

Accord de Niveau de Service SBS SaaS Digital Banking

SBS SaaS Service Level
Agreement_Digital Banking_(fr)_v19052025

Fonctionnalité	Standard	Avancé
Méthode d'accès au Service Desk SBS	Téléphone (uniquement pour déclaration P1) / Outil ITSM Web.	Téléphone (uniquement pour déclaration P1) / Outil ITSM Web.
Disponibilité des équipes Niveau 0 et Niveau 1	Supervision technique automatisée 24/7/365	Supervision technique automatisée 24/7/365
Heures ouvrées et astreinte	Heures ouvrées : Lun-Ven 8h-18h (heure de Paris, GMT+1). Astreinte uniquement pour les priorités 1 pendant et en dehors des heures ouvrées.	Heures ouvrées : Lun-Ven 8h-18h (heure de Paris, GMT+1). Astreinte uniquement pour les priorités 1 pendant et en dehors des heures ouvrées.
Nombre de demandes de service	Illimité.	Illimité.
Disponibilité du Service	24/7/365 - 99,9% par trimestre (hors maintenances planifiées). Les KPI sont réinitialisés au début de chaque trimestre.	24/7/365 - 99,9% par trimestre (hors maintenances planifiées). Les KPI sont réinitialisés au début de chaque trimestre.
Disponibilité des environnements	. Production : 24/7/365 . Acceptation : sur demande pendant les heures ouvrées.	. Production : 24/7/365 . Acceptation : sur demande pendant les heures ouvrées.
Taux de Service	Temps de réponse en ligne (dans les limites de la plateforme opérée par SBS) : . 90% en moins de 1000 ms . 99% en moins de 1500 ms	Temps de réponse en ligne (dans les limites de la plateforme opérée par SBS) : . 90% en moins de 1000 ms . 99% en moins de 1500 ms
TTRespond (temps de qualification)	< 30 minutes.	< 30 minutes.
TTResolution (temps de résolution)	. P1 : < 4 heures . P2 : < 2 jours ouvrés (75%) - < 4 jours ouvrés (100%) . P3 : < 20 jours ouvrés . P4 : < 40 jours ouvrés	. P1 : < 2 heures . P2 : < 1 jour ouvré (75%) - < 2 jours ouvrés (100%) . P3 : < 10 jours ouvrés . P4 : < 20 jours ouvrés
En outre, pour la reprise après sinistre :		
RTO (Recovery Time Objective) Temps pour restaurer le Service	< 4 heures.	< 1 heure.
RPO (Recovery Point Objective) Perte maximale de données acceptée	< 5 minutes.	< 5 minutes.

Fonctionnalité	Standard	Avancé
Fréquence des tests DRP	1 test par an (rapport d'exécution communiqué au Client) sur un environnement "similaire à l'environnement de production".	1 test par an (rapport d'exécution communiqué au Client) sur un environnement "similaire à l'environnement de production".
Évolution du Service et gouvernance		
Mise à jour de la gestion applicative	. Mise à jour systématique à chaque nouvelle version disponible. . Calendrier d'indisponibilité défini par SBS.	. Mise à jour systématique à chaque nouvelle version disponible. . Calendrier d'indisponibilité défini par SBS, mais le Client peut intervenir dans le choix des dates dans une période définie par SBS.
Gouvernance	1 comité de pilotage par trimestre.	1 comité de pilotage par trimestre.

Temps d'arrêt planifié maximal :

- SLA standard : 2 heures cumulées avec un maximum de 6 heures par an.
- SLA avancé : 2 heures cumulées avec un maximum de 4 heures par an.