

Introduction et indicateurs de performance clés (KPIs)

A propos de ce document

Les présents SLAs - Engagements de Niveaux de Services Unit4 - définissent les KPIs, par lesquels la solution SaaS d'Unit4 est mesurée. Si Unit4 ne parvient pas à maintenir les indicateurs de performance clés (KPIs) décrits dans ce SLA, le Client est éligible à un Crédit de Service payable par compensation et imputé sur les futures redevances de services à payer.

Le SaaS Unit4 s'appuie sur des pratiques de gestion communes et cohérentes pour tous les clients. Ce modèle opérationnel commun permet à Unit4 de fournir un haut niveau de service.

Le présent document définit les engagements d'Unit4 envers le Client en ce qui concerne l'Environnement de Production et n'est **PAS** applicable aux Environnements Hors Production

Unit4 peut mettre à jour ou modifier le présent SLA au fur et à mesure et de nouvelles versions seront disponibles en ligne en parallèle des versions antérieures. Toute modification substantielle des KPIs dans le SLA sera impérativement traitée par le biais de la procédure de modification du contrat détaillée dans le Contrat.

tels que les environnements en prévisualisation, de test, de développement ou de recette.

Section 1 – Indicateurs de Performance Clés (IPC) - Key Performance Indicators (KPIs)

1. Disponibilité du Service

L'Indicateur de Performance Clé d'Unit4 pour tout mois calendaire est le suivant:

Service	KPI	Crédits de Service
Partie A		
ERP 7	Disponibilité du Service $\geq 99.8\%$	Oui
ERP x	Disponibilité du Service $\geq 99.8\%$	Oui
Property Management	Disponibilité du Service $\geq 99.8\%$	Oui
Student Management	Disponibilité du Service $\geq 99.8\%$	Oui
Talent Management	Disponibilité du Service $\geq 99.8\%$	Oui
Financials	Disponibilité du Service $\geq 99.8\%$	Oui
FP&A	Disponibilité du Service $\geq 99.8\%$	Oui
Prosoft	Disponibilité du Service $\geq 99.8\%$	Oui
Partie B		
CloudStepOne (ERP ou Financials)	Disponibilité du Service $\geq 99.8\%$	Oui

1.1. Calcul

La Disponibilité du Service (dans la Section 1 Partie A) est calculée (pour un mois donné) comme suit:

$$\left[\left(\frac{\text{Temps Total} - \text{Indisponibilité du Service}}{\text{Temps Total}} \right) * 100 \right]$$

La Disponibilité du Service (dans la Section 1 Partie B) est calculée (pour un mois donné) comme suit:

$$\left[\left(\frac{\text{Temps Total} - \text{Indisponibilité de l'Hébergement}}{\text{Temps Total}} \right) * 100 \right]$$

1.2. Mesure

Le point de référence pour la mesure de la Disponibilité du Service (dans la Section 1 Partie A) est celui des points de connexion internet du centre de données de production d'Unit4.

La mesure de la Disponibilité d'Hébergement (dans la Section 1 Partie B) est effectuée en vérifiant sur le réseau que le système opérationnel des machines virtuelles est actif et fonctionne.

1.3. Rapports

Le Client peut demander un rapport de Disponibilité du Service au maximum une fois par mois via *Unit4 Community*.

2. Temps de Réponse du Service

L'Indicateur de Performance Clé d'Unit4's pour tout mois donné est le suivant:

Service	KPI	Crédits de Service
ERP 7	La Réponse de Service moyenne ≤ 2 secondes.	Oui

ERP x	Le temps moyen de Réponse du Service est ≤ 2 secondes.	Oui
Property Management	Le temps moyen de Réponse du Service est ≤ 2 secondes.	Oui
Student Management	Le temps moyen de Réponse du Service est ≤ 2 secondes.	Oui
Talent Management	Le temps moyen de Réponse du Service est ≤ 2 secondes.	Oui
Financials	Non applicable	Non
FP&A	Non applicable	Non
Prosoft	Non applicable	Non
CloudStepOne (ERP ou Financials)	Non applicable	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 et le moment où la réponse à la demande commence à être adressée sur le moteur du Client. Veuillez noter qu'une seule page web peut contenir plusieurs demandes et que chaque demande est mesurée séparément.

