



Appendice D

Contrats de Niveaux de Services (« SLA ») Services Unit4 Global Cloud

Version 1.2

Introduction et Disponibilité des Produits / Services

À propos du présent document

Le présent Appendice D - Contrats de Niveaux de Services pour les Services Unit4 Global Cloud définit les ICP (indicateurs clés de performance) grâce auxquels le Service Unit4 Global Cloud applicable est évalué. Si Unit4 n'atteint pas et ne maintient pas les ICP tels que décrits dans le présent SLA pour le Service Unit4 Global Cloud, le Client peut avoir droit à un Crédit de Service imputable sur les futures redevances à payer.

Modifications et Versions Antérieures

Unit4 peut mettre à jour ou modifier le SLA à tout moment et les nouvelles versions, ainsi que les versions antérieures, seront disponibles en ligne. Tout changement important apporté aux ICP dans le SLA doit être géré par le biais du processus de modification de contrat du Contrat.

Les Services Unit4 Global Cloud sont basés sur des pratiques de gestion communes et cohérentes pour tous les clients. Ce modèle opérationnel commun permet à Unit4 d'offrir un niveau de service élevé.

Le présent document définit les engagements d'Unit4 envers le Client concernant l'Environnement de Production du Cloud et n'est **PAS** applicable aux environnements de non-production tels que ceux de prévisualisation, de test, de développement ou de recette.

Service Unit4 Global Cloud et Disponibilité du Produit

Services	Produits (disponibles)
Unit4 SaaS – Service Standard	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 Business World (Monde des Affaires)• Unit4 Student Management (Gestion des Étudiants)
Unit4 SaaS – Service de Pointe	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 Business World (Monde des Affaires)• Unit4 Financials (Services Financiers)• Unit4 Student Management (Gestion des Étudiants)
Unit4 SaaS – Service prevero	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 prevero
Unit4 SaaS – Service Intuo* (*voir selon pays de commercialisation)	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 Intuo* (*voir selon pays de commercialisation)
Unit4 SaaS – Service Prosoft	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 Prosoft
Service Managed Cloud d'Unit4	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 Business World (Monde des Affaires)• Unit4 Financials (Services Financiers)
Service Unit4 PSA Suite* (*voir selon pays de commercialisation)	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 PSA Suite* (*voir selon pays de commercialisation)
Service Unit4 Cloud Hosting	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 Business World

Section 1 – Indicateurs Clés de Performance (ICPs)

1. DISPONIBILITÉ DU SERVICE

Les ICP d'Unit4 pour tout mois calendaire donné sont les suivants :

Section A

Service Unit4 Global Cloud	ICP	Crédits de Service
Unit4 SaaS – Service Standard	Disponibilité du service \geq 99,8 %	Non
Unit4 SaaS – Service Renforcé	Disponibilité du service \geq 99,8 %	Oui
Unit4 SaaS – Service prevero	Disponibilité du service \geq 99,5%	Oui
Unit4 SaaS – Service Intuo*	Disponibilité du service \geq 99,4%	Non
Unit4 SaaS – Service Prosoft	Disponibilité du service \geq 99,8%	Non
Unit4 Managed Cloud Service (Service de Cloud géré d'Unit4)	Disponibilité du service \geq 99,6%	Oui

Section B

Service Unit4 Cloud	ICP	Crédits de Service
Service Unit4 Cloud Hosting	Disponibilité du service d'hébergement \geq 99,8 %	Non

1.1. Calcul

La Disponibilité du Service (en Section 1A) est calculée (chaque mois) de la manière suivante :

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

La Disponibilité du Service d'Hébergement (en Section 1B) est calculée en fonction de la « Calcul de la Disponibilité Mensuelle et des Niveaux de Services pour Machine Virtuelle à Instance Unique » tel que décrit sur <https://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/sla/virtual-machines/> (ou en français : https://azure.microsoft.com/fr-fr/support/legal/sla/virtual-machines/v1_8/) ou sur toute autre page web telle que précisée par Microsoft au fur et à mesure.

1.2. Mesure

Le point de mesure de la Disponibilité du Service (en Section 1A) est constitué des points de connexion Internet du centre de données de production d'Unit4.

Le point de mesure pour la Disponibilité de Service d'Hébergement (en Section 1B) est tel que défini et décrit dans les SLAs de Microsoft précisée sur : <https://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/sla/virtual-machines/> (en français : https://azure.microsoft.com/fr-fr/support/legal/sla/virtual-machines/v1_8/) ou sur tout autre site web tel que Microsoft l'identifie au fur et à mesure.

