

Nous garantissons une qualité de service (SLA : Service Level Agreement) sur les points suivants :

- Garantie de taux de disponibilité

On définit comme indisponibilité totale sur une période la somme de toutes les interruptions de service dont la durée dépasse 30 minutes et imputables à FMC.

On définit comme taux de disponibilité la différence entre le nombre d'heures pour la période considérée et le temps total d'indisponibilité, rapporté au nombre d'heures dans la période considérée. FMC assure un taux de disponibilité annuel de 99,9998 %.

- Garantie de temps d'intervention (GTI) et de temps de rétablissement (GTR)

Nous garantissons par contrat une GTI de 4h et une GTR de 4h.