2.2. Rapport

Le Client peut demander un rapport sur la Réponse du Service au maximum une fois par mois via la communauté Unit4 (*Unit4 Community*).

3. Récupération après Sinistre

L'Indicateur de Performance Clé d'Unit4 pour la récupération après un Sinistre intervenu sur des Services est le suivant:

Service	KPI	Crédits de Service
ERP 7	RTO ≤ 12 heures RPO ≤ 1 heure	Non
ERP x	RTO ≤ 12 heures RPO ≤ 1 heure	No
Property Management	RTO ≤ 12 heures RPO ≤ 1 heure	No
Student Management	RTO ≤ 12 heures RPO ≤ 1 heure	Non
Talent Management	RTO ≤ 12 heures RPO ≤ 1 heure	Non
Financials	RTO ≤ 12 heures RPO ≤ 1 heure	Non
FP&A	RTO ≤ 12 heures RPO ≤ 1 heure	Non
Prosoft	RTO ≤ 12 heures RPO ≤ 24 heures	Non
CloudStepOne (ERP or Financials)	RTO ≤ 48 heures RPO ≤ 2 heures	Non

Services fondés sur (Conapto) (Pays Nordiques)

L'Indicateur de Performance Clé d'Unit4 pour la récupération en cas de Sinistre sur les Services fondés sur (Conapto) (pays Nordiques) est le suivant:

Service	KPI	Crédits de Service
ERP 7	RTO ≤ 12 heures RPO ≤ 1 heure	Non
FP&A	RTO ≤ 12 heures RPO ≤ 1 heure	Non

3.1 Mesure

Le RTO est calculé à partir du moment où l'Environnement de Production devient indisponible du fait du Sinistre jusqu'au moment où il redevient disponible.

Le RPO est mesuré comme la période ciblée maximale durant laquelle les données peuvent être perdues, mesurée à rebours à partir du moment où l'Environnement de Production devient indisponible du fait du sinistre

3.2 Rapports

Le Client peut demander un rapport sur le RTO et le RPO après tout Sinistre sur *Unit4 Community*.

Section 2 – Calcul du Crédit de Service (si ce crédit de service est à payer conformément au SLA ci-dessus)

Pour tout et unique remède en cas de non-atteinte par Unit4 des ICPs (KPIs) dans les présents 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 les KPIs n'ont pas été tenus	Autre action/droit	Droit à un Crédit de Service qui peut être demandé sous la forme d'un % de redevances de SaaS payées pour le mois concerné par le Service pour lequel le KPI n'a pas été tenu
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 deuxième mois
Trois	-	30% du troisième mois
Quatre ou plus	-	40% du quatrième mois et des mois suivants

Par exemple, si les KPIs ne sont pas tenus pendant trois mois, le Client percevra 10 % de Crédit de Service pour le premier mois, 20% de Crédit de Service pour le deuxième mois et 30% pour le troisième mois.

Le cumul mensuel des Crédits de Service s'appliquera en ce qui concerne chaque IPC (KPI) individuellement et le Client sera éligible à un seul montant de Crédit de Service pour un mois donné. Les Crédits de Service cumulés dans une année de services seront (s'ils sont demandés par le Client) déduits des factures suivantes (si applicable) émises par Unit4. Tout litige relatif aux Crédits de Services sera traité selon les procédures de résolution des litiges prévues dans les Conditions Générales d'Unit4.

