

GESTION DU CHANGEMENT - CENTRE DE CONTACT

2- MECANISME DE CONTROLE DE SLA

Afin de permettre à MTN de mesurer la qualité du support apporté dans la résolution des tickets, les listes non exhaustives de ticket ainsi que leur délai de résolution son mise en place. Toutefois les deux parties doivent se revoir afin d'approfondir et compléter ces SLA

CARTOGRAPHIE DES RISQUES	DETAILS	IMPACT	DEGRE	MESURES/DISPOSITIONS	SLA (mn)
TECHNIQUES / LOGISTIQUES	Interruption de la fourniture d'énergie	Arrêt de production	Faible	Relai du groupe Electrogène	5
	Panne sur équipement	Arrêt de production	High	Intervention technique	30
	Perte de liaison E1 / Instabilité de la liaison	Coupure d'appels	High	Alerte client	15
	Indisponibilité des applications	Production en mode dégradée (satisfaction des abonnés différée)	Faible	Alerte client	15
	Mauvaise Qualité audio	Grésillement ligne	Medium	****	60
	Crash du serveur (défaillance du serveur)	Perte de données	High	Serveur backup de sauvegarde	60
	Risques environnemental (inondations /incendies,,,,,,,,)	Site inaccessible / Capacité de production réduite	Critical	Mise en service du plan de Redondance virtuelle	30 à 120
		Site inaccessible	Critical	Mise en service du plan de Redondance physique	120 à 460

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
 Gbgamey Place Bulgarie
 Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
 02 BP 8072 Cotonou

 +229 95 17 00 16
 contact@groupmediacontact.com

 RCCM N° : RB/COT/13B 10291
 IFU N° : 3201300930112