

Accord de Niveau de Service SBS SaaS Instant Payments

SBS SaaS Service Level
Agreement_Instant
Payments_(fr)_v20032025

Fonctionnalité	Standard	Avancé
Méthode d'accès au Service Desk de Sopra Banking Software	Telephone/Web ITSM tool	Telephone/Web ITSM tool
Disponibilité des équipes de niveau 0 et de niveau 1	24/7/365	24/7/365
Heures ouvrables et astreintes	Heures de bureau Lu-Ve 8AM-6PM pour le Service Desk SBS - Heure de Paris (GMT+1) Astreintes en heures non ouvrables (pour Priorité 1)	Heures de bureau Lu-Ve 8AM-6PM pour le Service Desk SBS - Heure de Paris (GMT+1) Astreintes en heures non ouvrables (pour Priorités 1 & 2)
Durée Support de démarrage	3 mois après la mise en service	1 mois après la mise en service
Nombre de Demandes de Service	Illimité	Illimité
Disponibilité du Service SaaS Paiements Instantanés	99.5% par trimestre (4 fois/an)	99.9% par trimestre (4 fois/an)
Service rate for Payment	Flux sortant: En moyenne 90% en moins de 1500ms end 99% en moins de 2500ms Flux entrant: En moyenne 90% en moins de 1000ms et 99% en moins de 2000ms (Dans les conditions limites de la plateforme de maximum 20 transactions par seconde (Flux sortant / entrant))	Flux sortant: En moyenne 90% en moins de 7500ms end 99% en moins de 1500ms Flux entrant: En moyenne 90% en moins de 500ms et 99% en moins de 1000ms (Dans les conditions limites de la plateforme de maximum 30 transactions par seconde (Flux sortant / entrant))
TTRespond	30 minutes	30 minutes
TTResolve Critical: Priority 1 High: Priority 2 Medium: Priority 3 Low: Priority 4	75%<6hours and 99%<12hours 99% < 1 jour ouvré 99% < 5 jours ouvrés 99% < 10 jours ouvrés	75%<2heures and 99%<4heures 75%<4heures and 99%<8heures 99% < 3 jours ouvrés 99% < 10 jours ouvrés
En outre, pour la reprise après sinistre :		
RTO (Recovery Time Objective) Temps pour restaurer le service	Best effort	60 min pour valider le comportement du système et restaurer la capacité normale

Fonctionnalité	Standard	Avancé
RPO (Recovery Point Objective) Perte maximale de données acceptée	Best effort	Proche de 0 seconde (seules les transactions en cours de traitement pendant le sinistre peuvent être perdues)
Fréquence des tests DRP	1 test/an (le rapport d'exécution sera communiqué au client) sur un environnement "Production like"	1 test/an (le rapport d'exécution sera communiqué au client).

Temps d'arrêt planifié maximal :

- SLA standards: 2 heures cumulées avec un maximum de 6 heures par an.
- SLA avancés: 2 heures cumulées avec un maximum de 4 heures par an.