

**SIG télécom** | Service Level  
Agreement (SLA)  
pour les prestations télécom



# 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.

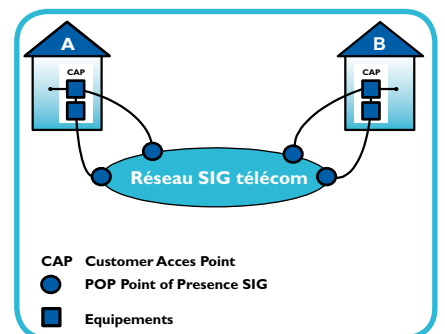
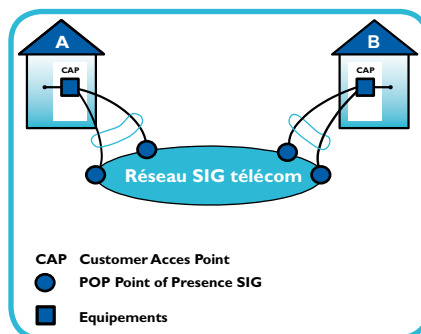
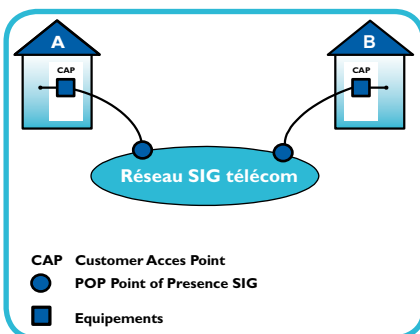
Notre proximité permet de vous garantir le meilleur délai d'intervention sur site (maximum 2 heures) de nos équipes techniques.

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

## 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.



### 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.

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