

Introduktion och KPIer

Om detta dokument

Denna Bilaga D – Servicenivåavtal anger de KPIer, mot vilka den tillämpliga SaaS lösningen mäts. Om Unit4 inte uppnår och upprätthåller KPIerna enligt vad som anges i detta SLA, kan Kunden vara berättigad till en Servicekredit som kan användas vid betalning av framtida avgifter.

Ändringar och tidigare versioner

Unit4 kan uppdatera eller ändra detta SLA från tid till annan, och nya versioner kommer att finnas tillgängliga online tillsammans med de tidigare versionerna. Alla väsentliga förändringar av KPIerna i detta SLA ska hanteras i enlighet med den avtalsändringsprocess som beskrivs i Avtalet.

Unit4 SaaS är baserat på gemensamma och konsekventa hanteringsmetoder för samtliga kunder. Denna gemensamma driftsmodell möjliggör att Unit4 kan erbjuda en hög servicenivå.

Detta dokument anger Unit4s åtaganden mot Kunden gällande Molntjänstens Produktionsmiljö, och gäller **INTE** för icke-produktionsmiljöer såsom förhandsvisnings-, test-, utvecklings- och acceptanstestmiljöer.

Tillgängliga Produkter

Tjänst	Produkt (tillgänglig)
Unit4 SaaS – Shared Service	<ul style="list-style-type: none"> Unit4 Enterprise Resource Planning (ERP) 7 Unit4 Financial Performance & Analysis (FP&A)
Unit4 SaaS – Dedicated Service	<ul style="list-style-type: none"> Unit4 ERP 7 Unit4 FP&A Unit4 Student Management Unit4 Financials
Unit4 SaaS – TM Service	<ul style="list-style-type: none"> Unit4 Talent Management
Unit4 SaaS – Prosoft	<ul style="list-style-type: none"> Unit4 Prosoft

Avsnitt 1 - Key Performance Indicators (KPIer)

1. Tjänstens Tillgänglighet

Unit4s KPI för en enskild kalendermånad är:

Tjänst	KPI	Servicekrediter
ERP 7	Tjänstens Tillgänglighet \geq 99,8%	Ja
Financials	Tjänstens Tillgänglighet \geq 99,8%	Ja
FP&A	Tjänstens Tillgänglighet \geq 99,8%	Ja
Student Management	Tjänstens Tillgänglighet \geq 99,8%	Ja
Talent Management	Tjänstens Tillgänglighet \geq 99,4%	Ja
Prosoft	Tjänstens Tillgänglighet \geq 99,8%	Ja

1.1. Beräkning

Tjänstens Tillgänglighet beräknas (per enskild kalendermånad) enligt följande:

$$\left(\left(\frac{\text{Total Tid} - \text{Avbrott i Tjänsten}}{\text{Total Tid}} \right) * 100 \right)$$

1.2. Mätning

Mätpunkten för Tjänstens Tillgänglighet är anslutningspunkten till Internet för Unit4s produktionsdatacenter.

1.3. Rapportering

Kunden kan begära att få en rapport avseende Tjänstens Tillgänglighet högst en (1) gång per månad, via Unit4 Community.

2. Svarstider för Tjänsten

Unit4s KPI för en enskild kalendermånad är:

Tjänst	KPI	Servicekrediter
ERP 7	den <u>genomsnittliga Svarstiden</u> \leq 2 sekunder.	Ja
Student Management	den <u>genomsnittliga Svarstiden</u> \leq 2 sekunder.	Ja
FP&A	Ej tillämpligt	Nej
Financials	Ej tillämpligt	Nej
Talent Management	Ej tillämpligt	Nej
Prosoft	Ej tillämpligt	Nej

2.1. Mätning

Den tid som uppmäts är skillnaden mellan tiden då förfrågan mottogs vid den externa anslutningspunkten för Molntjänstens Produktionsmiljö, och tiden då svaret på förfrågan börjar att återsändas till Kundens webbläsare. Notera att en enskild webbsida kan göra flera olika förfrågningar, och att varje förfrågan då mäts separat.

