

Accord de Niveau de Service SBS SaaS Regulatory Reporting

SBS SaaS Service Level
Agreement_Regulatory
Reporting_(fr)_v17032025

Fonctionnalité	Standard	Avancé
Méthode d'accès au Service Desk de Sopra Banking Software	Web ITSM tool	Telephone/Web ITSM tool
Disponibilité des équipes de niveau 0 et de niveau 1	du lundi au vendredi (France métropolitaine), jours ouvrés (France métropolitaine)	du lundi au vendredi (France métropolitaine), jours ouvrés (France métropolitaine)
Accessibilité du Service SaaS	du lundi au vendredi 24H/24 5/7 (jours ouvrés en France métropolitaine)	du lundi au vendredi 24H/24 5/7 (jours ouvrés en France métropolitaine)
Heures ouvrables	8h à 18h – 5/7 (jours ouvrés en France métropolitaine, heure Paris) pour le Service Desk SBS	8h à 18h – 5/7 (jours ouvrés en France métropolitaine, heure Paris) pour le Service Desk SBS
Durée « Early life support » (cf Accord de Niveau de Service Général)	3 mois après le Go Live	3 mois après le Go Live
Nombre d'évènements ouverts (tickets, demande de service)	Illimité	Illimité
Disponibilité du Service SaaS	99.5% annuel sur la plage 6h-22h	99.9% annuel sur la plage 6h-22h
TTRépond (évaluation sur heures ouvrables)	3 heures ouvrées	2 heures ouvrées
TTRésolve (évaluation sur heures ouvrables) Critical: Priority 1 High: Priority 2 Medium: Priority 3 Low: Priority 4	12 heures ouvrées 4 jours ouvrés 20 jours ouvrés 40 jours ouvrés	6 heures ouvrées 2 jours ouvrés 10 jours ouvrés 20 jours ouvrés
Reporting et Comitologie	Reporting des indicateurs annuel Période de référence des mesures = année civile	Reporting des indicateurs annuel Période de référence des mesures = année civile
En outre, pour la reprise après sinistre :		
RTO (Recovery Time Objective) Temps pour restaurer le service	7 jours pour valider le comportement du système et restaurer la capacité normale	60 min pour valider le comportement du système et restaurer la capacité normale
RPO (Recovery Point Objective) Perte maximale de données acceptée	3 jours	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).