1.3. Rapports

Le client peut demander un rapport sur la Disponibilité du Service via le Portail Client d'Unit4 à raison d'un rapport maximum par mois.

2. DÉLAI DE RÉPONSE DU SERVICE

Les ICP d'Unit4 pour tout mois donné sont les suivants :

Service Unit4 Global Cloud	ICP	Crédits de Service
Unit4 SaaS – Service Standard	la Réponse du Service <u>moyenne</u> est \leq 2 secondes.	Non
Unit4 SaaS – Service Renforcé	la Réponse du Service <u>moyenne</u> est \leq 2 secondes.	Oui

Unit4 SaaS – Service prevero	Sans objet	Non
Unit4 SaaS – Service Intuo*	Sans objet	Non
Unit4 SaaS – Service Prosoft	Sans objet	Non
Service Unit4 Managed Cloud	Sans objet	Non
Service Unit4 Cloud Hosting	Sans objet	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 du Cloud et celui où la réponse à cette demande commence à être renvoyée au navigateur du Client. Notez qu'une seule page internet peut envoyer plusieurs requêtes et que chaque requête est mesurée séparément.

2.2. Rapports

Le Client peut demander un rapport sur la Réponse du Service via le Portail Client à raison d'un rapport maximum par mois.

3. RÉCUPÉRATION APRÈS SINISTRE

Les ICP de récupération en cas de Sinistre d'Unit4 sont les suivants :

Service Unit4 Global Cloud	ICP	Crédits de Service
Unit4 SaaS – Service Standard	RTO ≤ 48 heures RPO ≤ 4 heures	Non
Unit4 SaaS – Service Renforcé	RTO ≤ 12 heures RPO ≤ 1 heure	Non
Unit4 SaaS – Service prevero	RTO ≤ 48 heures RPO ≤ 2 heures	Non
Unit4 SaaS – Service Intuo*	RTO (restauration en mode dégradé) ≤ 72 heures Restauration au niveau de service intégral ≤ 168 heures	Non
Unit4 SaaS – Service Prosoft	RTO ≤ 12 heures RPO ≤ 24 heures	Non
Service Unit4 Managed Cloud	RTO ≤ 48 heures RPO ≤ 2 heures	Non
Service Unit4 Cloud Hosting	RTO ≤ 48 heures RPO ≤ 2 heures	Non

3.1. Mesure

Le RTO est calculé à partir du moment où l'Environnement de Production du Cloud (ou dans le cas du Cloud Hosting à partir du moment où les Machines Virtuelles à Instance Unique) devient (deviennent) indisponible (s) du fait du Sinistre jusqu'au moment où il redevient disponible.

Le RPO est calculé 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.

3.2. Rapports

Le Client peut demander un rapport de RTO et de RPO après tout Sinistre.

4. Service Unit4 PSA Suite * (seulement)

Les engagements de Microsoft en matière de niveau de service s'agissant de la livraison et/ou l'exécution du Service Unit4 PSA Suite* sont tels que décrits dans les publications suivantes :

- <http://www.microsoftvolumelicensing.com/SLA;>
- [\(en sélectionnant le document dans la langue pertinente figurant dans la liste\) ou](#)
- ou sur un site de remplacement identifié à tout moment par Microsoft.
- Unit4 ne sera pas tenu des conséquences (par exemple indisponibilité, perte de fonctionnalité ou dégradation de service) qui résulteraient d'une indisponibilité du service en ligne MS Dynamics.

Section 2 - Calcul des Crédits de Service (si payable conformément aux Contrats de Niveaux de Service ci-dessus)

Pour tout et unique remède en cas de non-atteinte par Unit4 des ICPs dans les presents 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 l'ICP n'a pas été atteint	Autre action/droit	Crédit de Service pouvant être demandé exprimé en % des redevances de Service Global Cloud payées pour le mois applicable où le Service Unit4 Global Cloud n'a pas tenu l'ICP
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 second mois
Trois	-	30% du troisième mois
Quatre ou plus	-	40% du quatrième mois et mois suivants

Par exemple, si les ICPs n'ont pas été atteints pendant 3 mois, alors le Client recevra des Crédits de Service de 10% pour le premier mois, de 20% pour le deuxième mois et 30% pour le troisième mois.

Le cumul mensuel des Crédits de Services s'appliquera en fonction de chaque ICP pris individuellement et le Client ne sera éligible qu'à un seul montant de Crédit de Service pour un mois donné.

Les Crédits de Services agrégés sur une année de service seront (si réclamés) déduits des factures subséquentes (émises par Unit4). Tout litige relatif aux Crédits de Service sera traité selon la procédure de règlement des litiges décrite dans l'Appendice A – Conditions Générales de Unit4.