2.2. Rapportering

Kunden kan begära att få en rapport avseende Svarstid för Tjänsten högst en (1) gång per månad, via Unit4 Community.

3. Katastrofåterställning

3.1 Microsoft Azure baserade Tjänster

Unit4s KPI för katastrofåterställning i händelse av en Katastrof avseende Microsoft Azure baserade Tjänster är:

Tjänst	KPI	Servicekrediter
ERP 7	RTO \leq 12 timmar RPO \leq 1 timme	Nej
Student Management	RTO \leq 12 timmar RPO \leq 1 timme	Nej
FP&A	RTO \leq 12 timmar RPO \leq 1 timme	Nej
Financials	RTO \leq 12 timmar RPO \leq 1 timme	Nej
Prosoft	RTO \leq 12 timmar RPO \leq 24 timmar	Nej

3.2 AWS baserade Tjänster

Unit4s KPI för katastrofåterställning i händelse av en Katastrof avseende AWS baserade Tjänster är:

Tjänst	KPI	Servicekrediter
Talent Management	RTO: (återställning till begränsad Tjänst) \leq 72 timmar (återställning till full SLA-nivå) \leq 168 timmar	Nej

3.3 Nordiska (Conapto) baserade Tjänster

Unit4s KPI för katastrofåterställning i händelse av en Katastrof avseende nordiska (Conapto) baserade Tjänster är:

Tjänst	KPI	Servicekrediter
ERP 7	RTO \leq 12 timmar RPO \leq 1 timme	Nej
FP&A	RTO \leq 12 timmar RPO \leq 1 timme	Nej

3.4 Mätning

RTO mäts från den tidpunkt Molntjänstens Produktionsmiljö blir otillgänglig till följd av en Katastrof till dess att den åter är tillgänglig.

RPO mäts som målsättningen för den maximala tidsperiod under vilken data kan förloras, mätt bakåt från den tidpunkt då Molntjänstens Produktionsmiljö blivit otillgänglig till följd av en Katastrof.

3.5 Rapportering

Kunden kan begära att få en RTO och RPO rapport efter varje Katastrof, via Unit4 Community.

Avsnitt 2 – Beräkning av Servicekrediter (om sådana utbetalas enligt SLA ovan)

Som Kundens enda och exklusiva rätt till påföljd, i det fall Unit4 inte förmår uppnå sådana KPIer i detta SLA som berättigar till Servicekrediter, och om Unit4 erhållit en skriftlig begäran härom, ska Unit4 tillhandahålla en Servicekredit i enlighet med följande:

Antal månader (i följd) med icke uppnådd KPI	Annan åtgärd/rättighet	Servicekredit uttryckt i % av betald SaaS avgift för den relevanta månaden då Tjänsten inte uppfyller KPI.
En (första månaden)	Unit4s Kundansvarige ska träffa Kunden för att diskutera möjliga korrigerande åtgärder.	10% av den första månadens avgift
Två	-	20% av den andra månadens avgift
Tre	-	30% av den tredje månadens avgift
Fyra eller mer	-	40% av den fjärde och efterföljande månaders avgift

Exempel: Vid tre månader i följd av missade KPIer, har Kunden rätt till 10% Servicekredit för den första månaden, 20% Servicekredit för den andra månaden, och 30% Servicekredit för den tredje månaden.

Månatlig ackumulering av Servicekrediter ska gälla för varje KPI enskilt, och Kunden är bara berättigad till en Servicekredit för en given månad. Upplupna Servicekrediter under ett avtalsår ska (om de krävs) dras av från efterföljande fakturor (om tillämpligt) som utställs av Unit4. Eventuella tvister avseende Servicekrediter ska hanteras enligt den ordning som gäller för hantering av tvister enligt Bilaga A, Unit4s Allmänna Affärsvillkor.