

Section 1 - Introduction et indicateurs de performance clés (KPIs)

A propos de ce document

Le présent Appendice D – Contrat de Niveaux de Services Unit4 définit les KPIs, par lesquels la solution SaaS d'Unit4 est mesurée. Si Unit4 ne parvient pas à maintenir les indicateurs de performance clés (KPIs) décrits dans ce SLA, le Client est éligible à un Crédit de Service payable par compensation et imputé sur les futures redevances de services à payer.

Modifications et Versions Antérieures

Unit4 peut mettre à jour ou modifier le présent SLA au fur et à mesure et de nouvelles versions seront disponibles en ligne en parallèle des versions antérieures. Toute modification substantielle des KPIs dans le SLA sera impérativement traitée par le biais de la procédure de modification du contrat détaillée dans le Contrat.

Le SaaS Unit4 s'appuie sur des pratiques de gestion communes et cohérentes pour tous les clients. Ce modèle opérationnel commun permet à Unit4 de fournir un haut niveau de service.

Ce document définit les engagements d'Unit4 envers le Client en ce qui concerne l'Environnement de Production Cloud et n'est **PAS** applicable aux environnements hors production tels que les environnements en prévisualisation, de test, de développement ou de recette.

Disponibilité du Produit

Service	Produit (selon disponibilité)
SaaS Unit4 – Service Partagé	<ul style="list-style-type: none"> Unit4 Enterprise Resource Planning (ERP) 7 Unit4 Financial Performance & Analysis (FP&A)
SaaS Unit4 – Service Dédié	<ul style="list-style-type: none"> Unit4 ERP 7 Unit4 FP&A Unit4 Student Management Unit4 Financials
SaaS Unit4 – Service TM	<ul style="list-style-type: none"> Unit4 Talent Management
SaaS Unit4 – Prosoft	<ul style="list-style-type: none"> Unit4 Prosoft

Section 1 – Indicateurs de Performance Clés (IPC) - Key Performance Indicators (KPIs)

1. Disponibilité du Service

L'Indicateur de Performance Clé d'Unit4 pour tout mois calendaire est le suivant:

Service	KPI	Crédits de Service
ERP 7	Disponibilité du Service $\geq 99.8\%$	Oui
Financials	Disponibilité du Service $\geq 99.8\%$	Oui
FP&A	Disponibilité du Service $\geq 99.8\%$	Oui
Student Management	Disponibilité du Service $\geq 99.8\%$	Oui
Talent Management	Disponibilité du Service $\geq 99.4\%$	Oui
Prosoft	Disponibilité du Service $\geq 99.8\%$	Oui

1.1. Calcul

La Disponibilité du Service est calculé (pour un mois donné) comme suit:

$$\left(\frac{\text{Temps Total} - \text{Indisponibilité du Service}}{\text{Temps Total}} \right) * 100$$

1.2. Mesure

Le point de référence pour la mesure de la Disponibilité du Service est celui des points de connexion internet du centre de données de production d'Unit4.

1.3. Rapports

Le Client peut demander un rapport de Disponibilité du Service au maximum une fois par mois via la Communauté Unit4 (Community 4U).

2. Temps de Réponse du Service

L'Indicateur de Performance Clé d'Unit4's pour tout mois donné est le suivant:

Service	KPI	Crédits de Service
ERP 7	La Réponse de Service <u>moyenne</u> \leq 2 secondes.	Oui
Student Management	La Réponse de Service <u>moyenne</u> \leq 2 secondes.	Oui
FP&A	Non applicable	Non
Financials	Non applicable	Non
Talent Management	Non applicable	Non
Prosoft	Non applicable	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 Cloud et le moment où la réponse à la demande commence à être adressée sur le moteur du Client. Veuillez noter qu'une seule page web peut contenir plusieurs demandes et que chaque demande est mesurée séparément.

2.2. Rapport

Le Client peut demander un rapport sur la Réponse du Service au maximum une fois par mois via la Communauté Unit4 (Community 4U).

3. Récupération après Sinistre

3.1 Services fondés sur Microsoft Azure

L'Indicateur de Performance Clé d'Unit4 pour la récupération après un Sinistre intervenu sur des Services fondés sur Microsoft Azure est le suivant:

Service	KPI	Crédits de Service
ERP 7	RTO \leq 12 heures RPO \leq 1 heure	Non
Student Management	RTO \leq 12 heures RPO \leq 1 heure	Non
FP&A	RTO \leq 12 heures RPO \leq 1 heure	Non
Financials	RTO \leq 12 heures RPO \leq 1 heure	Non
Prosoft	RTO \leq 12 heures RPO \leq 24 heures	Non

3.2 Services fondés sur AWS

L'Indicateur de Performance Clé d'Unit4 pour la récupération en cas de Sinistre intervenu sur les Services fondés sur AWS est le suivant :

Service	KPI	Crédits de Service
Talent Management	RTO: (restore to degraded mode) \leq 72 heures (restore to full SLA) \leq 168 hrs	Non

3.3 Services fondés sur (Conapto) (Pays Nordiques)

L'Indicateur de Performance Clé d'Unit4 pour la récupération en cas de Sinistre sur les Services fondés sur (Conapto) (pays Nordiques) est le suivant:

Service	KPI	Crédits de Service
ERP 7	RTO \leq 12 heures RPO \leq 1 heure	Non
FP&A	RTO \leq 12 heures RPO \leq 1 heure	Non

3.4 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 mesuré 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

3.5 Rapports

Le Client peut demander un rapport sur le RTO et le RPO après tout Sinistre sur la Communauté Unit4 (Community 4U).

Section 2 – Calcul du Crédit de Service (si ce crédit de service est à payer conformément au SLA ci-dessus)

Pour tout et unique remède en cas de non-atteinte par Unit4 des ICPs (KPIs) dans les présents SLA(qui sont éligibles à un Crédit de Services) et à compter de la réception d'une demande écrite, Unit4 fournira des Crédits de Services conformément à ce qui suit :

Nombre de mois consécutifs où les KPIs n'ont pas été tenus	Autre action/droit	Droit à un Crédit de Service qui peut être demandé sous la forme d'un % de redevances de SaaS payées pour le mois concerné par le Service pour lequel le KPI n'a pas été tenu
Un (premier mois)	La Fonction de Représentant de Compte Unit4 rencontrera le Client pour discuter des actions correctives possibles	10% du premier mois
Deux	-	20% du deuxième mois
Trois	-	30% du troisième mois
Quatre ou plus	-	40% du quatrième mois et des mois suivants

Par exemple, si les KPIs ne sont pas tenus pendant trois mois, le Client percevra 10 % de Crédit de Service pour le premier mois, 20% de Crédit de Service pour le deuxième mois et 30% pour le troisième mois.

Le cumul mensuel des Crédits de Service s'appliquera en ce qui concerne chaque IPC (KPI) individuellement et le Client sera éligible à un seul montant de Crédit de Service pour un mois donné. Les Crédits de Service cumulés dans une année de services seront (s'ils sont demandés par le Client) déduits des factures suivantes (si applicable) émises par Unit4. Tout litige relatif aux Crédits de Services sera traité selon les procédures de résolution des litiges prévues à l'Appendice A – Conditions Générales d'Unit4.