

SBS SaaS Service Level Agreement Loan Origination

SBS SaaS Service Level Agreement_Loan
Origination_(fr)_v28102025

| 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 : Best effort |
| 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 |