Section 3 - Définitions

Mot / Expression	Signification
Crédit de Service	Un crédit de service payable selon les conditions de la Section 2 des SLAs.
Disponibilité d'Hébergement	Durée (exprimée en pourcentage) durant laquelle les machines virtuelles sont disponibles pour être utilisées.
Disponibilité de Service	Durée (exprimée en pourcentage) durant laquelle l'Environnement de Production d'Unit4 est disponible pour être utilisé.
Durée Totale	La durée totale (exprimée en minutes) dans un mois donné (pendant laquelle la Disponibilité du Service est calculée).
Environnement de Production (Production Environment or PE)	L'environnement de production du SaaS Unit4 (dans le centre de données de production) également intitulé environnement live, à savoir l'environnement que le Client utilise pour mener ses opérations quotidiennes (live) qui excluent les ENP (Environnements de Non Productions).
Environnement Hors Production (Non-Production Environment or NPE)	Un environnement tel que preview, de test, de qualité, de développement et de recette, qui ne contient pas de chargements de données de production et auquel les SLAs d'Unit4 ne s'appliquent pas.
Exclusions des Indisponibilités de Service	<ul style="list-style-type: none"> - Maintenance Planifiée; - défaillance de circuits ou connexions fournis par des opérateurs de télécommunication tiers ou opérateurs publics ; - défaillance d'un fournisseur d'accès à internet extérieur ou d'un point d'échange internet ; - actes ou omissions du Client ou de tout Utilisateur autorisé à accéder à l'Environnement de Production; - comportement des applications du Client, de son matériel ou des systèmes d'exploitation gérés par celui-ci ; et - Force majeure.
Indicateur Clé de Performance	an objectively measurable indication of performance as set out in the SLA.

ou ICP (Key Performance Indicator, "KPI")	Une indication mesurable objectivement de la performance telle que définie dans les SLAs.
Indisponibilité d'Hébergement	Durée (exprimée en minutes) dans un mois donné pendant laquelle les machines virtuelles ne sont pas disponibles pour être utilisées mais en excluant les indisponibilités résultant des « Exclusions d'Indisponibilité de Service ».
Indisponibilité de Service	<p>the amount of time (expressed in minutes) in any given month that the Unit4 Production Environment is not available for use, but excludes any outages as a result of "Service Outage Exclusions".</p> <p>Durée (exprimée en minutes) pendant un mois donné, endant laquelle l'Environnement de Production d'Unit4 n'est pas disponible pour être utilisé, mais excluant toute indisponibilité résultant des "Exclusions d'Indisponibilité de Service".</p>
Maintenance Planifiée	La période durant laquelle la fenêtre de maintenance planifiée pour l'Environnement de Production est programmée, indiquée dans la Description du Service ou sur la plateforme « Unit4 Community », Communauté Unit4.
Maintenance Préventive Non Programmée	Indisponibilité liée à une maintenance non programmée en raison de circonstances imprévisibles et exceptionnelles sans laquelle le SaaS Unit4 pourrait souffrir d'un incident ou d'un problème grave.
Objectif de Délai de Récupération (Recovery Time Objective (ou "RTO"))	Le temps nécessaire à Unit4 pour restaurer l'Environnement de Production à son état préalable à son indisponibilité du fait du Sinistre.
Objectif de Point de Récupération (Recovery Point Objective (ou "RPO"))	La période ciblée maximale durant laquelle les données peuvent être perdues, mesurée à rebours en partant du moment où l'Environnement de Production est devenu indisponible du fait du Sinistre.
Réponse du Service	Désigne le délai de traitement de l'Environnement de production pour répondre aux demandes présentées à partir d'un navigateur. Exclut les demandes présentées par les API d'Unit4.
Sinistre	Un événement ou une circonstance imprévue(e) d'une certaine importance, d'un impact considérable ou d'une période prolongée entraînant une indisponibilité de l'Environnement de Production et qui ne découle pas des Exclusions d'Interruption de Service. Par exemple, les Sinistres comprennent, sans s'y limiter, les catastrophes naturelles comme les inondations, les ouragans, les tornades ou les tremblements de terre, les déversements de matières dangereuses, les défaillances d'infrastructure (externe au centre de données) et le bioterrorisme. Les événements qui ne sont pas de nature catastrophique tels que les pannes de serveurs, les pannes de matériel informatique ou de logiciels et autres dysfonctionnements de ce type ne sont pas considérés comme des Sinistres et sont couverts par des fonctionnalités de haute disponibilité de l'environnement opérationnel Unit4 SaaS.