

# SERVICE LEVEL AGREEMENT



CHAUSSÉE DE WAVRE 504 Bte 48-1  
1390 GREZ-DOICEAU

+32 10 87 00 30

## SERVICE LEVEL AGREEMENT DESCRIPTION DES NIVEAUX DE SERVICES

SEPTEMBRE 2022



| DATA NETWORK MANAGEMENT & SECURITY |

| IT SUPPORT & HELPDESK |

| IP TELECOMMUNICATION SOLUTIONS |

## Objet

Un service d'assistance professionnel peut être contacté, pendant les heures de bureaux ou à horaires étendus pour les clients ayant souscrit au contrat VIP, pour signaler un incident et ouvrir un ticket.

Le traitement des incidents et les délais d'intervention sont basés sur différents niveaux de SLA. Ce document décrit les niveaux de SLA disponibles pour les services fournis par TechIT.be.

## Activité de maintenance

Afin de maintenir son réseau à jour en terme et sécurité et d'évolutivité technologique, TechIT.be procédera régulièrement à des maintenances préventives. Ces tâches de maintenance seront planifiées à l'avance (minimum une semaine, avertissement par mail) et seront effectuées en dehors des heures de bureaux (entre 18h00 et 8h00) si il y a un risque d'impact sur la stabilité des lignes.

En cas de maintenance corrective (processus de maintenance urgente), TechIT contactera directement par téléphone le client afin de planifier la tâche, en évitant un maximum de perturber la production.

La perturbation du service liée à des activités de maintenance planifiées ou urgentes ne peut en aucun cas être considérée comme une indisponibilité, tant que les délais d'information sont respectés. Dans ce cas, les délais de réparation ne s'appliquent pas.

## Description des différents niveaux de SLA

Dépendant des types de services fournis par TechIT.be, nos différents SLA comprennent les délais maximaux de réponse, d'intervention et de résolution suivants :

	Prise en charge téléphone	Intervention technique	Temps de réparation
SLA Type 1	Instantané	15 minutes	4 heures
SLA Type 2	15 minutes	1 heures	4 heures
SLA Type 3	15 minutes	2 heures	4 heures
SLA Type 4	15 minutes	4 heures	24 heures
SLA Type 5	15 minutes	8 heures	72 heures
SLA Type 6	15 minutes	48 heures	7 jours
SLA Type 7	Best Effort	Best Effort	Best Effort

Le type de SLA appliqué dépendra du degré d'urgence de l'incident signalé. Voici un descriptif des différents types d'incidents :

- SLA Type 1 : Panne générale sur le réseau
- SLA Type 2 : Plusieurs clients impactés sur le réseau
- SLA Type 3 : Un client impacté sur le réseau
- SLA Type 4 : Un client pour lequel tous les utilisateurs sont partiellement impactés
- SLA Type 5 : Au moins un utilisateur impacté
- SLA Type 6 : Demande de changement non critique
- SLA Type 7 : Autres demandes

## Détail des niveaux de SLA par type de services fournis par TechIT.be

		TechIT INFRASTRUCTURE	SUPPORT IT	CLOUD	VOIP	LAN	CONNECTIVITE
<b>SLA - Standard</b>	Urgent	SLA Type 1	SLA Type 7	SLA Type 2	SLA Type 2	SLA Type 7	SLA Type 2
(Lundi - vendredi - 09:00-17:30)	Eleve	SLA Type 2	SLA Type 7	SLA Type 3	SLA Type 3	SLA Type 7	SLA Type 3
	Moyen	SLA Type 3	SLA Type 7	SLA Type 4	SLA Type 4	SLA Type 7	SLA Type 4
	Faible	SLA Type 7	SLA Type 7	SLA Type 6	SLA Type 6	SLA Type 7	SLA Type 6
<b>SLA - VIP</b>	Urgent	SLA Type 1	SLA Type 7	SLA Type 2	SLA Type 2	SLA Type 7	SLA Type 2
(Lundi - dimanche - 07:00-22:00)	Eleve	SLA Type 2	SLA Type 7	SLA Type 3	SLA Type 3	SLA Type 7	SLA Type 3
	Moyen	SLA Type 3	SLA Type 7	SLA Type 4	SLA Type 4	SLA Type 7	SLA Type 4
	Faible	SLA Type 7	SLA Type 7	SLA Type 6	SLA Type 6	SLA Type 7	SLA Type 6

### Gestion des problèmes

Toute signalisation d'un problème devra obligatoirement et exclusivement être communiquée via le helpdesk accessible au numéro de téléphone 010/87.00.30 ou par email à [support@techit.be](mailto:support@techit.be).

Tout autre moyen de communication ne permettra pas de prendre en charge la demande de support.

### Délai de réparation garanti

La mise à jour du ticket créé peut être effectuée par email ([support@techit.be](mailto:support@techit.be)) ou par téléphone (010/87.00.30).

**Les incidents signalés par email ([support@techit.be](mailto:support@techit.be)) ne garantissent pas le respect du délai de réparation pour les SLA de type 1, 2 et 3.**

**Afin d'activer le délai de réparation garanti de 4h, la panne devra obligatoirement être signalée par email ([support@techit.be](mailto:support@techit.be)) ET par téléphone (010/87.00.30).**

Le délai de réparation est suspendu si des informations sont demandées au client, si le client n'est pas joignable ou si l'accès au site de l'utilisateur final n'est pas possible. Le délai de réparation prend fin une fois que le service est rétabli.

### Intervention et contrat VIP

Si le support à distance n'a pu résoudre le problème ou si elle n'est pas réalisable, nous prévoyons une intervention sur site. La planification se fera ensemble avec l'un de nos collaborateurs et le Décisionnaire Client.

Les interventions sur site se font pendant les heures normales de support : du lundi au vendredi de 09h00 à 17h30.

En dehors de ces heures, il est possible de souscrire au support étendu, donnant accès au support : du lundi au dimanche inclus de 07h00 à 22h00.

L'accès à notre service de support étendu est facturé mensuellement, pour une durée minimale de 3 mois :

- Téléphonie : 60€ htva / mois
- Cloud : 110€ htva / mois
- Support IT : 220€ htva / mois
- Les 3 services : 275€ htva / mois
- Lignes internet : le service support étendu est compris dans l'abonnement

### Pénalités en cas de non-respect du SLA

Les pénalités proposées par TechIT sont équivalentes au montant mensuel payé par le client pour les services fournis. Ceci signifie qu'en cas de non-respect du SLA, la mensualité sera remboursée proportionnellement à la durée de dépassement du SLA.