



Appendice D

Contrat de Niveau de Service (« SLA ») Unit4 Global Cloud

Version 1.1

Mars 2018

Introduction

À propos du présent document

La présente Appendice D - Contrat de Niveau de Service Unit4 Global Cloud définit les ICP grâce auxquels le Service Unit4 Global Cloud applicable est évalué. Si Unit4 n'atteint pas et ne maintient pas les ICP tels que décrits dans le présent SLA pour le Service Unit4 Global Cloud, le Client peut avoir droit à un Crédit de Service applicable aux futurs frais payables.

Modifications et Versions Antérieures

Unit4 peut mettre à jour ou modifier le SLA à tout moment et les nouvelles versions, ainsi que les versions antérieures, seront disponibles en ligne. Tout changement important apporté aux ICP dans le SLA doit être géré par le biais du processus de modification de contrat du Contrat.

Le Service Unit4 Global Cloud est basé sur des pratiques de gestion communes et cohérentes pour tous les clients. Ce modèle opérationnel commun permet à Unit4 d'offrir un niveau de service élevé.

Le présent document définit les engagements d'Unit4 envers le Client concernant l'Environnement de Production du Cloud et n'est **PAS** applicable aux environnements de non-production tels que ceux de prévisualisation, de test, de développement ou de validation.

Service Unit4 Global Cloud et Disponibilité du Produit

Services	Produits (disponibles)
Unit4 SaaS – Service Standard	<ul style="list-style-type: none">Unit4 Business World (Monde des Affaires)Unit4 Student Management (Gestion des Étudiants)
Unit4 SaaS – Service de Pointe	<ul style="list-style-type: none">Unit4 Business World (Monde des Affaires)Unit4 Financials (Services Financiers)Unit4 Student Management (Gestion des Étudiants)
Unit4 SaaS – Service prevero	<ul style="list-style-type: none">Unit4 prevero
Unit4 Managed Cloud Service (Service de Cloud géré d'Unit4)	<ul style="list-style-type: none">Unit4 Business World (Monde des Affaires)Unit4 Financials (Services Financiers)
Service Unit4 PSA Suite	<ul style="list-style-type: none">Unit4 PSA Suite

1. DISPONIBILITÉ DU SERVICE

Les ICP d'Unit4 pour tout mois calendaire donné sont les suivants :

Service Unit4 Global Cloud	ICP	Crédits de Service
Unit4 SaaS – Service Standard	Disponibilité du service $\geq 99,8 \%$	Non
Unit4 SaaS – Service de Pointe	Disponibilité du service $\geq 99,8 \%$	oui
Unit4 SaaS – Service prevero	Disponibilité du service $\geq 99,5\%$	oui
Unit4 Managed Cloud Service (Service de Cloud géré d'Unit4)	Disponibilité du service $\geq 99,6\%$	oui

1.1. Calcul

La Disponibilité du Service est calculée (chaque mois) de la manière suivante :

$$\left[\left(\frac{\text{Total Time} - \text{Service Outage}}{\text{Total Time}} \right) * 100 \right]$$

1.2. Mesure

Le point de mesure de la Disponibilité du Service est constitué des points de connexion Internet du centre de données de production d'Unit4.

1.3. Rapports

Le client peut demander un rapport sur la Disponibilité du Service via le Portail Client d'Unit4 à raison d'un rapport maximum par mois.

2. DÉLAI DE RÉPONSE DU SERVICE

Les ICP d'Unit4 pour tout mois donné sont les suivants :

Service Unit4 Global Cloud	ICP	Crédits de Service
Unit4 SaaS – Service Standard	la Réponse du Service moyenne est \leq 2 secondes.	Non
Unit4 SaaS – Service de Pointe	la Réponse du Service moyenne est \leq 2 secondes.	Oui
Unit4 SaaS – Service prevero	Sans objet	Non
Unit4 Managed Cloud Service (Service de Cloud géré d'Unit4)	Sans objet	Non

2.1. Mesure

Le temps est mesuré comme la différence entre le moment où la demande est reçue par le point de terminaison externe de l'Environnement de Production du Cloud et celui où la réponse à cette demande commence à être renvoyée au navigateur du Client. Notez qu'une seule page internet peut envoyer plusieurs requêtes et que chaque requête est mesurée séparément.

2.2. Rapports

Le Client peut demander un rapport sur la Réponse du Service via le Portail Client à raison d'un rapport maximum par mois.

3. RÉCUPÉRATION APRÈS SINISTRE

Les ICP de récupération en cas de Sinistre d'Unit4 sont les suivants :

Service Unit4 Global Cloud	ICP	Crédits de Service
Unit4 SaaS – Service Standard	RTO \leq 48 heures RPO \leq 4 heures	Non
Unit4 SaaS – Service de Pointe	RTO \leq 12 heures RPO \leq 1 heure	Non
Unit4 SaaS – Service prevero	RTO \leq 48 heures RPO \leq 2 heures	Non
Unit4 Managed Cloud Service (Service de Cloud géré d'Unit4)	RTO \leq 48 heures RPO \leq 2 heures	Non

3.1. Mesure

Le RTO est calculé à partir du moment où l'Environnement de Production du Cloud devient indisponible du fait du Sinistre jusqu'au moment où il redevient disponible.

Le RPO est calculé comme la période ciblée maximale durant laquelle les données peuvent être perdues, mesurée à rebours à partir du moment où l'Environnement de Production du Cloud devient indisponible du fait du Sinistre.

3.2. Rapports

Le Client peut demander un rapport de RTO et de RPO après tout Sinistre.

4. Service Unit4 PSA Suite

Les engagements de Microsoft en matière de contrat de niveau de service s'agissant de la livraison et/ou l'exécution du Service Unit4 PSA Suite sont tels que décrits dans les publications suivantes :

- <http://www.microsoft.com/licensing/contracts;>
- [http://www.windowsazure.com/us/support/legal/sla/;](http://www.windowsazure.com/us/support/legal/sla/)
- ou sur un site de remplacement identifié à tout moment [http://www.windowsazure.com/us/support/legal/sla/;](http://www.windowsazure.com/us/support/legal/sla/)
- ou sur un site de remplacement identifié à tout moment par Microsoft.