

Inleiding en KPI's

Over dit document

In deze Unit4 Service Level Agreement worden de KPI's beschreven aan de hand waarvan de Unit4 SaaS oplossing wordt gemeten. Indien Unit4 de KPI's 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.

Unit4 SaaS 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 Productie Omgeving en is **NIET** van toepassing op Niet-Productie Omgevingen.

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 als omschreven in de Overeenkomst worden beheerd.

Sectie 1 – Key Performance Indicators (KPI's)

1. BESCHIKBAARHEID VAN DE DIENSTEN

De KPI van Unit4 voor een bepaalde kalendermaand is:

| Dienst | KPI | Service Credits |
|------------------------------------|--|-----------------|
| Deel A | | |
| ERP 7 | Beschikbaarheid van de Diensten \geq 99.8% | Ja |
| ERPx | Beschikbaarheid van de Diensten \geq 99.8% | Ja |
| Property Management | Beschikbaarheid van de Diensten \geq 99.8% | Ja |
| Student Management | Beschikbaarheid van de Diensten \geq 99.8% | Ja |
| Talent Management | Beschikbaarheid van de Diensten \geq 99.8% | Ja |
| Financials | Beschikbaarheid van de Diensten \geq 99.8% | Ja |
| FP&A | Beschikbaarheid van de Diensten \geq 99.8% | Ja |
| Prosoft | Beschikbaarheid van de Diensten \geq 99.8 % | Ja |
| Deel B | | |
| Cloud Step One (ERP of Financials) | Hosting Beschikbaarheid van de Diensten \geq 99.8% | Ja |

1.1. Berekening

Beschikbaarheid van de Diensten (in Sectie 1, Deel A) wordt als volgt berekend (in elke maand)

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

Hosting Beschikbaarheid (in Sectie 1, Deel B) wordt als volgt berekend (in elke maand):

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

1.2. Meting

Het meetpunt voor Beschikbaarheid van Diensten (Sectie 1 Deel A) zijn de internetverbindingpunten van het Unit4 productiedatacenter.

Het meetpunt voor Hosting Beschikbaarheid (Sectie 1, Deel B) wordt genomen door het netwerk te checken op de beschikbaarheid van het operating systeem van de virtuele machines

1.3. Rapportage

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

2. SERVICE RESPONSE TIJD

De KPI van Unit4 voor een bepaalde maand is:

| Dienst | KPI | Service Credits |
|------------------------------------|---|-----------------|
| ERP 7 | de gemiddelde Service Response \leq 2 seconden. | Ja |
| ERP x | de gemiddelde Service Response \leq 2 seconden. | Ja |
| Property Management | de gemiddelde Service Response \leq 2 seconden. | Ja |
| Student Management | de gemiddelde Service Response \leq 2 seconden. | Ja |
| Talentmanagement | de gemiddelde Service Response \leq 2 seconden. | Ja |
| Financials | Niet van toepassing | Nee |
| FP&A | Niet van toepassing | Nee |
| Prosoft | Niet van toepassing | Nee |
| Cloud Step One (ERP of Financials) | 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 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 Unit4 Community niet vaker dan eenmaal per maand een rapport over de Service Response aanvragen.

3. Herstel bij Calamiteiten

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

| Service | KPI | Service Credits |
|------------------------------------|--|-----------------|
| ERP 7 | RTO \leq 12 uur RPO \leq 1 uur | Nee |
| ERP x | RTO \leq 12 uur RPO \leq 1 uur | Nee |
| Property Management | RTO \leq 12 uur RPO \leq 1 uur | Nee |
| Student Management | RTO \leq 12 uur RPO \leq 1 uur | Nee |
| Talentmanagement | RTO \leq 12 uur RPO \leq 1 uur | Nee |
| Financials | RTO \leq 12 uur RPO \leq 1 uur | Nee |
| FP&A | RTO \leq 12 uur RPO \leq 1 uur | Nee |
| Prosoft | RTO \leq 12 uur RPO \leq 24 uur | Nee |
| Cloud Step One (ERP of Financials) | RTO \leq 48 uur RPO \leq 2 uur | Nee |

Diensten gebaseerd op Nordic (Conapto)

KPI voor Unit4 voor herstel in het geval van een Calamiteit voor Diensten gebaseerd op for Nordic (Conapto) is:

| Dienst | KPI | Service Credits |
|--------|--|-----------------|
| ERP 7 | RTO \leq 12 hours RPO \leq 1 hour | Nee |
| FP&A | RTO \leq 12 hours RPO \leq 1 hour | Nee |

3.1. Meting

De RTO wordt gemeten vanaf het moment dat de 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 de

Productie Omgeving als gevolg van de disaster/calamiteit onbeschikbaar werd.

3.5. Rapportage

De Klant kan om een RTO- en RPO-rapport verzoeken na een Calamiteit via Unit4 Community.

