

CONTRAT SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Fiche d'Information

au 01/07/2025

Les contrats SLA constituent les engagements de niveau de service de l'OPT-NC envers ses clients positionnés sur les produits de la gamme Céléris Ethernet. Ils définissent les obligations de résultats portant sur la Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) et sur le Taux de Disponibilité de la liaison louée, assorties de pénalités en cas de non-respects des engagements.

DESCRIPTION DE L'OFFRE

- Deux types de contrats sont proposés : service « SLA Etendu » et service SLA « H24/J7
- Un rapport d'activité mensuel automatisé avec la traçabilité des incidents réseaux est fourni.
- Un dédommagement est prévu en cas de non-respect des engagements de niveaux de service
- Durée d'engagement minimum d'un an.

	SLA SAV ETENDU	SLA SAV 24h/7J
Horaire SAV	6h-18h du lundi au vendredi et 6h-12h le samedi	24/24 heures ; 7/7 jours
Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)	4 heures	4 heures
Taux de disponibilité	98.4%	99.4%

PRIX

	SLA SAV ETENDU	SLA SAV 24h/7J
Horaire SAV	6h-18h du lundi au vendredi et 6h-12h le samedi	24/24 heures ; 7/7 jours
Frais de Mis en Service (FMES)	Gratuit	
Prix mensuel (en F CFP)	18.000 F CFP HT <i>soit 19.080 F CFP TTC</i>	34.000 F CFP HT <i>soit 36.040 F CFP TTC</i>

- Les conditions d'éligibilité des liaisons louées Céléris Ethernet, au titre du Service, sont cumulatives. Elles font l'objet d'une étude de faisabilité des services de l'OPT-NC :
 - Avoir souscrit à une offre de type Céléris Ethernet de type *Point à Point / Multipoint* ou *Multipoint Principale**
 - Disposer d'une liaison Céléris Ethernet dont les extrémités sont sur support Fibre optique
 - Disposer d'une liaison Céléris Ethernet dont les extrémités sont situées dans le Grand Nouméa (Nouméa, Dumbéa, Païta, Mont Dore), sous réserve des résultats de l'étude de faisabilité.
 - Satisfaire aux exigences de faisabilité technique de l'OPT-NC.

Les offres de service "Multipoint Principale" associées à un service "Multipoint Secours ne sont pas éligibles au présent contrat.

CONTACTS CLIENTS

- Agence Entreprises de l'OPT : 9 Rue du Générale Gallieni, Nouméa
- Adresse électronique : ae@opt.nc
- Contact Service Clientèle : 1016 du lundi au vendredi de 8h00 à 15h30