

## Einführung und KPIs

### Über dieses Dokument

Dieser Anhang D – Unit4 Service-Level-Vereinbarung – legt die Leistungskennzahlen (KPIs) fest, nach denen Unit4 SaaS gemessen wird. Falls Unit4 die KPIs wie in dieser Service-Level-Vereinbarung (SLA) beschrieben nicht erreicht und aufrechterhält, kann der Kunde Anspruch auf eine Service-Gutschrift gegen künftige zahlbare Gebühren haben.

### Änderungen und frühere Versionen

Unit4 kann die SLA von Zeit zu Zeit aktualisieren oder ändern und neue Versionen werden zusammen mit den früheren Versionen online verfügbar sein. Jegliche wesentlichen Änderungen der KPIs in der SLA müssen durch den Vertragsänderungsprozess – wie in der Vereinbarung beschrieben - verwaltet werden.

Unit4 SaaS basiert auf gemeinsamen, einheitlichen Verwaltungspraktiken für alle Kunden. Dieses gemeinsame Betriebsmodell erlaubt es Unit4, hochwertigen Service anzubieten.

Dieses Dokument legt die Verpflichtungen von Unit4 gegenüber dem Kunden in Bezug auf die Cloud-Herstellungsumgebung dar und trifft **NICHT** auf solche Nicht-Herstellungsumgebungen wie Vorschau, Test, Entwicklung oder Akzeptanz zu.

### Produktverfügbarkeit

Service	Produkte (verfügbar)
Unit4 SaaS – Shared Service	Unit4 Enterprise Resource Planning (ERP) 7 Unit4 Financial Performance & Analysis (FP&A)
Unit4 SaaS – Dedicated Service	Unit4 ERP 7 Unit4 FP&A Unit4 Student Management Unit4 Financials
Unit4 SaaS - TM Service	Unit4 Talent Management
Unit4 SaaS - Prosoft	Unit4 Prosoft

## Abschnitt 1 – Key Performance Indikatoren (KPIs)

### 1. Service-verfügbarkeit

Die KPIs von Unit4 für jeden gegebenen Kalendermonat sind die folgenden:

Service	Leistungskennzahlen (KPI)	Service-Gutschriften
ERP 7	Service-Verfügbarkeit $\geq 99,8\%$	Ja
Financials	Service-Verfügbarkeit $\geq 99,8\%$	Ja
FP&A	Service-Verfügbarkeit $\geq 99,8\%$	Ja
Student Management	Service-Verfügbarkeit $\geq 99,8\%$	Ja
Talent Management	Service-Verfügbarkeit $\geq 99,4\%$	Ja
Prosoft	Service-Verfügbarkeit $\geq 99,8\%$	Ja

#### 1.1. Kalkulation

Die Service-Verfügbarkeit wird (in jedem gegebenen Monat) wie folgt kalkuliert:

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

#### 1.2. Messung

Der Messpunkt für die Service-Verfügbarkeit sind die Internetverbindungsstelle des Herstellungs-Datenzentrums von Unit4.

#### 1.3. Berichterstattung

Der Kunde kann einen Service-Verfügbarkeitsbericht nicht öfter als einmal im Monat über Unit4 Community 4U beantragen.

### 2. SERVICE-REAKTIONSZEIT

Die KPIs von Unit4 für jeden gegebenen Monat sind wie folgt:

Service	Leistungskennzahlen (KPI)	Service-Gutschriften
ERP 7	die <u>durchschnittliche</u> <b>Service-Reaktion beträgt</b> $\leq 2$ Sekunden.	Ja
Student Management	die <u>durchschnittliche</u> <b>Service-Reaktion beträgt</b> $\leq 2$ Sekunden.	Ja
FP&A	Nicht zutreffend	Nein
Financials	Nicht zutreffend	Nein
Talent Management	Nicht zutreffend	Nein
Prosoft	Nicht zutreffend	Nein

#### 2.1. Messung

Die Zeit wird als die Differenz zwischen dem Zeitpunkt, an dem die Anfrage vom externen Endpunkt der Cloud-Herstellungsumgebung erhalten wird und dem Zeitpunkt, an dem begonnen wird, die Reaktion auf die Anfrage an den Browser des Kunden zurückzuschicken, gemessen. Beachten Sie, dass eine einzelne Webseite mehrere Serviceanfragen stellen kann und dass jede Anfrage einzeln gemessen wird.

