

Accord de Niveau de Service SBS SaaS Open Banking

SBS SaaS Service Level Agreement_Open
Banking_(fr)_v26052025

Fonctionnalité	Standard	Avancé
Méthode d'accès au Service Desk SBS	Téléphone / Outil ITSM Web.	Téléphone / Outil ITSM Web.
Disponibilité des équipes Niveau 0 et Niveau 1	24/7/365.	24/7/365.
Heures ouvrées et astreinte	Heures ouvrées : Lun-Ven 8h-18h (heure de Paris, GMT+1). Astreinte en dehors des heures ouvrées (pour les priorités 1).	Heures ouvrées : Lun-Ven 8h-18h (heure de Paris, GMT+1). Astreinte en dehors des heures ouvrées (pour les priorités 1 et 2).
Nombre de demandes de service	Illimité.	Illimité.
Disponibilité du Service pour les paiements	99,5% par trimestre (4 fois/an).	99,9% par trimestre (4 fois/an).
Taux de Service pour les paiements	Traitement sortant : 90% < 500 ms, 99% < 1000 ms Traitement entrant : 90% < 500 ms, 99% < 1000 ms (dans les limites de la plateforme : max. 10 transactions/sec)	Traitement sortant : 90% < 500 ms, 99% < 800 ms Traitement entrant : 90% < 500 ms, 99% < 800 ms (dans les limites de la plateforme : max. 20 transactions/sec)
Temps de réponse (TTRespond)	30 minutes.	30 minutes.
Temps de résolution (TTResolve)	P1 (Critique) : 75% < 6h, 99% < 12h P2 (Élevée) : 99% < 1 jour ouvré P3 (Moyenne) : 99% < 5 jours ouvrés P4 (Faible) : 99% < 10 jours ouvrés	P1 (Critique) : 75% < 2h, 99% < 4h P2 (Élevée) : 75% < 4h, 99% < 8h P3 (Moyenne) : 99% < 3 jours ouvrés P4 (Faible) : 99% < 10 jours ouvrés
En outre, pour la reprise après sinistre :		
RTO (Recovery Time Objective) Temps pour restaurer le Service	Meilleurs efforts.	60 minutes pour valider le comportement du système et restaurer la capacité normale.

RPO (Recovery Point Objective) Perte maximale de données acceptée	Meilleurs efforts.	Pratiquement 0 seconde pour la reprise "In-Region" (seules les transactions en cours peuvent être perdues).
Fréquence des tests DRP	1 test/an (rapport d'exécution communiqué au client) sur un environnement "similaire à l'environnement de production".	1 test/an (rapport d'exécution communiqué au Client) sur un environnement "similaire à l'environnement de production".
Gouvernance	Rapport mensuel avec indicateurs (période de référence = mois calendaire) Réunions trimestrielles avec le Client.	Rapport mensuel avec indicateurs (période de référence = mois calendaire) Réunions trimestrielles avec le Client.

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.