

# SERVICE LEVEL AGREEMENT (S.L.A.)

Entre: ..... et TechSwap  
Concerne: .....

---

### 1.définition:

Le but de ce service level agreement (S.L.A.) est de définir les termes et de garantir la qualité du service entre ..... d'une part, et TechSwap et ses sous-traitants d'autre part.

Une réunion mensuelle sera organisée afin d'analyser le niveau des prestations, et les problèmes rencontrés de part et d'autre.

---

### 2.Validation:

Pour TechSwap:

Pour .....

Philippe Buck  
Administrateur délégué  
buck@techswap.be

Fonction :

---

### 3.Description du service:

.....

#### -A. envoi du fichier:

..... enverra électroniquement (via ftp, fichier texte, séparateur point-virgule) une liste reprenant les destinataires. Cette liste contiendra toutes les informations nécessaires à la bonne exécution de la mission.

#### -B. enlèvement :

TechSwap procédera à l'enlèvement du matériel selon un planning hebdomadaire. La marchandise sera préparée ....., et sera disponible sur palettes. L'enlèvement se fera contre signature pour le nombre de machines reçues.

#### -C. Swap/livraison :

Le technicien TechSwap se rend à l'adresse indiquée, au service indiqué, et demande la personne mentionnée sur son « ordre de mission».

*Liste des tâches mentionnées dans la procédure établie.*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

# SERVICE LEVEL AGREEMENT (S.L.A.)

## -D. Retour

TechSwap fera parvenir à ....., au fur et à mesure des remplacements, l'ancien matériel remplacé.

---

## **4. Généralités :**

### Formation :

Chaque type de mission fera l'objet d'une formation de la part de .....

- des techniciens de TechSwap
- du superviseur de TechSwap, qui se chargera, le cas échéant, de former les nouveaux techniciens.

### Vérifications :

TechSwap fera faire des vérifications quant à la qualité des missions, ainsi qu'à la satisfaction des end-users sur le travail accompli par les techniciens.

Un rapport écrit mensuel sera envoyé à .....

### Reporting :

TechSwap mettra à la disposition de ....., de manière électronique, un état d'avancement permanent des missions en cours, ainsi que des difficultés rencontrées et des solutions éventuellement apportées.

### Codes erreurs :

Voir liste des codes et des actions qu'ils enclenchent en annexe 1

### Etat du stock :

Un état du stock détaillé par région sera envoyé hebdomadairement à .....

---