



Bilaga D

Serviceavtal för Unit4s Globala Molntjänster

Version 1.1

Mars 2018

Bilaga D – Servicenivåavtal för Unit4s Globala Molntjänster (SLA)

Inledning

Om detta dokument

Denna Bilaga D – Servicenivåavtal för Unit4s Globala Molntjänster anger de KPIer, mot vilka den tillämpliga Unit4 Globala Molntjänsten mäts. Om Unit4 inte uppnår och upprätthåller KPIerna för Unit4s Globala Molntjänst 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 Avtalets villkor för avtalsändringar.

Unit4s Globala Molntjänster är baserade 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 Kunder gällande Molntjänstens Produktionsmiljö, och gäller **INTE** för icke-produktionsmiljöer såsom förhandsvisnings-, test-, utvecklings- och acceptanstestmiljöer.

Unit4s Globala Molntjänster och tillgängliga Produkter

Tjänst	Produkter (tillgängliga)
Unit4 SaaS – Standardtjänst	<ul style="list-style-type: none">Unit4 Business WorldUnit4 Student Management
Unit4 SaaS – Avancerad tjänst	<ul style="list-style-type: none">Unit4 Business WorldUnit4 Student Management
Unit4 SaaS - prevero tjänst	<ul style="list-style-type: none">Unit4 prevero
Unit4 Managed Cloud tjänst	<ul style="list-style-type: none">Unit4 Business WorldUnit4 Financials
Unit4 PSA Suite tjänst	<ul style="list-style-type: none">Unit4 PSA Suite

1. TJÄNSTENS TILLGÄNGLIGHET

Unit4s KPI för en enskild kalendermånad är:

Unit4s Globala Molntjänst	KPI	Servicekrediter
Unit4 SaaS – Standardtjänst	Tjänstens Tillgänglighet \geq 99.8%	Nej
Unit4 SaaS – Avancerad tjänst	Tjänstens Tillgänglighet \geq 99.8%	Ja
Unit4 SaaS – prevero Service	Tjänstens Tillgänglighet \geq 99.5%	Ja
Unit4 Managed Cloud tjänst	Tjänstens Tillgänglighet \geq 99.6%	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 Unit4s Kundportal.

2. SVARSTIDER FÖR TJÄNSTEN

Unit4s KPI för en enskild kalendermånad är:

Unit4 Globala Molntjänst	KPI	Servicekrediter
Unit4 SaaS – Standardtjänst	den <u>genomsnittliga</u> Svarstiden är ≤ 2 sekunder.	Nej
Unit4 SaaS – Avancerad tjänst	den <u>genomsnittliga</u> Svarstiden f är ≤ 2 sekunder.	Ja
Unit4 SaaS - prevero tjänst	Inte tillämpligt	Nej
Unit4 Managed Cloud tjänst	Inte 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 Svarstider högst en (1) gång per månad, via Unit4s Kundportal.

3. KATASTROFÅTERSTÄLLNING

Unit4s KPI för katastrofåterställning i händelse av en Katastrof är:

Unit4s Globala Molntjänst	KPI	Service krediter
Unit4 SaaS – Standardtjänst	Målsättning för återställningstid (RTO) ≤ 48 timmar Målsättning för återställningspunkt (RPO) ≤ 4 timmar	Nej
Unit4 SaaS – Avancerad tjänst	Målsättning för återställningstid (RTO) ≤ 12 timmar Målsättning för återställningspunkt (RPO) ≤ 1 timme	Nej
Unit4 SaaS - prevero tjänst	Målsättning för återställningstid (RTO) ≤ 48 timmar Målsättning för återställningspunkt (RPO) ≤ 2 timmar	Nej
Unit4 Managed Cloud tjänst	Målsättning för återställningstid (RTO) ≤ 48 timmar Målsättning för återställningspunkt (RPO) ≤ 2 timmar	Nej

3.1. 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.

3.2. Rapportering

Kunden kan efterfråga en RTO och RPO rapport efter varje Katastrof.

4. Unit4 PSA Suite Tjänst

De åtaganden avseende servicenivåer som Microsoft gör avseende leverans och/eller prestanda för Unit4 PSA Suite Tjänsten, finns publicerade på:

- <http://www.microsoft.com/licensing/contracts;>
- [http://www.windowsazure.com/us/support/legal/sla/;](http://www.windowsazure.com/us/support/legal/sla/)
- Eller på alternativ webbsida som Microsoft identifierar från tid till annan.