

Service Level Agreement

Deze Service Level Agreement beschrijft de service level indicators en de vereiste service levels die van toepassing zijn op de Cloud Diensten en vormt een integraal onderdeel van het Bestelformulier. In geval van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen en voorwaarden van het Bestelformulier en de bepalingen van de Service Level Agreement, prevaleren de bepalingen van de Service Level Agreement.

BESCHIKBAARHEID

- "Beschikbaarheid" (d.w.z. wanneer de Applicatie toegankelijk is) wordt berekend als de totale minuten in een maand min (Geplande Onderhoudsminuten vermeerderd met het aantal Downtime Minuten) in die maand gedeeld door het totale aantal minuten in een maand min het aantal Geplande Onderhoudsminuten in die maand.
Dit resultaat wordt vervolgens vermenigvuldigd met 100, zodat Beschikbaarheid wordt uitgedrukt in een percentage.
- "Downtime Minuten" betekent het aantal minuten in een maand waarin de productie huurder van de Applicatie niet beschikbaar was. Geplande Onderhoudsminuten of Uitgesloten Minuten (zoals hieronder gedefinieerd) worden niet als Downtime Minuten beschouwd.
- "Geplande Onderhoudsminuten" betekent de totale minuten in een maand die verband houden met het onderhoud van de servers.

Klant heeft recht op Service Level Krediet zoals hieronder bepaald als de Beschikbaarheid in een maand niet gelijk is aan of hoger is dan 99,7%. Voor alleenstaande huurder omgevingen (één instantie van de Applicatie die één Klant bedient) wordt Service Level Krediet alleen verstrekt voor Beschikbaarheid onder 99,5%.

<u>Beschikbaarheid</u>	<u>Service Level Krediet</u> (% van de maandelijke <i>pro rata</i> Abonnementsdiensten Vergoeding)
99.699% - 99.000%*	5%
98.999% - 98.500%	15%
98.499% - 95.000%	25%
Onder 95,000%	35%

*99,500% - 99,000% voor alleenstaande huurder omgevingen.

Service Level Krediet voor Vergoedingen voor Abonnementsdiensten die op jaarbasis worden betaald, zijn gebaseerd op een maandelijke equivalente *pro rata* vergoeding. Bijvoorbeeld, een Service Level Krediet van 5% op een Jaarlijkse Vergoeding voor Abonnementsdiensten is 5% van 1/12 van de Jaarlijkse Vergoeding voor Abonnementsdiensten. Service Level Kredieten worden toegepast op de eerstvolgende factuur voor Abonnementsdiensten van de Klant of, als de Klant de eindfactuur onder deze Overeenkomst heeft betaald, binnen dertig (30) kalenderdagen na de vaststelling dat het Krediet verschuldigd is aan de Klant. Service Level Kredieten zijn alleen beschikbaar voor productieomgevingen.

In het geval dat de Beschikbaarheid voor de productieomgeving gedurende drie (3) opeenvolgende maanden of vier (4) maanden in een voortschrijdende periode van twaalf (12) maanden onder 95% daalt (een "Triggerende Gebeurtenis"), kan de Klant, binnen zestig (60) dagen na een dergelijk Triggerende Gebeurtenis, het betreffende Bestelformulier beëindigen, in welk geval de Klant, in plaats van Service Level Kredieten (die nog niet zijn toegepast), een restitutie ontvangt, op *pro rata* basis, van alle vooruitbetaalde Vergoedingen voor Abonnementsdiensten die van toepassing zijn op het ongebruikte deel van de op dat moment lopende Termijn voor Abonnementsdiensten na de effectieve datum van beëindiging van het Bestelformulier.

De voorgaande verhaalsmogelijkheden zijn exclusieve verhaalsmogelijkheden en komen in de plaats van alle andere verhaalsmogelijkheden indien de doelen met betrekking tot Beschikbaarheid niet behaald worden.

Infor zal de Klant een Beschikbaarheidsrapport voor een maand verstrekken indien de Klant binnen dertig (30) dagen na het einde van die maand een schriftelijk verzoek voor een dergelijk rapport indient bij de toegewezen Customer Succes Manager (CSM) of een case aanmaakt via het Infor Customer Portal op Infor Concierge, te bereiken via <https://concierge.infor.com/>, waarbij de datum en duur van de periode van niet-beschikbaarheid worden vermeld.. Zodra een Beschikbaarheidsrapport aan de Klant is verstrekt, heeft de Klant dertig (30) dagen de tijd om een verzoek in te dienen voor een Service Level Krediet (welk verzoek schriftelijk moet worden ingediend); na ontvangst van een dergelijk verzoek zal Infor het rapport en het verzoek voor Service Level Kredieten onmiddellijk met de Klant bespreken.

