



Vedlegg D
Unit4s globale serviceavtale for
skytjenester

Version 1.1

Mars 2018

Innledning

Om dette dokumentet

Dette Vedlegg D – Unit4s globale serviceavtale for skytjenester fastsetter Unit4s KPIer som den relevante Unit4s Global Cloud-tjeneste måles opp i mot. Dersom Unit4 ikke oppnår og opprettholder KPIene for Unit4s Global Cloud-tjeneste som beskrevet i denne serviceavtalen (SLA), kan Kunden ha rett til Tjenestekreditt som trekkes fra fremtidige betalinger.

Endringer og tidligere versjoner

Unit4 kan oppdatere eller endre Serviceavtalen (SLA) fra tid til annen. Nye versjoner vil gjøres tilgjengelig på nett her: www.unit4.com/terms sammen med tidligere versjoner. Alle vesentlige endringer i KPIer i Serviceavtalen (SLA) skal styres gjennom kontraktendringsprosessen i Avtalen.

Unit4s Global Cloud-tjeneste er basert på en felles, konsekvent styringspraksis for alle kunder. Denne felles driftsmodellen gjør at Unit4 kan levere tjenester på høyt nivå.

Dette dokumentet fastsetter Unit4s forpliktelser overfor Kunden i forbindelse med Produksjonsmiljø for skytjenester. Det gjelder **IKKE** for miljøer som ikke har med produksjon å gjøre slik som forhåndsvisning, testing, kvalitet, utvikling eller aksept.

Unit4s Global Cloud-tjeneste og Produkttilgjengelighet

Tjeneste	Produkter (tilgjengelige)
Unit4 SaaS – Standard Service	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 Business World• Unit4 Student Management
Unit4 SaaS – Advanced Service	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 Business World• Unit4 Student Management
Unit4 SaaS – Prevero Service	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 prevero
Unit4 Managed Cloud Service	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 Business World• Unit4 Financials
Unit4 PSA Suite Service	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 PSA Suite

1. TILGJENGELIGHET AV TJENESTER

Unit4s KPI for en gitt kalendermåned:

Unit4s Global Cloud-tjeneste	KPI	Service-kreditt
Unit4 SaaS – Standard Service	Tilgjengelighet av tjeneste \geq 99,8 %	Nei
Unit4 SaaS – Advanced Service	Tilgjengelighet av tjeneste \geq 99,8 %	Ja
Unit4 SaaS – prevero Service	Tilgjengelighet av tjeneste \geq 99,5 %	Ja
Unit4 Managed Cloud Service	Tilgjengelighet av tjeneste \geq 99,6 %	Ja

1.1. Beregning

Tilgjengelighet av tjenester (i en gitt måned) beregnes som følger:

$$\left[\left(\frac{\text{Total Time} - \text{Service Outage}}{\text{Total Time}} \right) * 100 \right]$$

1.2. Måling

Målepunkt for Tilgjengelighet av tjenester er internettpunktene til Unit4s produksjonsdatasentre.

1.3. Rapportering

Kunden kan be om en Rapport over tilgjengelighet av tjenester maksimum én gang i måneden via Unit4s Kundeportal.

2. SERVICERESPONSTID

Unit4s KPI for en gitt kalendermåned:

Unit4s Global Cloud-tjeneste	KPI	Servicekreditt
Unit4 SaaS – Standard Service	gjennomsnittlig Service responstid ≤ 2 sekunder.	Nei
Unit4 SaaS – Advanced Service	gjennomsnittlig Service responstid ≤ 2 sekunder.	Ja
Unit4 SaaS – prevero Service	Ikke relevant	Nei
Unit4 Managed Cloud Service	Ikke relevant	Nei

2.1. Måling

Tiden måles som differansen mellom tidspunktet anmodningen ble mottatt av det eksterne endepunktet i Produksjonsmiljøet for skytjenester og det tidspunktet respons på anmodningen begynner å sendes tilbake til kundens nettleser. Merk at en enkel nettside kan foreta flere anmodninger og at hver anmodning måles separat.

2.2. Rapportering

Kunden kan be om en Service respons-rapport maksimum én gang i måneden via Unit4s Kundeportal.

3. KATASTROFEGJENOPPRETTING

Unit4s KPI ved en Katastrofe:

Unit4s Global Cloud-tjeneste	KPI	Servicekreditt
Unit4 SaaS – Standard Service	Mål for gjenopprettingstid ≤ 48 timer Mål for gjenopprettingspunkt ≤ 4 timer	Nei
Unit4 SaaS – Advanced Service	Mål for gjenopprettingstid ≤ 12 timer Mål for gjenopprettingspunkt ≤ 1 time	Nei
Unit4 SaaS – prevero Service	Mål for gjenopprettingstid ≤ 48 timer Mål for gjenopprettingspunkt ≤ 2 timer	Nei
Unit4 Managed Cloud Service	Mål for gjenopprettingstid ≤ 48 timer Mål for gjenopprettingspunkt ≤ 2 timer	Nei

3.1. Måling

Mål for gjenopprettingstid (RTO) måles fra det tidspunktet Produksjonsmiljøet for skytjenester blir utilgjengelig som følge av en Katastrofe til det er tilgjengelig igjen.

Mål for gjenopprettingspunkt (RPO) måles som maksimum tidslengde der data kan gå tapt, målt bakover i tid fra det tidspunktet Produksjonsmiljøet for skyen ble utilgjengelig som følge av en katastrofe.

3.2. Rapportering

Kunden kan be om RTO- og RPO-rapport etter alle Katastrofer.

4. Unit4 PSA Suite Service

De Serviceavtale-forpliktelser Microsoft har påtatt seg om leveranse og/eller gjennomføring av Unit4s PSA Suite Service, som beskrevet på:

- <http://www.microsoft.com/licensing/contracts>;
- <http://www.windowsazure.com/us/support/legal/sla/>;
- Eller en alternativ side som Microsoft gjør Kunden oppmerksom på fra tid til annen.