Accord sur les niveaux de service

Annexe au contrat de service KYCJet et à l'avenant DORA (article 30, paragraphe 2, point e), et paragraphe 3, point a), du Règlement (UE) 2022/2554). Version du 21 septembre 2026. Les valeurs entre crochets sont des propositions à confirmer lors de la contractualisation.

1. Champ d'application

- **Interface de programmation d'applications** (`/api/v1`) et **tableau de bord** du client.
- **Page de vérification** accessible depuis le lien et **application mobile** de vérification.
- **Examen humain** des dossiers par les opérateurs du Prestataire, **uniquement avec l'offre Institutionnelle**, sauf les dossiers approuvés par la règle d'approbation automatique, si le client l'a activée. Avec l'offre Standard, le client décide de ses dossiers depuis le tableau de bord, à son propre rythme : il n'y a pas de délai d'examen du Prestataire.
- **Notifications** (webhooks) vers les systèmes du client.
- **Assistance**.

2. Disponibilité

Composant	Objectif mensuel
Interface de programmation d'applications et page de vérification	[99,5 %]
Tableau de bord	[99,0 %]

La disponibilité est mesurée chaque [minute] par un contrôle externe sur les routes publiques d'état ; une minute est comptée comme indisponible si le contrôle échoue depuis au moins deux points de mesure. Sont exclues :

- les maintenances programmées annoncées au moins [5 jours ouvrés] à l'avance, dans la limite de [4 heures] par mois et en dehors de la plage 8 h-20 h des jours ouvrés ;
- les indisponibilités des services tiers dont la vérification dépend en vertu de la loi ou par nature (par exemple les services de lecture du document et de comparaison faciale) lorsque le Prestataire les gère comme décrit à la section 4, sans préjudice de l'obligation de les signaler.

3. Délais de vérification

Étape	Objectif
Résultat des contrôles automatisés après l'envoi des photos	[95 %] dans un délai de [30 secondes]

Étape	Objectif
Décision de l'opérateur sur un dossier prêt pour l'examen (offre Institutionnelle uniquement)	[90 %] dans un délai de [4 heures ouvrées] ; la totalité dans un délai de [1 jour ouvré]
Notification webhook après un changement de statut	Premier envoi dans un délai de [1 minute] ; si le système du client ne répond pas, 12 tentatives à intervalles croissants de 30 secondes à 6 heures, soit environ 14 heures au total ; ensuite, la notification peut être renvoyée depuis le tableau de bord

Heures ouvrées de l'examen, avec l'offre Institutionnelle : [du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, heure italienne, hors jours fériés nationaux].

4. Lorsqu'un service tiers ne répond pas

Une vérification n'est jamais validée « par défaut ». Si la lecture du document ou la comparaison faciale est indisponible, la personne est invitée à réessayer, sans aucun débit. Si le criblage ne répond pas, le dossier reste en cours d'examen et ne peut pas être approuvé tant que le criblage n'a pas été relancé avec un résultat. Aucun dossier n'est approuvé sans que tous les contrôles aient été effectués. La durée pendant laquelle cette situation se produit est communiquée au client et figure dans le compte rendu mensuel.

5. Continuité et reprise

	Objectif
Objectif de point de reprise (RPO)	[24 heures]
Objectif de délai de reprise (RTO)	[8 heures]

6. Assistance

Gravité	Exemple	Première réponse	Mises à jour
Critique	Service indisponible, suspicion de violation de données	[1 heure], 24 h/24, 7 j/7	Toutes les [2 heures] jusqu'à la résolution
Élevée	Une fonction principale ne fonctionne pas, sans solution de contournement	[4 heures ouvrées]	Chaque jour ouvré
Normale	Questions, problèmes disposant d'une solution de contournement	[1 jour ouvré]	Selon les besoins

Canaux : [adresse e-mail d'assistance dédiée] et, pour la gravité critique, [numéro de téléphone d'astreinte].

7. Comptes rendus et remèdes

7.1 Au plus tard le [10] de chaque mois, le Prestataire adresse au client un compte rendu comprenant : la disponibilité mesurée, les délais d'examen (avec l'offre Institutionnelle), les incidents et leurs causes, les maintenances effectuées, les changements de sous-traitants ultérieurs.

7.2 Si la disponibilité mensuelle est inférieure à l'objectif, le client a droit à un montant ajouté à son solde prépayé, égal au pourcentage suivant des montants débités au cours du mois concerné :

Disponibilité	Montant ajouté
De [99,0 %] à moins de [99,5 %]	[5 %]
De [98,0 %] à moins de [99,0 %]	[10 %]
Moins de [98,0 %]	[25 %]

7.3 Le non-respect des objectifs de disponibilité pendant [trois] mois au cours de toute période de [six] mois constitue un manquement substantiel permettant la résiliation conformément à la clause 7 de l'avenant DORA.