



## Appendix D

# Unit4 Global Cloud Services Service Level Agreements

Versie 1.2

## Inleiding en Product/Diensten beschikbaarheid

### 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 Services 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 Services zijn 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 SaaS – Intuo Service	<ul style="list-style-type: none"><li>Unit4 Intuo</li></ul>
Unit4 SaaS – Prosoft Service	<ul style="list-style-type: none"><li>Unit4 Prosoft</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>
Unit4 Cloud Hosting Service	<ul style="list-style-type: none"><li>Unit4 Business World</li></ul>

### Sectie 1 – Key Performance Indicators (KPI's)

#### 1. **BESCHIKBAARHEID VAN DE DIENSTEN**

De KPI van Unit4 voor een bepaalde kalendermaand is:

Sectie A

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 $\geq 99.5\% \geq$	Ja
Unit4 SaaS – Intuo Service	Beschikbaarheid van Diensten $\geq 99.4\%$	Ja
Unit4 SaaS – Prosoft Services	Beschikbaarheid van Diensten $\geq 99.8\%$	Ja
Unit4 Managed Cloud Service	Beschikbaarheid van de Diensten $\geq 99.6\%$	Ja

## Sectie B

Unit4 Cloud Service	KPI	Service Credits
Unit4 Cloud Hosting Service	Hosting Beschikbaarheid $\geq$ 99.8%	Nee

### 1.1. Berekening

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

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

Hosting Beschikbaarheid (in Sectie 1B) wordt berekend in overeenstemming met de "Monthly Uptime Calculation and Service Levels for Single-Instance Virtual Machines" zoals te vinden is op <https://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/sla/virtual-machines/> of iedere andere webpagina die Microsoft van tijd tot tijd gebruikt.

### 1.2. Meting

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

Het meetpunt voor Hosting Beschikbaarheid (in Sectie 1B) wordt beschreven in Microsofts SLA's, zoals te vinden is op: <https://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/sla/virtual-machines/> of iedere andere webpagina die Microsoft van tijd tot tijd gebruikt.

### 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> $\leq$ 2 seconden.	Nee
Unit4 SaaS – Advanced Service	de <u>gemiddelde</u> <b>Service Response</b> $\leq$ 2 seconden.	Ja
Unit4 SaaS – prevero Service	Niet van toepassing	Nee
Unit4 SaaS – Intuo Service	Niet van toepassing	Nee
Unit4 SaaS – Prosoft Service	Niet van toepassing	Nee
Unit4 Managed Cloud Service	Niet van toepassing	Nee
Unit4 Cloud Hosting 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	RTO ≤ 48 uur RPO ≤ 4 uur	Nee
Unit4 SaaS – Advanced Service	RTO ≤ 12 uur RPO ≤ 1 uur	Nee
Unit4 SaaS - prevero Service	RTO ≤ 48 uur RPO ≤ 2 uur	Nee
Unit4 SaaS - Intuo Service	RTO (restore to degrade mode): ≤ 72 uur (restore to full SLA) ≤ 168 uur	Nee
Unit4 SaaS – Prosoft service	RTO ≤ 12 uur RPO ≤ 24 uur	Nee
Unit4 Managed Cloud Service	RTO ≤ 48 uur RPO ≤ 2 uur	Nee
Unit4 Cloud Hosting Service	RTO ≤ 48 uur RPO ≤ 2 uur	Nee

### 3.1. Meting

De RTO wordt gemeten vanaf het moment dat de Cloud Productie Omgeving (of in het geval van Cloud Hosting als de Single-Instance Machines) 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. (Alleen voor) 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.microsoftvolumelicencing.com/SLA> (waarbij het van toepassing zijnde taal document wordt gezocht), of op een alternatieve site die Microsoft van tijd tot tijd aangeeft.

Unit4 is niet aansprakelijk voor de gevolgen (zoals down-time, verlies van functionaliteit of vermindering van de service) die het resultaat zijn van de downtime van de MS Dynamics online service.

**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:

<b>Aantal maanden niet nagekomen (achtereenvolgend)</b>	<b>niet KPI</b>	<b>Andere actie/recht</b>	<b>Service Credits, te claimen als een % van de betaalde Global Cloud Service vergoeding voor de betreffende maand dat de Unit4 Global Cloud Service niet voldoet aan de KPI</b>
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 (door Unit4 uitgegeven). Ieder dispuut met betrekking tot de Service Credits zal de dispuut regels volgen opgenomen in Appendix A – Unit4 Algemene Voorwaarden.