#### 2.2. Berichterstattung

Der Kunde kann einen Service-Reaktionsbericht nicht öfter als einmal im Monat über Unit4 Community 4U beantragen.

### 3. Notfallplanung

#### 3.1 Auf Microsoft Azure basierender Service

Die KPIs von Unit4 für die Wiederherstellung eines auf Microsoft Azure basierenden Service für den Notfall sind:

Service	KPI	Service Gutschriften
ERP 7	RTO $\leq 12$ Stunden RPO $\leq 1$ Stunde	Nein
Student Management	RTO $\leq 12$ Stunden RPO $\leq 1$ Stunde	Nein
FP&A	RTO $\leq 12$ Stunden RPO $\leq 1$ Stunde	Nein
Financials	RTO $\leq 12$ Stunden RPO $\leq 1$ Stunde	Nein
Prosoft	RTO $\leq 12$ Stunden RPO $\leq 24$ Stunden	Nein

#### 3.2 Auf AWS basierender Service

Die KPIs von Unit4 für die Wiederherstellung eines auf AWS basierenden Service für den Notfall sind:

Service	KPI	Service Gutschriften
Talent Management	RTO: (Wiederherstellung mode) $\leq 72$ Stunden (Wiederherstellung SLA) $\leq 168$ Stunden degraded vollständig	Nein

#### 3.3 Auf Nordic (Conapto) basierender Service

Die KPIs von Unit4 für die Wiederherstellung eines auf Nordic (Conapto) basierenden Service sind:

Service	KPI	Service Gutschriften
ERP 7	RTO $\leq 12$ hours RPO $\leq 1$ hour	Nein
FP&A	RTO $\leq 12$ hours RPO $\leq 1$ hour	Nein

#### 3.4 Messung

Die Wiederherstellungs-Reaktionszeit (RTO) wird von dem Zeitpunkt, an dem die Cloud-Herstellungsumgebung als Ergebnis des Notfalls nicht länger verfügbar ist bis zu dem Zeitpunkt, an dem sie wieder verfügbar ist, gemessen.

Der Wiederherstellungspunkt (RPO) wird als die maximal anvisierte Zeitspanne, in der Daten verloren werden können, rückwärts von dem Zeitpunkt, an dem die Cloud-Herstellungsumgebung als Ergebnis des Notfalls nicht länger verfügbar war, gemessen.

#### 3.5 Berichterstattung

Der Kunde kann nach jedem Notfall einen RTO- oder RPO-Bericht anfordern.

## Abschnitt 2 - Berechnung der Servicekreditberechnung (falls gemäß der oben genannten SLA zahlbar)

Als einziges und ausschließliches Schadensersatzrecht des Kunden im Falle des Versäumnisses von Unit4, die KPIs in diesen SLA (die für eine Servicegutschrift in Frage kommen) nach Erhalt einer schriftlichen Aufforderung zu erfüllen, gewährt Unit4 eine Servicegutschrift gemäß den folgenden Kriterien:

Anzahl der Monate verpasster KPI (durchgehend)	Sonstige Aktion/Berechtigung	Service Gutschriften
Eins (erster Monat)	Unit4 Account Representative Funktion trifft sich mit dem Kunden, um mögliche Behelfe zu besprechen	10%
Zwei	-	20%
Drei	-	30%
oder mehr	-	40%

Wenn z. B. ein KPI in drei Monaten nicht erfüllt wird, erhält der Kunde 10% Servicegutschrift für den ersten Monat, 20% Servicegutschrift für den zweiten Monat und 30% für den dritten Monat.

Die monatliche Akkumulation von Service-Credits gilt für jeden KPI einzeln und der Kunde hat Anspruch auf nur eine Service-Gutschrift für einen bestimmten Monat. Aufgelaufene Servicegutschriften in einem Dienstleistungsjahr werden (falls beansprucht) von nachfolgenden Rechnungen (falls zutreffend) abgezogen, die von Unit4 ausgestellt wurden. Alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit Service Credits richten sich nach dem Streitbeilegungsverfahren in Anhang A – Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen Anhang A – Unit4.