

## Conditions de Niveau de Service

### Service Level Agreement - Version 5.1 du 01/08/2018

#### Dispositions

VERIXI garantit un niveau de service (=SLA) sur la base d'un mois calendrier (du premier jour au dernier jour du mois).

Le calcul des pénalités ne prend pas en compte les temps d'indisponibilités ayant pour cadre

- une maintenance programmée pour laquelle le client aura été prévenu au moins 2 jours à l'avance ;
- la suspension pour non-paiement ;
- la suspension pour cas de force majeure.

Tout incident au niveau du réseau devra être signalé par le client au Network Operations Center, afin de permettre l'ouverture d'un ticket d'incident, marquant le début de la prise en compte des délais ouvrant droits à une éventuelle application des conditions de SLA.

Chaque service dispose de son propre SLA, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

SLA Gold	SLA Silver	SLA standard
IP Transit		
Internet Fiber Duo (Fiberlink Duo)	Internet Fiber One (Fiberlink One)	Internet Cu (CableLink / EFMLink)
Ethernet Private Line Duo	Ethernet Private Line One	Ethernet Private Line EFM
	Wavelength	
	Dark Fiber	

#### Garantie de bande passante

Verixi garantit sur son réseau, la réservation de la bande passante allouée par le contrat de service. Si la bande passante garantie n'est pas entièrement disponible, l'incident est considéré comme une indisponibilité.

#### Garantie d'acheminement / Perte de paquet

Verixi garantit sur son réseau, l'acheminement du trafic avec un taux de 99,90%. Si le taux d'acheminement est inférieur à 99,90%, l'incident est considéré comme une indisponibilité.

### Disponibilité

Verixi garantit la disponibilité du réseau.

En cas de manquement à cet engagement de la part de VERIXI, un taux de pénalité de la redevance mensuelle acquittée par le client pour le service impacté détaillé dans le tableau ci-dessous (D = disponibilité, P= pénalité) sera opposable à VERIXI, qui devra en répercuter le montant, sous forme d'avoir sur facture, au client.

SLA Gold	SLA Silver	SLA standard
D < 99,99% P= 1%		
D < 99,90% P= 3%		
D < 99,50% P= 5%	D < 99,50% P= 5%	
D < 99,00% P= 7%	D < 99,00% P= 7%	D < 99,00% P= 7%
D < 98,50% P= 10%	D < 98,50% P= 10%	D < 98,50% P= 10%
D < 97,50% P= 15%	D < 97,50% P= 15%	D < 97,50% P= 15%
D < 97,00% P= 20%	D < 97,00% P= 20%	D < 97,00% P= 20%
D < 95,00% P= 40%	D < 95,00% P= 40%	D < 95,00% P= 40%
D < 90,00% P= 70%	D < 90,00% P= 70%	D < 90,00% P= 70%
D < 85,00% P=100%	D < 85,00% P=100%	D < 85,00% P=100%

### Délai de réparation maximal

Verixi garantit le délai de réparation de ses services pour chaque incident.

Dès la restauration du service, l'incident est clôturé. Toute nouvelle panne sera considérée comme un nouvel incident.

SLA Gold	SLA Silver	SLA standard
4 heures	8 heures	12 heures

Au-delà du délai garanti, une pénalité de 2% de la redevance mensuelle acquittée par le client pour le service impacté, par heure entamée supplémentaire sera opposable à VERIXI, qui devra en répercuter le montant, sous forme d'avoir sur facture, au client.

### Montant total cumulé des indemnités

Le montant total cumulé de l'avoir consenti au titre des pénalités SLA d'un mois ne pourra pas excéder 100% de la redevance mensuelle acquittée par le client pour le service impacté.

### Procédure d'accès au Network Operations Center

Le client envoie un email à [noc@verixi.net](mailto:noc@verixi.net).

Il est recommandé d'envoyer l'email à partir d'une adresse email générique, qui pourra être lue par les différentes personnes qui vont suivre la progression de la résolution de l'incident.



Le sujet de l'email doit contenir les informations suivantes :

- Le numéro du service impacté

Le corps de l'email doit contenir les informations suivantes :

- Le numéro du service impacté
- La nature de l'incident (indisponibilité, réduction du débit, packet loss)
- La date de début estimée de l'incident sur le service impacté
- L'état actuel (toujours indisponible ou résolu)
- Toutes les informations jugées utiles par le client.

Notre système ouvre alors un n° d'incident (=ticket), et communique ce numéro par retour d'email. Ce numéro permet de suivre la progression de la résolution de l'incident, sur notre site Internet. C'est à ce moment que le calcul des pénalités commence.

Si vous ne recevez pas votre ticket dans les 15 minutes qui suivent l'envoi de votre e-mail, il est probable que notre système n'ait pas reçu votre email. Dans ce cas, il est impératif de contacter le Network Operations Center par téléphone pour faire ouvrir un ticket manuellement par notre opérateur.

N° d'appel du NOC: 0800/29.599 (depuis la Belgique) ou +32 10 77 9701  
Ces numéros d'appel sont disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

### **Demande d'intervention incorrecte ou abusive**

Avant de contacter Verixi, le client effectuera des tests pour déterminer s'il s'agit bien d'un incident sur le réseau de Verixi.

Dans le cas où il est demandé à Verixi de prendre en charge un incident dont l'origine ne se situe pas sur son réseau, Verixi se réserve le droit de facturer au client une pénalité pour « demande d'intervention incorrecte ou abusive ».

Intervention 24h/24 à distance : 75 euros

Intervention de jour (8h-20h) avec déplacement sur site:

75 euros + 75 euros/heure avec un maximum de 4 heures (à partir de l'arrivée sur site).

Intervention de nuit (20h00-8h00) avec déplacement sur site :

125 euros + 125 euros/heure avec un maximum de 4 heures (à partir de l'arrivée sur site).

Il s'agit des montants hors taxes.