

Service Level Agreement

ACCES INTERNET	BASICLINE UNMANAGED	BASICLINE SIMPLE	BASICLINE +BACKUP	CUSTOMLINE FIBRE ENTREPRISE	CUSTOMLINE FIBRE ENTREPRISE +BACKUP	CUSTOMLINE DUAL REDUNDANT FIBRE ENTREPRISE
Managed	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
# Routeurs	1	1	1 ou 2	1	1 ou 2	2
# Lignes	1	1	2	1	2	2
Ligne louée	0	0	0	1	1	2
Disponibilité	Non	Non	99.8%	99.9%	99.92%	99.95%
GTI	4H	1H	1H	1H	1H	1H
GTR	Non garanti	16H*	8H	8H	1H**	1H
Supervision	Non	10x5	10x5	24x7	24x7	24x7
Support	10x5	10x5	10x5	24x7	24x7	24x7

*Rétabli dans les 16 heures dans 80% des cas

** 1h garantie, s'il y a deux routeurs.

La disponibilité est garantie jusqu'au point de démarcation dans l'immeuble. Le câblage interne ou vertical n'est pas sous la responsabilité de DFi.

La disponibilité est calculée sur l'ensemble des 2 liens quand ils sont présents.

La disponibilité n'est pas prise en compte lors de maintenance planifiée.

GTI, garantie temps d'intervention.

GTR, garantie temps de rétablissement.

Les Conditions Générales de DFi version 8.4 du 15 octobre 2018 font partie intégrante du contrat

Service Level Agreement

INTERNET ACCESS	BASICLINE UNMANAGED	BASICLINE SIMPLE	BASICLINE +BACKUP	CUSTOMLINE FIBRE ENTREPRISE	CUSTOMLINE FIBRE ENTREPRISE +BACKUP	CUSTOMLINE DUAL REDUNDANT FIBRE ENTREPRISE
Managed	No	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
# Routers	1	1	1 or 2	1	1 or 2	2
# Lines	1	1	2	1	2	2
Leased Line	0	0	0	1	1	2
Availability	No	No	99.8%	99.9%	99.92%	99.95%
GRT	4H	1H	1H	1H	1H	1H
TTR	No	16H*	8H	8H	1H**	1H
Management	No	10x5	10x5	24x7	24x7	24x7
Support	10x5	10x5	10x5	24x7	24x7	24x7

* Restored within 16 hours in 80% of cases.

** 1h guarantee with 2 routers

Availability is guaranteed up to the demarcation point in the building. Internal/vertical cabling is not the responsibility of DFi.

Availability is computed on the 2 links when they are present.

Availability is not computed when scheduled downtime.

GRT, *Guaranteed Response Time*

TTR, *Time To Repair*

DFi's General Terms and Conditions version 8.4 from October 15, 2018 shall form an integral part of the Contract