

Service Level Agreements xDSL et Fiber

Valable du 11/04/2019

1. Vue d'ensemble des SLA

Pour répondre aux besoins divers en termes de qualité, green.ch propose dans le cadre du service xDSL deux Service Level Agreements.

| | Réception du dérangement | Dépannage | Temps de réaction |
|--------------|--------------------------|---|--|
| Standard SLA | 365 jours x 24 heures | Lundi – vendredi 08h00 à 17h00 <small>*Sauf jours fériés nationaux/locaux</small> | «Best Effort» Procédure d'escalade 5 jours ouvrables après création de ticket |
| Business SLA | 365 jours x 24 heures | Lundi – vendredi 08h00 à 17h00 <small>*Sauf jours fériés nationaux/locaux</small> | ≤ 8 heures |

Les prestations d'assistance technique sont fournies durant les heures d'ouverture du service de support via la hotline d'assistance au 0844 842 842 ou sur <http://contact.green.ch>. Les incidents peuvent être signalés à <http://contact.green.ch> toujours.

2. Standard SLA

Le Standard SLA est fourni au niveau «Best Effort» (meilleur service possible). Une procédure d'escalade peut être sollicitée au plus tôt 5 jours ouvrables après création de ticket. Ni les bandes passantes ni les disponibilités ne peuvent être garanties. La performance varie en fonction de la distance au central local et de la qualité des conducteurs en cuivre.

Le Standard SLA est compris dans tous les abonnements xDSL. Nous vous proposons en option un Business Service Level Agreement pour une redevance mensuelle de CHF 20.00 par mois:

3. Business SLA

L'option Business SLA vous permet en outre de bénéficier du Business Service Level qui garantit une réaction dans les 8 heures, pendant les heures de bureau, ainsi qu'un dépannage prioritaires.

Pour les abonnements xDSL suivants, nous vous proposons en option un Business Service Level Agreement pour une redevance mensuelle de CHF 20.00 par mois:

| Abonnement | Max. Download Geschwindigkeit | Max. Upload Geschwindigkeit | ADSL | VDSL | Fiber |
|----------------------|----------------------------------|--------------------------------|------|------|-------|
| Pakete | | | | | |
| Internet Start | Jusq' au 50 Mbit/S | Jusq' au 50 Mbit/s | | | X |
| Internet Comfort | Jusq' au 100 Mbit/s | Jusq' au 100 Mbit/s | | | X |
| Internet Plus TV | Jusq' au 100 Mbit/s | Jusq' au 100 Mbit/s | | | X |
| Internet Basic | Jusq' au 2 Mbit/s | Jusq' au 0.4 Mbit/s | X | X | |
| Internet Start | Jusq' au 50 Mbit/S | Jusq' au 10 Mbit/s | | X | |
| Internet Comfort | Jusq' au 100 Mbit/s | Jusq' au 20 Mbit/s | | X | |
| Internet Plus TV | Jusq' au 100 Mbit/s | Jusq' au 20 Mbit/s | | X | |
| Internet Flex | | | | | |
| Home et SOHO 25 | Jusq' au 25 Mbit/s | Jusq' au 5 Mbit/s | | X | |
| Home et SOHO 50 | Jusq' au 50 Mbit/s | Jusq' au 10 Mbit/s | | X | |
| Home et SOHO 100 | Jusq' au 100 Mbit/s | Jusq' au 20 Mbit/s | | X | |
| Home et SOHO 500 | Jusq' au 500 Mbit/s | Jusq' au 100 Mbit/s | | X | |
| Home et SOHO 25 | Jusq' au 25 Mbit/s | Jusq' au 25 Mbit/s | | | X |
| Home et SOHO 50 | Jusq' au 50 Mbit/s | Jusq' au 50 Mbit/s | | | X |
| Home et SOHO 100 | Jusq' au 100 Mbit/s | Jusq' au 100 Mbit/s | | | X |
| Home et SOHO 500 | Jusq' au 500 Mbit/s | Jusq' au 500 Mbit/s | | | X |
| Home et SOHO 1000 | Jusq' au 1000 Mbit/s | Jusq' au 1000 Mbit/s | | | X |