

## Sectie 1 - Inleiding en KPI

### Over dit document

In deze Bijlage D – 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.

### 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 als omschreven in de Overeenkomst worden beheerd.

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 Cloud Productieomgeving en is **NIET** van toepassing op niet-productieomgevingen zoals preview, test, ontwikkeling of acceptatie.

## Beschikbaarheid Producten

Dienst	Producten (beschikbaar)
Unit4 SaaS – Shared Service	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unit4 Enterprise Resource Planning (ERP) 7</li> <li>Unit4 Financial Performance &amp; Analysis (FP&amp;A)</li> </ul>
Unit4 SaaS – Dedicated Service	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unit4 ERP 7</li> <li>Unit4 FP&amp;A</li> <li>Unit4 Student Management</li> <li>Unit4 Financials</li> </ul>
Unit4 SaaS – TM Service	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unit4 Talent Management</li> </ul>
Unit4 SaaS – Prosoft	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unit4 Prosoft</li> </ul>

## 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
ERP 7	Beschikbaarheid van de Diensten $\geq 99.8\%$	Ja
Financials	Beschikbaarheid van de Diensten $\geq 99.8\%$	Ja
FP&A	Beschikbaarheid van Diensten $\geq 99.8\%$	Ja
Student Management	Beschikbaarheid van Diensten $\geq 99.8\%$	Ja
Talent Management	Beschikbaarheid van Diensten $\geq 99.4\%$	Ja
Prosoft	Beschikbaarheid van de Diensten $\geq 99.8\%$	Ja

#### 1.1. Berekening

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

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

#### 1.2. Meting

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

#### 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
Student Management	de gemiddelde Service Response $\leq 2$ seconden.	Ja
FP&A	Niet van toepassing	Nee
Financials	Niet van toepassing	Nee
Talent Management	Niet van toepassing	Nee
Prosoft	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 Unit4 Community niet vaker dan eenmaal per maand een rapport over de Service Response aanvragen.

### 3. DISASTER RECOVERY

#### 3.1 Diensten gebaseerd op Microsoft Azure

De KPI van Unit4 voor herstel in geval van een Calamiteit voor Diensten gebaseerd op Microsoft Azure is :

Service	KPI	Service Credits
ERP 7	RTO $\leq 12$ uur RPO $\leq 1$ uur	Nee
Student Management	RTO $\leq 12$ uur RPO $\leq 1$ uur	Nee
FP&A	RTO $\leq 12$ uur RPO $\leq 1$ uur	Nee
Financials	RTO $\leq 12$ uur RPO $\leq 1$ uur	Nee
Prosoft	RTO $\leq 12$ uur RPO $\leq 24$ uur	Nee

#### 3.2 Diensten gebaseerd op AWS

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

Dienst	KPI	Service Credits
Talent Management	RTO: (herstel naar degraded mode) $\leq 72$ uur (herstel naar volle SLA) $\leq 168$ hrs	Nee

#### 3.3 Diensten gebaseerd op Nordic (Conapto)

KPI voor Unit4 voor herstel in het geval van een Calamiteit voor Diensten gebaseerd op 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

#### 3.4. 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.

#### 3.5. 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 Appendix A – Unit4 Algemene Voorwaarden.