

Accord de Niveau de Service SBS SaaS Risk Assessment

SBS SaaS Service Level Agreement_Risk
Assessment_(fr)_v27032025

Feature	Standard
Méthode d'accès au Service Desk de SBS	Outil en ligne de gestion du service
Disponibilité des équipes de niveau 0 et de niveau 1	Heures de bureau Lu-Ve 8AM-6PM
Heures ouvrables et astreintes	Heures de bureau Lu-Ve 8AM-6PM pour le Service Desk SBS - Heure de Paris (GMT+1)
Nombre de Demandes de Service	Illimité
Disponibilité du Service SaaS	99,9%
Disponibilité des environnements	Production : 24/7/365 Essais et recette : heures ouvrables
TTRespond	P1 : 30 minutes en heures ouvrées P2-P3 : 4 heures
TTResolve Critique : Priorité 1. Un incident critique est une indisponibilité complète de la plateforme, empêchant son utilisation Haut : Priorité 2 Moyen : Priorité 3	Uniquement en Production P1 : Solution de contournement : 4 heures – résolution permanente : 2 jours P2 : Solution de contournement : 1 jour – résolution permanente : 4 jours P3 : Engagement de moyens
Reprise après sinistre :	
RTO (Recovery Time Objective) Temps pour restaurer le service	24 heures
RPO (Recovery Point Objective) Perte maximale de données acceptée	1 heure
Fréquence des tests DRP	1 test/an (le rapport d'exécution sera communiqué au client) sur un environnement "Production like"
Zone de haute disponibilité du Service	2 sites à Dublin
Zone de sauvegarde du Service	Dublin et Paris
Evolution logicielle et comitologie	
Mises à jour applicatives incluses	1 release chaque 3 semaines
Comitologie	1 réunion par an sur le service

	1 réunion par an sur la sécurité Release notes pour les mises à jour
--	---