Met het oog op Beschikbaarheid tellen minuten van niet-beschikbaarheid die worden veroorzaakt door één van de onderstaande factoren ("Uitgesloten Minuten") niet mee als Downtime Minuten.

- Storingen door een Geval van Overmacht;
- Storingen die toe te schrijven zijn aan het handelen of nalaten van de Klant of zijn aannemers, leveranciers (anders dan Infor) of Geautoriseerde Gebruikers;
- Periodes van stilstand op verzoek van de Klant;
- Storingen die het gevolg zijn van de Klant haar apparatuur, software of andere technologie van de Klant en/of apparatuur van derden waarover Infor geen controle heeft;
- Uitbreidingen of interfaces die worden ingezet via de standaard gebruikersinterface of hulpmiddelen die zijn opgenomen in de algemeen beschikbare Applicatie;
- Aanpassingen;
- Prestatievermindering als gevolg van het gebruik van de Applicatie door de Klant dat de reikwijdte van de gebruiksbeperkingen van de Klant overschrijdt.

Beperking van toegang tot de Applicatie. In geval van overmatige vraag kan Infor verzoeken in een wachtrij plaatsen of prioriteit geven om de systeemprestaties voor alle Klanten te handhaven zonder de Beschikbaarheid te beperken, op voorwaarde dat het voorgaande Infor niet ontslaat van haar verplichtingen om een adequate computerinfrastructuur voor de Applicatie te leveren. Infor zal dit in tijd en omvang beperken voor zover redelijkerwijs mogelijk is onder de omstandigheden.

GEPLAND ONDERHOUD

De Applicatie is onderhevig aan regelmatig geplande maandelijkse onderhoudsmomenten waarvoor de Klant ten minste tweeënzeventig (72) uur van tevoren op de hoogte wordt gesteld, zoals beschreven in de SaaS-leveringsgids (te allen tijde beschikbaar via het Infor Klantenportaal via Infor Conciërge). Een jaarlijkse kalender met onderhoudsmomenten is toegankelijk via het Infor Klantenportaal en wordt van tijd tot tijd bijgewerkt. Onder standaard bedrijfsomstandigheden kan elk gepland onderhoudsmoment naar schatting maximaal zes (6) uur duren. Hoewel het meeste onderhoud van Infor kan worden uitgevoerd tijdens de regelmatig geplande onderhoudsmomenten, moet in sommige urgente situaties onderhoud worden uitgevoerd buiten de geplande onderhoudsmomenten (kritisch onderhoud) om de integriteit en veiligheid van de Applicatie te helpen behouden. In dergelijke gevallen zal Infor de geabonneerde contactpersoon van de Klant (via het Klantenportaal) zo lang van tevoren als technisch haalbaar is op de hoogte stellen van het kritieke onderhoud. Infor voert van tijd tot tijd ook onderhoud uit dat niet leidt tot Downtime Minuten, ook buiten de geplande onderhoudsmomenten.

BACK-UPS, BEDRIJFSCONTINUÏTEITS-/RAMPENHERSTELPLAN

Infor onderhoudt een schriftelijk bedrijfscontinuïteitsplan ("BCP") dat is ontworpen om Infor in staat te stellen toegang tot de Applicatie te behouden zonder materiële onderbreking in het geval van een bedrijfsstoring. Infor voert regelmatig back-ups uit (wekelijks voor volledige back-ups, dagelijks voor differentiële back-ups) van Klantgegevens en test periodiek (niet minder dan eenmaal per jaar) zijn noodherstelprocedures om te helpen zijn vermogen te behouden om aan de volgende Onderhoudsdoelstellingen voor noodherstel te voldoen. Relevante BCP-controles worden jaarlijks gecontroleerd en beoordeeld in Systeem- en Organisatie controlerapporten van derden. Deze rapporten zijn beschikbaar voor de Klant via het Infor Klantenportaal. Back-ups worden gerepliceerd naar geografisch verspreide datacenters binnen dezelfde regio waar de Applicatie wordt geleverd. De Infor rampenherstelprocedure ondersteunt de volledige productieomgeving. Infor geïnitieerde back-ups zijn uitsluitend bedoeld voor gegevensherstel in het geval van gegevensverlies (d.w.z. zijn niet bedoeld om te voldoen

aan de interne of wettelijke vereisten van de Klant voor het bewaren van gegevens) en verzoeken tot herstel kunnen door de Klant worden ingediend door beroep te doen op de ondersteunende diensten (zie hieronder).