Sectie 2 – Service Credit Berekening (indien te betalen in overeenstemming met de SLA hiervoor)

Als enige en exclusieve middel in het geval van een gebrek door Unit4 om de KPI's uit deze SLA te na te komen (die voor een Service Credit in aanmerking komen), en na ontvangst van een schriftelijk verzoek daartoe, zal Unit4 een Service Credit verlenen in overeenstemming met het navolgende:

| Aantal maanden niet nagekomen KPI (achtereenvolgend) | Andere actie/recht | Service Credits, te claimen als een % van de betaalde vergoeding voor de betreffende maand dat de Dienst niet voldoet aan de KPI |
|--|---|--|
| Een (eerste maand) | De Unit4 Account Vertegenwoordiger zal contact hebben met de Klant om mogelijke herstel acties te bespreken | 10% van de eerste maand |
| Twee | - | 20% van de tweede maand |
| Drie | - | 30% van de derde maand |
| Vier of meer | - | 40% van de vierde maand, en de volgende maanden |

Bijvoorbeeld, indien gedurende drie maanden de KPI niet wordt gehaald, zal de Klant 10% Service Credit ontvangen voor de eerste maand, 20% Service Credit voor de tweede maand, en 30 % voor de derde maand.

De maandelijkse accumulatie van Service Credits zal van toepassing zijn op iedere KPI individueel en de Klant komt in aanmerking voor slechts één bedrag aan Service Credit voor een maand. Opgebouwde Service Credits in ieder service jaar zal (indien geclaimd) in mindering worden gebracht op daaropvolgende facturen (indien van toepassing) door Unit4 uitgegeven. Ieder dispuut met betrekking tot de Service Credits zal de dispuut regels volgen opgenomen in de Unit4 Algemene Voorwaarden.

| Definitie | Betekenis |
|--|---|
| Beschikbaarheid van Diensten | De hoeveelheid tijd (uitgedrukt in een percentage) dat de Unit4 Productie Omgeving beschikbaar is voor gebruik. |
| Calamiteit | Een ongepland evenement of omstandigheid van een significante omvang, aanzienlijke impact of duur, waardoor de Productieomgeving niet beschikbaar is en dat niet voortvult als gevolg van een Uitzondering van Diensten Uitval. Niet-limitatieve voorbeelden zijn: natuurrampen, overstromingen, orkanen, aardbevingen, gevaarlijke stortbuien, storingen in de infrastructuur (buiten het datacenter) en bio-terrorisme. Niet-catastrofale gebeurtenissen, zoals storingen van de server, van IT hardware of software en dergelijke worden niet beschouwd als Calamiteit en worden gedekt door de hoge beschikbaarheidskenmerken van de Unit4 SaaS operatie omgeving |
| (Diensten)uitval (of Service - Outage) | De hoeveelheid tijd (uitgedrukt in minuten) in een maand dat de Unit4 Productie Omgeving niet beschikbaar is voor gebruik, maar niet valt onder uitval die valt onder "Uitzonderingen van Diensten Uitval"; |
| Gepland onderhoud | De periode waarin het onderhoud voor de Productie Omgeving is gepland, zoals uiteengezet in de Dienstenomschrijving of in Unit4 Community. |
| Hosting Beschikbaarheid | De hoeveelheid tijd (als een percentage) dat de virtuele machines beschikbaar zijn voor gebruik |
| Host Outage | De hoeveelheid tijd (uitgedrukt in minuten) in een maand dat de virtuele machines niet beschikbaar zijn voor gebruik, maar dat niet valt onder "Uitzonderingen van Diensten Uitval". |
| Key Performance Indicator or "KPI" | Een objectief meetbare indicatie van de prestaties zoals uiteengezet in de SLA. |

| | |
|-------------------------------------|--|
| Niet-Productie Omgeving of NPE | Een omgeving waarin geen production data loads zitten, zoals preview, testen, kwaliteit, ontwikkeling en acceptatie, waarop de Unit4 SLA niet van toepassing is |
| Productie Omgeving or PE | De productieomgeving van Unit4 SaaS (in het datacenter), ook wel "live" omgeving genoemd, zijnde de omgeving die de Klant gebruikt voor de dagelijkse (live) bedrijfsvoering, uitgezonderd NPE's |
| Recovery Point Objective (or "RPO") | In het geval van een Calamiteit, de tijd die voorafgaand aan de Calamiteit plaatsvindt voordat het mogelijk is om de Productie Omgeving te herstellen. |
| Recovery Time Objective (or "RTO") | De tijd die Unit4 nodig heeft om de Productie Omgeving terug te brengen naar de status zoals die was voordat de Calamiteit had plaatsgevonden. |
| Service Credit | Een servicekrediet betaalbaar in overeenstemming met de SLA. |
| Service Response | De verwerkingstijd van de Productie Omgeving om verzoeken/aanvragen af te ronden die zijn ingediend via een webbrowser, exclusief aanvragen die zijn ingediend via Unit4 API's |
| Total Time | De totale tijd (uitgedrukt in minuten) in een maand (waarbij de Beschikbaarheid van Diensten wordt berekend). |
| Uitzonderingen van Diensten Uitval | <ul style="list-style-type: none"> - Gepland Onderhoud; - Falen van schakelingen of verbindingen die worden aangeboden door externe telecommunicatieproviders of gewone providers; - Falen van een externe internetprovider of een internetruilpunt; - Handelingen of nalatigheden verricht door de Klant of Gebruikers die toegang hebben tot de Productie Omgeving; Optreden van toepassingen, apparatuur of beheerde besturingssystemen van de Klant; en Force Majeure. |
| Unplanned Preventative Maintenance | Onbeschikbaarheid wegens ongepland onderhoud voor onvoorziene en uitzonderlijke omstandigheden, zonder welke een ernstig incident of probleem kan optreden bij Unit4 SaaS. |