

NFON

Accord sur le niveau de service (SLA)

Enfin libres de communiquer.



NFON
Cloud Telephone System

NFON

Accord sur le niveau de service (SLA)



Version 1.1

NFON France
81, rue Réaumur
75002 Paris
Téléphone : + 33 (0) 1 88 45 38 00
www.nfon.com

© 2019 NFON France - Tous droits réservés

Sous réserve de modifications et d'erreurs
Version 1.1 – 01/09/2019 (FR)
avec effet au 1 septembre 2019

1 Table des matières

1	TABLE DES MATIERES	3
2	DEFINITION DE LA PRESTATION	4
3	DISPONIBILITE	4
4	CHANGE MANAGEMENT (GESTION DU CHANGEMENT)	4
4.1	Catégories de changement	4
4.1.1	Changement standard	4
4.1.2	Changement structurel	4
4.1.3	Changement d'urgence	5
4.2	Période de maintenance	5
5	GESTION DES INCIDENTS ET DES DEMANDES DE SERVICE	5
5.1	Incident	5
5.2	Demande de service	6
5.3	Service support	6
5.4	Classification des incidents	6
5.4.1	Criticité du service	6
5.4.2	Impact du service	7
5.4.3	Matrice des priorités en matière d'incidents de service	7
5.4.4	Niveau de service	8
5.5	Heures de service	8

2 Définition de la prestation

Le présent Accord de niveau de service s'applique à toutes les prestations de service qui sont définies dans les documents suivants :

➤ Description de Services Cloudya

3 Disponibilité

Les services mentionnés sont fournis par NFON avec une disponibilité de 99,9 % en moyenne sur l'année pour les systèmes de téléphonie pertinents et une disponibilité de 98 % en moyenne sur l'année pour tous les services en ligne, y compris les interfaces API.

Les temps d'arrêts planifiés ou les interruptions pendant les périodes de maintenance planifiées sont exclus du calcul de la disponibilité.

NFON se réserve le droit de limiter l'accès à certains services ou fonctions, si cela est nécessaire pour des raisons de sécurité du réseau, d'intégrité du réseau ou d'intégrité des données ou pour éviter d'autres incidents critiques.

4 Change Management (Gestion du changement)

Les changements peuvent comprendre des modifications de configuration, des changements fonctionnels ou des améliorations de fonctions existantes. De tels changements peuvent avoir des effets sur la disponibilité ou sur l'étendue des fonctions des services fournis.

4.1 Catégories de changement

4.1.1 Changement standard

Un changement standard n'a aucun effet sur la disponibilité et l'étendue des services fournis. Un changement standard n'est pas annoncé à l'avance et il est effectué seulement pendant une période de maintenance.

4.1.2 Changement structurel

Un changement peut avoir des effets sur la disponibilité et l'étendue des services fournis, par exemple, des modifications apportées aux contenus de l'image, aux boutons et aux labels. Ces changements sont toujours communiqués à l'avance et ils ne sont effectués que pendant une période de maintenance.

4.1.3 Changement d'urgence

Il s'agit d'un changement qui doit être immédiatement effectué afin de garantir la disponibilité ou la fonctionnalité des services fournis.

Ces changements ne sont pas communiqués à l'avance, mais le sont toujours après la mise en œuvre. Les changements d'urgence peuvent être effectués à tout moment.

Les clients n'ont pas la possibilité de s'opposer aux changements requis. NFON doit être en mesure de mettre en œuvre ces changements nécessaires dans l'intérêt de tous les clients.

4.2 Période de maintenance

Les périodes de maintenance suivantes sont applicables aux services fournis :

Période de maintenance	
Jours ouvrables	- Du mardi 22h00 CET au mercredi 02h00 CET - Du jeudi 22h00 CET au vendredi 02h00 CET
Week-end	- Du samedi 22h00 CET au dimanche 06h00 CET

En été, le CEST s'applique à la place du CET.

5 Gestion des incidents et des demandes de service

5.1 Incident

Les incidents sont signalés soit par le système de surveillance de NFON, soit par le client/l'utilisateur.

Dans le cas où un seul client serait concerné, un ticket d'incident est ouvert auprès du système de tickets de NFON. Le client reçoit par courrier électronique un numéro de ticket unique pour chaque incident. Ce numéro de ticket est nécessaire pour toute communication ultérieure concernant cet incident.