- **Recovery Point Objective:** De Recovery Point Objective ("RPO") is de aanvaardbare hoeveelheid gegevensverlies gemeten in tijd en is het punt in de tijd tot waar gegevens worden hersteld. De serviceniveaus omvatten een RPO van maximaal één (1) uur.
- **Recovery Time Objective:** De Recovery Time Objective ("RTO") is de tijdsduur waarbinnen toegang tot de Applicatie wordt hersteld na aangifte van een ramp. De rampenherstel server zal operationeel zijn binnen een RTO van twaalf (12) uur.

Daarnaast worden voor alleenstaande huurder omgevingen de streefdoelen voor noodherstel over het algemeen vastgesteld op RTO's en RPO's van vierentwintig (24) uur.

ONDERSTEUNING

1. Ondersteunende Diensten

1.1 Kantooruur Technische Ondersteuning

Over het algemeen biedt Infor telefonische ondersteuning gedurende Kantooruuren. "Kantooruur" betekent elk uur van maandag tot en met vrijdag van 8:00 tot 17:00 uur lokale tijd in de tijdzone van de Klant, met uitzondering van feestdagen die door Infor worden erkend en die binnen dit tijdsvenster vallen. Ondersteuningsuren kunnen variëren op basis van de toepasselijke Applicatie, in welk geval de toepasselijke Ondersteuningsuren worden vermeld in specifieke Knowledge Base artikelen op het Infor Klantenportaal via Infor Concierge, te vinden op <https://concierge.infor.com/>.

1.2 Elektronische Ondersteuning

Infor biedt 24x7x365 online toegang tot het Infor Klantenportaal, dat diensten biedt zoals het online registreren van voorvallen, traceren en beheer, Knowledge Base artikelen, informatie over de nieuwste release van de Applicatie en Documentatie.

1.3 24 x7 Ondersteuning bij Kritieke Voorvallen

"Ondersteuning voor Kritieke Voorvallen" wordt gedefinieerd als het leveren van Ondersteuning voor onbruikbare kritieke productieservice (Urgentie 1) situaties zoals gedefinieerd in Paragraaf 2.2 hieronder. Ondersteuning dekt Kritieke Voorvallen 24 uur per dag en 365 dagen per jaar, inclusief feestdagen. Ondersteuning voor Kritieke Voorvallen zal worden geboden totdat de Applicatie operationeel is, een commercieel redelijke omweg is geïmplementeerd of de urgentie van het voorval kan worden verlaagd.

1.4 Kennisgeving kritieke oplossing

Het Infor Klantenportaal stelt elke Aangewezen Contactpersoon in staat om een uniek profiel te ontwikkelen. "Aangewezen Contactpersoon/Contactpersonen" betekent een Contactpersoon/Contactpersonen van de Klant die een grondige kennis heeft/hebben van de toepasselijke Applicatie, samen met de relevante technische kennis, die nodig is/zijn om te helpen bij het oplossen van problemen en het tijdig oplossen van voorvallen. Elke Aangewezen Contactpersoon kan er ook voor kiezen om zich aan te melden voor Knowledge Base artikelen die van bijzonder belang kunnen zijn. Wanneer Infor een Knowledge Base artikel ontwikkelt voor een Kritiek Voorval, kan de Aangewezen Contactpersoon meldingen ontvangen over de beschikbaarheid ervan en over hoe toegang te krijgen tot het artikel.

2. Oplossen van Voorvallen

2.1 Initiatie van een voorval

De Aangewezen Contactpersoon kan telefonisch contact opnemen met het Infor Support team of kan een voorval online registreren via het Infor Klantenportaal om een Ondersteuningsverzoek te initiëren, een "voorval" genoemd.

De algemene definitie van een Ondersteuningsvoorval is een verzoek om hulp of een vraag die volledig en nauwkeurig is gelogd binnen het Infor Klantenportaal en betrekking heeft op de werking van Infor Software en reproduceerbaar is via Infor, softwaresleutels (indien van toepassing), of informatieverzoeken over Infor Support-aanbiedingen.

Om ervoor te zorgen dat er tijdig wordt gereageerd op een Ondersteuningsvoorval, zal de Aangewezen Contactpersoon de volgende informatie verstrekken: (a) het klanthnummer en de contactgegevens van Infor, (b) de toepasselijke Applicatie zoals vermeld op het Bestelformulier, (c) het urgentieniveau van het Ondersteuningsvoorval, (d) de details van het

Ondersteuningsvoorval, inclusief eventuele foutmeldingen en stappen voor het herstellen van fouten, toepasselijke schermafbeeldingen en voorbeelden van uitvoer indien er online wordt gelogd, en (e) een beschrijving van de impact en frequentie van het voorval.

