

## 1/2 Service Level (SL)

Init7 définit des niveaux de service (service level (SL)) et normes de qualité pour ses produits et prestations de service. Ainsi, nous nous engageons envers nos clients à leur garantir une qualité constante en matière de disponibilité de la prestation ou du service, d'horaires d'accessibilité de l'assistance clients et de temps de réaction.

### Contenu des SL d'Init7

#### 1. Disponibilité du réseau ou de la connexion

Rapport entre la durée pendant laquelle le service est disponible et la durée de disponibilité théorique maximale.

#### 2. Définition du principe « best effort »

« Best effort » signifie qu'Init7 s'efforce, conformément aux usages de la branche et de manière raisonnable, de fournir la prestation ou de remédier aux pannes avec les ressources disponibles, sans toutefois donner de garantie. Les demandes de garantie, de dommages-intérêts et des éventuelles peines conventionnelles sont exclues.

#### 3. Horaires d'accessibilité de l'assistance

Heures pendant lesquelles Init7 assure une assistance. Des informations détaillées sur les heures d'ouverture et les jours fériés sont disponibles sur [www.init7.net/fr/contact](http://www.init7.net/fr/contact).

#### 4. Temps de réaction

Délai au cours duquel certaines mesures sont prises par Init7.

Selon le produit, nous garantissons quatre SL différents :

- SL platine
- SL or
- SL argent
- SL bronze

## 2/2 SL platine

Le SL platine est exclusivement disponible avec des services business spécifiques.

### 1. Disponibilité

Init7 s'engage à garantir une disponibilité de 99,5% de son propre réseau ou de la connexion du client (99,5% disponibilité optimale/uptime). La disponibilité est mesurée tous les six mois. Ne sont pas prises en compte dans la disponibilité les interruptions dues aux travaux de maintenance prévus et effectués par Init7 ou des tiers, les cas de force majeure, etc. Les pannes signalées en temps opportun par le client (dans un délai de deux jours ouvrables) sont indemnisées par Init7 par des prolongations de contrat, toutefois n'excédant pas un mois. L'indemnisation ne constitue pas une reconnaissance de dette par Init7.

### 2. Horaires d'accessibilité de l'assistance

Init7 garantit aux preneurs de service avec SL platine les temps de disponibilité suivants :

#### 7x24h

Le numéro de téléphone d'assistance dédié et prioritaire pour SL platine est communiqué dans les documents contractuels ainsi que sur la fiche technique du service Init7.

### 3. Temps de réaction

Init7 s'engage à répondre aux demandes, commandes, etc. des clients titulaires d'un SL platine dans un délai de **2 à 4 heures**, à condition qu'elles soient reçues pendant un jour ouvrable.

### 4. Suivi

Init7 s'engage à assurer une surveillance réactive 7x24h. Le client s'engage de son côté à indiquer au préalable et assez tôt, par courriel à noc@init7.net, les travaux de maintenance à effectuer afin d'éviter les fausses alertes.

## SL or

Le SL or est exclusivement disponible avec des services business spécifiques.

### 1. Disponibilité

Init7 s'engage à garantir au mieux la disponibilité de son propre réseau (principe du « best effort »).

### 2. Horaires d'accessibilité de l'assistance

Init7 garantit aux preneurs de service avec SL or les temps de disponibilité suivants :

#### 7x24h

Le numéro de téléphone d'assistance dédié et prioritaire pour SL or est communiqué dans les documents contractuels ainsi que sur la fiche technique du service Init7.

### 3. Temps de réaction

Init7 s'engage à répondre aux demandes, commandes, etc. des clients titulaires d'un SL or dans un délai **d'un jour ouvrable**, à condition qu'elles soient reçues pendant un jour ouvrable.

### 4. Suivi

Init7 s'engage à assurer une surveillance réactive 7x24h.

## SL argent

Le SL argent est exclusivement disponible avec des services business spécifiques.

### 1. Disponibilité

Init7 s'engage à garantir au mieux la disponibilité de son propre réseau (principe du « best effort »).

### 2. Horaires d'accessibilité de l'assistance

Init7 garantit aux preneurs de service avec SL argent les temps de disponibilité suivants :

#### Lundi à samedi de 8h00 à 20h00

Le numéro de téléphone d'assistance dédié et prioritaire pour SL argent est communiqué dans les documents contractuels ainsi que sur la fiche technique du service Init7.

### 3. Temps de réaction

Init7 s'engage à répondre aux demandes, commandes, etc. des clients titulaires d'une SL argent dans un délai de **deux jours ouvrables**, à condition qu'elles soient reçues pendant un jour ouvrable.

## SL bronze

### 1. Disponibilité

Init7 s'engage à garantir au mieux la disponibilité de son propre réseau (principe du « best effort »).

### 2. Horaires d'accessibilité de l'assistance

Init7 garantit aux preneurs de service avec SL bronze les temps de disponibilité suivants :

#### Lundi à jeudi de 9h00 à 20h00

#### Vendredi de 9h00 à 17h00

#### Assistance pour clients privés

+41 (0)44 315 44 00 bzw. support@init7.net

#### Assistance pour clients business

Le numéro de téléphone d'assistance dédié et prioritaire pour SL bronze est communiqué dans les documents contractuels ainsi que sur la fiche technique du service Init7.

### 3. Temps de réaction

Init7 s'engage à répondre aux demandes, commandes, etc. des clients titulaires d'une SL bronze dans un délai de **cinq jours ouvrables**, à condition qu'elles soient reçues pendant un jour ouvrable.