

# Service Level Agreement (SLA)

Service Level Agreement (SLA)  
pour les prestations  
télécom



LA FIBRE OPTIQUE



# Service Level Agreement (SLA)

## pour les prestations télécom



### Qualité de service

En fonction de vos besoins spécifiques, nous vous proposons 3 niveaux de qualités de service :

- ☉ **Standard** pour vos applications usuelles
- ☉ **Premium** pour vos applications demandant une sécurisation par redondance
- ☉ **Exclusive** pour vos applications critiques exigeant une très haute disponibilité de service

### Network Operation Center (NOC)

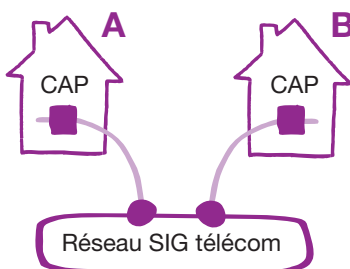
Situé dans notre bâtiment principal du Lignon à Genève, notre Network Operation Center surveille en permanence vos liaisons – 24 heures sur 24 et 365 jours par an – et assure le bon fonctionnement du réseau SIG télécom.

Notre proximité permet de vous garantir le meilleur délai d'intervention sur site (maximum 2 heures) de nos équipes techniques.

La sécurisation des alarmes est assurée par un réseau totalement indépendant du réseau de transmission de données.

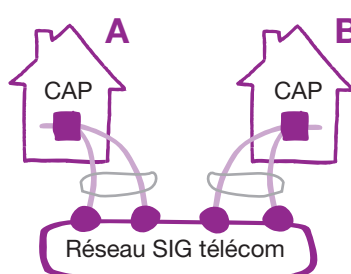
### Standard

Offre une disponibilité de service de 99,50 %. Elle est basée sur une introduction fibres optiques dans votre bâtiment et l'installation d'un équipement unique dans vos locaux.



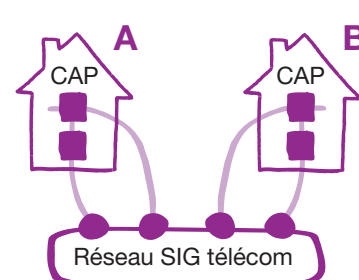
### Premium (flat-loop)

Offre une disponibilité de service de 99,75 %. Elle est basée sur une introduction fibres optiques et l'installation d'un équipement unique dans vos locaux.



### Exclusive

Offre une disponibilité de service de 99,90 %. Elle est basée sur une double introduction fibres optiques et l'installation d'un équipement redondant dans vos locaux.



CAP Customer Access Point  
■ Equipements  
● POP Point of Presence SIG

**Remarque :** pour le service Proxi-WAVE, la disponibilité de service est définie selon spécifications.

### Service client

Notre service client assure le suivi de la relation avec la clientèle et est responsable du bon respect de la planification des commandes. Il se tient à disposition pour toutes questions relatives à nos prestations.

**La Qualité de Service**  
Garantie de performances et de disponibilité de nos prestations.

Disponibilité de service

Temps d'indisponibilité maximum annuelle

99.5 %

43,8 heures

99.75 %

21,9 heures

99.9 %

8,8 heures