2.2 Urgentieniveaus

De Aangewezen Contactpersoon en Infor zullen op basis van een redelijk zakelijk oordeel de urgentie van het voorval bepalen aan de hand van de volgende beschrijvingen van de urgentieniveaus:

Urgentie	Beschrijving	Definitie
1	Kritiek	De Dienst is niet beschikbaar voor alle gebruikers in de productie, of een kritisch bedrijfsproces in de productie is gestopt zonder aanvaardbare oplossingen
2	Groot	De Dienst is ernstig verstoord, waardoor belangrijke bedrijfsprocessen worden verstoord en er geen acceptabele oplossing is
3	Middelgroot	De Dienst is gedeeltelijk verstoord. Er is een verstoring van belangrijke bedrijfsprocessen, maar er is een aanvaardbare korte termijn oplossing
4	Standaard	De Dienst is volledig operationeel. Er zijn vragen over de functionaliteit van de Applicatie of een probleem waar een aanvaardbare oplossing voor bestaat

2.3 Reactie

Infor zal commercieel gezien redelijke inspanningen verrichten om te voldoen aan de Reactiedoelstellingen hieronder. Infor berekent een "Reactiedoelstelling" als het verschil tussen het moment dat een voorval op de juiste wijze wordt aangemeld bij het Infor supportsysteem en het moment van de eerste communicatie (met toegevoegde waarde) van Infor.

Urgentie	Infor Premium Ondersteuningsplan	Infor CareFor Success Professional Ondersteuningsplan	Infor CareFor Success Support Enterprise Plan
1	Binnen 30 minuten – 24*7	Binnen 30 minuten – 24*7	Binnen 30 minuten – 24*7
2	Binnen 2 Kantooruren	Binnen 1 Kantooruur	Binnen 30 minuten (gedurende Kantooruren)
3	Binnen 2 Kantooruren	Binnen 2 Kantooruren	Binnen 1 Kantooruur
4	Binnen 4 Kantooruren	Binnen 2 Kantooruren	Binnen 2 Kantooruren

De uren waarop Ondersteuning beschikbaar is, kunnen variëren afhankelijk van de betreffende Applicatie. In dat geval worden de uren waarop Ondersteuning beschikbaar is vermeld in specifieke Kennisbank-artikelen op het Infor-klantportaal via Infor Concierge, te vinden op <https://concierge.infor.com/>.

2.4 Resolutie

Een oplossing kan, zonder beperking, een antwoord zijn dat een voorval oplost; een "code fix"; een "software patch release"; een verandering in een operationeel proces; een commercieel redelijke oplossing. Het oplossen van Ondersteuningsvoorvallen is vaak een iteratief proces dat afhankelijk is van vele variabelen. Soms vereist het vaststellen van de hoofdoorzaak en het oplossen van een voorval samenwerking en probleemoplossing door verschillende teams binnen Infor en de Klant. Door de aard van dit proces is het moeilijk om specifieke streeftijden voor het oplossen van een probleem aan te geven. Terwijl Infor het

probleemoplossingsproces doorloopt om het probleem op te lossen, zorgt Infor voor regelmatige updates en streeft het ernaar dat de Klant zaken kan blijven doen.

2.5 Escalatie

De meeste Ondersteuningsvoorvallen kunnen het beste worden opgelost via de standaard operationele procedures van Infor. Als de Klant van mening is dat een Ondersteuningsvorval meer aandacht nodig heeft, kan de Klant het voorval zelf escaleren via het Infor Klantenportaal door gebruik te maken van de functie "Escalatie Voorval" bij het voorval. Als onderdeel van dit proces vraagt Infor de Klant om een nauwkeurige opgave van de reden van escalatie, de zakelijke impact, het aantal betrokken personen, tijdlijnen en andere relevante details, zodat Infor het vereiste urgentieniveau voor de escalatie goed kan bepalen. Indien de Klant zou willen dat een Support Manager belt, kan de Klant dat ook aangeven in het verzoek om escalatie. Na escalatie worden de betreffende Support Manager en Support Analist op de hoogte gesteld van de escalatie, zodat zij de juiste actie kunnen ondernemen. Als de Klant geen toegang heeft tot het Infor Klantenportaal, kan de Klant een escalatieverzoek indienen door contact op te nemen met het regionale Support Center van Infor.

Het gebruik van escalaties is voorbehouden aan kwesties die werkelijk meer aandacht verdienen. Het is niet bedoeld voor problemen die effectief worden aangepakt door standaard werkprocedures van Infor.

2.6 Veranderingen

Infor kan de bovenstaande beschrijvingen van Ondersteuning van tijd tot tijd wijzigen, wijzigingen zullen geen materiële vermindering veroorzaken in de Ondersteuning die aan de Klant wordt geleverd gedurende de jaarlijkse Termijn voor Abonnementdiensten waarvoor de Klant de toepasselijke Vergoedingen voor Abonnementdiensten heeft betaald.