Les perturbations générales du service (par exemple, pour la maintenance) sont publiées sur status.nfon.com

Dans le cas où le client a contracté avec un partenaire de NFON, ce dernier est tenu d'ouvrir le ticket d'incident. La communication directe entre NFON et le client est exclue.

Dans le cas où le client n'aurait pas été en mesure de fournir toutes les informations requises pour résoudre l'incident, ou ne serait pas joignable pour résoudre l'incident, le SLA est suspendu jusqu'à ce que toutes les informations requises soient disponibles ou jusqu'à ce que le client soit de nouveau joignable.

Lorsque la cause de l'incident ne relève pas du domaine de responsabilité de NFON, celle-ci se réserve le droit de facturer au client les frais éventuellement encourus.

5.2 Demande de service

Les demandes de service sont ouvertes par le client auprès du Service support central.

Pour chaque demande, un ticket de demande de service est ouvert auprès du système de tickets de NFON. Le client reçoit par courrier électronique un numéro de ticket unique pour chaque demande. Ce numéro de ticket est nécessaire pour toute communication ultérieure concernant cette demande.

Dans le cas où le service est fourni au client par un partenaire de NFON, ce dernier est tenu d'ouvrir le ticket de demande de service. La communication directe entre NFON et le client est exclue.

5.3 Service support

Le Service support NFON est disponible 24h/24 et 7j/7 et accessible aux numéros suivants –

Téléphone : +33 (0) 1 88 45 37 60

En dehors des horaires d'ouverture de bureau, le support sera assuré en anglais.

5.4 Classification des incidents

NFON classe chaque incident selon les deux paramètres suivants :

- La criticité : Indique la criticité du service de la composante pertinente de la plateforme Cloud NFON.
- L'impact : Indique l'ampleur de l'incident et les dommages potentiels causés par l'incident avant qu'il ne soit résolu.

5.4.1 Criticité du service

NFON utilise les classifications de criticité suivantes pour déterminer la priorité des incidents :

- Critique
- Élevé
- Normal
- Faible
- Très faible

La classification de la criticité dépend de la composante concernée du système qui est requise pour exécuter le service, comme suit :

Service concerné	Criticité
Système de téléphonie	Critique
PSTN	Critique
Intégration des terminaux	Élevé
eFax	Normal
Provisionnement des terminaux	Faible
Services en ligne	Normal

5.4.2 Impact du service

Catégorie d'impact	Description
Aucun impact	Aucun utilisateur concerné
Inférieur à 10 %	Moins de 10 % des extensions de clients sont concernées
Inférieur à 50%	Moins de la moitié des extensions de clients sont concernées
Supérieur à 50 %	Plus de la moitié (mais pas toutes) des extensions de clients sont concernées
Toutes	Toutes les extensions de clients sont concernées (par exemple, une défaillance totale)

5.4.3 Matrice des priorités en matière d'incidents de service

Impact / Criticité	Très faible	Faible	Normal	Élevé	Critique
Aucun impact	très faible	faible	faible	faible	normal
Inférieur à 10 %	faible	faible	faible	normal	élevé
Inférieur à 50%	faible	faible	normal	élevé	élevé
Supérieur à 50 %	faible	normal	élevé	élevé	critique
Toutes	normal	élevé	élevé	critique	critique

5.4.4 Niveau de service

Le niveau de service pour un incident se fonde sur la catégorie d'impact de l'incident.

Le niveau de service pour une demande de service est toujours le même.

Catégorie	Temps de réaction		Temps de restauration	
	5x10*	24x7**	5x10	24x7
Incident				
Critique	-	2 heures	-	6 heures
Élevé	-	4 heures	-	8 heures
Normal	6 heures	-	10 heures	-
Faible	8 heures	-	30 heures	-
Très faible	10 heures	-	50 heures	-
Demande de service	10 heures	-	50 heures	-

*5x10 signifie pendant les heures de service normales de NFON

**24x7 signifie 24h/24 et 7j/7

Le temps de réaction désigne le temps écoulé entre l'acceptation du ticket par NFON et son enregistrement dans le système de tickets et le premier retour d'information qualifié, non généré automatiquement par NFON (par téléphone ou par courrier électronique).

5.5 Heures de service

La plage horaire de NFON est du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00 (CET ou CEST), à l'exception des jours fériés nationaux en France.

La Hotline pour signaler les incidents et les demandes de service est disponible 24h/24 et 7j/7.