



Anexo D

Acuerdo de Nivel del Servicio Global Cloud de Unit4

Versión 1.1

Marzo 2018

Introducción

Acerca de este documento

El presente Anexo D – Acuerdo de Nivel de Servicio Global Cloud de Unit4 expone los KPI por los que se medirá el Servicio Global Cloud de Unit4 aplicable. En caso de que Unit4 no logre y no mantenga los KPI del Servicio Global Cloud de Unit4 de la forma prevista en este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), el Cliente podrá tener derecho a un Crédito de Servicio aplicable a cuotas pagaderas en el futuro.

Modificaciones y versiones anteriores

Unit4 podrá actualizar o modificar el presente SLA cuando sea oportuno y publicará las nuevas versiones online junto con las versiones anteriores. Cualquier cambio sustancial en los KPI del SLA deberá gestionarse mediante el proceso de cambio contractual definido en el Contrato.

El Servicio Global Cloud de Unit4 se basa en prácticas comunes y uniformes para todos los clientes. Este modelo operativo común permite a Unit4 prestar un nivel de servicio elevado.

Este documento expone los compromisos de Unit4 frente al Cliente en relación con el Entorno de Producción Cloud y **NO** es aplicable a aquellos entornos que no sean de producción, como los de vista previa, prueba, desarrollo o aceptación.

Servicio Global Cloud de Unit4 y Disponibilidad de Productos

Servicio	Productos (disponibles)
Unit4 SaaS – Servicio Estándar	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 Business World• Unit4 Student Management
Unit4 SaaS – Servicio Avanzado	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 Business World• Unit4 Student Management
Unit4 SaaS - prevero Service	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 prevero
Unit4 Managed Cloud Service	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 Business World• Unit4 Financials
Unit4 PSA Suite Service	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 PSA Suite

1. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

KPI de Unit4 para cada mes natural:

Servicio Global Cloud de Unit4	KPI	Créditos del Servicio
Unit4 SaaS – Servicio Estándar	Disponibilidad del Servicio $\geq 99,8\%$	No
Unit4 SaaS – Servicio Avanzado	Disponibilidad del Servicio $\geq 99,8\%$	Sí
Unit4 SaaS - prevero Service	Disponibilidad del Servicio $\geq 99,5\%$	Sí
Unit4 Managed Cloud Service	Disponibilidad del Servicio $\geq 99,6\%$	Sí

1.1. Cálculo

La Disponibilidad del Servicio se calcula como sigue (para un mes determinado):

$$\left[\left(\frac{\text{Tiempo total} - \text{Interrupción del servicio}}{\text{Tiempo total}} \right) * 100 \right]$$

1.2. Medición

El punto de medición de la Disponibilidad del Servicio lo constituyen los puntos de conexión a Internet del centro de datos de producción de Unit4.

1.3. Información

El Cliente podrá solicitar un informe de Disponibilidad del Servicio con una frecuencia máxima de uno al mes a través del Portal de Clientes de Unit4.

2. TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO

KPI de Unit4 para cada mes:

Servicio Global Cloud de Unit4	KPI	Créditos del Servicio
Unit4 SaaS – Servicio Estándar	el <u>promedio</u> de Respuesta del Servicio ≤ 2 segundos.	No
Unit4 SaaS – Servicio Avanzado	el <u>promedio</u> de Respuesta del Servicio ≤ 2 segundos.	Sí
Unit4 SaaS - prevero Service	No aplicable	No
Unit4 Managed Cloud Service	No aplicable	No

2.1. Medición

El tiempo se mide como la diferencia entre el momento en que la solicitud es recibida por el extremo externo del Entorno de Producción Cloud y el momento en que la respuesta a la solicitud empieza a ser devuelta al navegador del cliente. Tenga en cuenta que una única página web puede realizar varias solicitudes y que cada solicitud se mide por separado.

2.2. Información

El Cliente podrá solicitar un informe de Respuesta del Servicio con una frecuencia máxima de uno al mes a través del Portal de Clientes.

3. RECUPERACIÓN DE DESASTRES

El KPI de Unit4 para la recuperación en caso de Desastre es:

Servicio Global Cloud de Unit4	KPI	Créditos del Servicio
Unit4 SaaS – Servicio Estándar	Objetivo de Tiempo de Recuperación ≤ 48 horas Objetivo de Punto de Recuperación ≤ 4 horas	No
Unit4 SaaS – Servicio Avanzado	Objetivo de Tiempo de Recuperación ≤ 12 horas Objetivo de Punto de Recuperación ≤ 1 hora	No
Unit4 SaaS - prevero Service	Objetivo de Tiempo de Recuperación ≤ 48 horas Objetivo de Punto de Recuperación ≤ 2 horas	No
Unit4 Managed Cloud Service	Objetivo de Tiempo de Recuperación ≤ 48 horas Objetivo de Punto de Recuperación ≤ 2 horas	No

3.1. Medición

El Objetivo de Tiempo de Recuperación se mide desde el momento en que el Entorno de Producción Cloud pasa a no estar disponible como resultado del Desastre y hasta que vuelve a estarlo.

El Objetivo de Punto de Recuperación se mide como el periodo máximo fijado como objetivo en el que se pueden perder datos, medido hacia atrás desde el momento en que el Entorno de Producción Cloud dejó de estar disponible como resultado del desastre.

3.2. Información

El Cliente podrá solicitar un informe de Objetivo de Tiempo de Recuperación y Objetivo de Punto de Recuperación después de cualquier desastre.

4. Unit4 PSA Suite Service

Los compromisos del acuerdo de nivel de servicio de Microsoft en relación con la entrega y/o el rendimiento de Unit4 PSA Suite Service, publicados en:

- <http://www.microsoft.com/licensing/contracts;>
- [http://www.windowsazure.com/us/support/legal/sla/;](http://www.windowsazure.com/us/support/legal/sla/)
- O en un sitio alternativo que Microsoft identifique cuando sea oportuno.