



## Appendix D

# Unit4 Global Cloud Services Service Level Agreement

Versie 1.1

Maart 2018

## Inleiding

### Over dit document

In deze Bijlage D – Unit4 Global Cloud Service Level Agreement worden de KPI's beschreven aan de hand waarvan de Unit4 Global Cloud Service wordt gemeten. Indien Unit4 de KPI's voor de Unit4 Global Cloud Service zoals beschreven in deze SLA niet behaalt en niet blijft behalen, kan de Klant in aanmerking komen voor een Service Credit die gebruikt kan worden voor in de toekomst verschuldigde vergoedingen.

### Wijzigingen en Eerdere Versies

Unit4 kan de SLA regelmatig bijwerken of wijzigen en nieuwe versies zijn online beschikbaar, samen met de eerdere versies. Materiële wijzigingen van de KPI's in de SLA moeten via de contractwijzigingsprocedure in de Agreement worden beheerd.

De Unit4 Global Cloud Service is gebaseerd op gemeenschappelijke, consistente beheerpraktijken voor alle klanten. Dankzij dit gemeenschappelijke bedrijfsmodel kan Unit4 een hoog serviceniveau bieden.

Dit document beschrijft de verplichtingen van Unit4 tegenover de Klant met betrekking tot de Cloud Productieomgeving en is **NIET** van toepassing op niet-productieomgevingen zoals preview, test, ontwikkeling of acceptatie.

### Unit4 Global Cloud Service en Beschikbaarheid Producten

Dienst	Producten (beschikbaar)
Unit4 SaaS – Standard Service	<ul style="list-style-type: none"><li>Unit4 Business World</li><li>Unit4 Student Management</li></ul>
Unit4 SaaS – Advanced Service	<ul style="list-style-type: none"><li>Unit4 Business World</li><li>Unit4 Student Management</li></ul>
Unit4 SaaS – prevero Service	<ul style="list-style-type: none"><li>Unit4 prevero</li></ul>
Unit4 Managed Cloud Service	<ul style="list-style-type: none"><li>Unit4 Business World</li><li>Unit4 Financials</li></ul>
Unit4 PSA Suite Service	<ul style="list-style-type: none"><li>Unit4 PSA Suite</li></ul>

## 1. BESCHIKBAARHEID VAN DE DIENSTEN

De KPI van Unit4 voor een bepaalde kalendermaand is:

Unit4 Global Cloud Service	KPI	Service Credits
Unit4 SaaS – Standard Service	Beschikbaarheid van de Diensten $\geq 99.8\%$	Nee
Unit4 SaaS – Advanced Service	Beschikbaarheid van de Diensten $\geq 99.8\%$	Ja
Unit4 SaaS- prevero Service	Beschikbaarheid van Diensten $99.5\% \geq$	Ja
Unit4 Managed Cloud Service	Beschikbaarheid van de Diensten $\geq 99.6\%$	Ja

### 1.1. Berekening

Beschikbaarheid van de Diensten wordt als volgt berekend (in elke maand)

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

### 1.2. Meting

Het meetpunt voor Beschikbaarheid van Diensten zijn de internetverbindingpunten van het Unit4 productiedatacenter.

### 1.3. Rapportage

De Klant kan via het Unit4 Klant Portal niet vaker dan eenmaal per maand een rapport over de Beschikbaarheid van Diensten aanvragen.

## 2. SERVICE RESPONSE

De KPI van Unit4 voor een bepaalde maand is:

Unit4 Global Cloud Service	KPI	Service Credits
Unit4 SaaS – Standard Service	de <u>gemiddelde</u> <b>Service Response</b> ≤ 2 seconden.	Nee
Unit4 SaaS – Advanced Service	de <u>gemiddelde</u> <b>Service Response</b> ≤ 2 seconden.	Ja
Unit4 prevero Service	Niet van toepassing	Nee
Unit4 Managed Cloud Service	Niet van toepassing	Nee

### 2.1. Meting

De tijd wordt gemeten als het verschil tussen het moment waarop het verzoek wordt ontvangen door het externe eindpunt van de Cloud Productie Omgeving en het moment waarop het antwoord op het verzoek wordt geretourneerd aan de browser van de Klant. Let wel dat één enkele webpagina meerdere verzoeken kan indienen en dat elk verzoek afzonderlijk wordt gemeten.

### 2.2. Rapportage

De Klant kan via het Unit4 Klant Portal niet vaker dan eenmaal per maand een rapport over de Service Response aanvragen.

## 3. DISASTER RECOVERY

De KPI van Unit4 voor herstel in geval van een Calamiteit:

Unit4 Global Cloud Service	KPI	Service Credits
Unit4 SaaS – Standard Service	<b>RTO</b> ≤ 48 uur <b>RPO</b> ≤ 4 uur	Nee
Unit4 SaaS – Advanced Service	<b>RTO</b> ≤ 12 uur <b>RPO</b> ≤ 1 uur	Nee
Unit4 prevero Service	<b>RTO</b> ≤ 48 uur <b>RPO</b> ≤ 2 uur	Nee
Unit4 Managed Cloud Service	<b>RTO</b> ≤ 48 uur <b>RPO</b> ≤ 2 uur	Nee

### 3.1. Meting

De RTO wordt gemeten vanaf het moment dat de Cloud Productie Omgeving niet meer beschikbaar is als gevolg van de Disaster totdat deze weer beschikbaar is.

De RPO wordt gemeten als de maximale periode tijdens welke data verloren kunnen gaan, terug in de tijd gemeten vanaf het moment dat Cloud Productie Omgeving als gevolg van de disaster/calamiteit onbeschikbaar werd.

### 3.2. Rapportage

De Klant kan om een RTO- en RPO-rapport verzoeken na een Calamiteit.

## 4. Unit4 PSA Suite Service

De verplichtingen uit hoofde van de service level agreement die Microsoft jegens de Klant aangaat met betrekking tot de levering en/of prestaties van de Unit4 PSA Suite Service, zoals gepubliceerd op:

- <http://www.microsoft.com/licensing/contracts>;
- <http://www.windowsazure.com/us/support/legal/sla/>;
- Of op een alternatieve site die Microsoft van tijd tot tijd aangeeft.