

Innledning og KPIer

Om dette dokumentet

Dette Vedlegg D – Unit4s serviceavtale fastsetter KPIer som den relevante Unit4 SaaS-løsningen måles opp i mot. Dersom Unit4 ikke oppnår og opprettholder KPIene 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 skissert i Avtalen.

Unit4 SaaS 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.

Produkttilgjengelighet

Tjeneste	Produkter (tilgjengelige)
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

Del 1 – Prestasjonsindikatorer (KPIer)

1. Tilgjengelighet av tjenester

Unit4s KPI for en gitt kalendermåned:

Tjeneste	KPI	Tjenestekreditt
ERP 7	Tilgjengelighet av tjeneste $\geq 99,8\%$	Ja
Financials	Tilgjengelighet av tjeneste $\geq 99,8\%$	Ja
FP&A	Tilgjengelighet av tjeneste $\geq 99,8\%$	Ja
Student Management	Tilgjengelighet av tjeneste $\geq 99,8\%$	Ja
Talent Management	Tilgjengelighet av tjeneste $\geq 99,4\%$	Ja
Prosoft	Tilgjengelighet av tjeneste $\geq 99,8\%$	Ja

1.1. Beregning

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

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

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 Unit4 Community.

2. Serviceresponstid

Unit4s KPI for en gitt kalendermåned:

Tjeneste	KPI	Tjenestekreditt
ERP 7	gjennomsnittlig Serviceresponstid ≤ 2 sekunder	Ja
Student Management	gjennomsnittlig Serviceresponstid ≤ 2 sekunder	Ja
FP&A	Ikke relevant	Nei
Financials	Ikke relevant	Nei
Talent Management	Ikke relevant	Nei
Prosoft	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 rapport over Servicerespons maksimum én gang i måneden via Unit4 Community.

3. Katastrofegjenoppretting

3.1. Tjenester basert på Microsoft Azure

Unit4s KPI for gjenoppretting ved en Katastrofe for Tjenester basert på Microsoft Azure er:

Tjeneste	KPI	Tjenestekreditt
ERP 7	RTO ≤ 12 timer RPO ≤ 1 time	Nei
Student Management	RTO ≤ 12 timer RPO ≤ 1 time	Nei
FP&A	RTO ≤ 12 timer RPO ≤ 1 time	Nei
Financials	RTO ≤ 12 timer RPO ≤ 1 time	Nei
Prosoft	RTO ≤ 12 timer RPO ≤ 24 timer	Nei

3.2. Tjenester basert på AWS

Unit4s KPI for gjenoppretting ved en Katastrofe for Tjenester basert på AWS er:

Tjeneste	KPI	Tjenestekreditt
Talent Management	RTO: (gjenopprette til degradert modus) ≤ 72 timer (gjenopprette til full SLA) ≤ 168 timer	Nei

3.3. Tjenester basert på Nordic (Conapto)

Unit4s KPI for gjenoppretting ved en Katastrofe for Tjenester basert på Nordic (Conapto) er:

Tjeneste	KPI	Tjenestekreditt
ERP 7	RTO ≤ 12 timer RPO ≤ 1 time	Nei
FP&A	RTO ≤ 12 timer RPO ≤ 1 time	Nei

3.4. 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 katastrofen.

3.2. Rapportering

Kunden kan be om en RTO- og RPO-rapport etter alle Katastrofer via Unit4 Community.

Del 2 – Beregning av Tjenestekreditt (hvis skyldig i henhold til overstående SLA)

Som Kundens eneste rettsmiddel i tilfeller hvor Unit4 ikke møter KPIene i denne SLA (som er berettiget til Tjenestekreditt) og etter mottak av et skriftlig krav, skal Unit4 gi Tjenestekreditt i henhold til det følgende:

Antall måneder med uoppnådd KPI (på rad)	Annet tiltak/rettighet	Retten til Tjenestekreditt kreves som en % av vederlag betalt for den relevante måneden hvor Tjenesten ikke møter KPIene
En (første måned)	Unit4s Kundeansvarligfunksjon skal møte Kunden for å diskutere mulige korrigerende tiltak.	10% av første måned
To	-	20% av andre måned
Tre	-	30% av tredje måned
Fire eller mer	-	40% av fjerde og påfølgende måneder

For eksempel, hvis det er tre måneder med uoppnådd KPI vil Kunden motta 10% Tjenestekreditt for den første måneden, 20% Tjenestekreditt for den andre måneden og 30% for den tredje måneden.

Månedlig akkumulasjon av Tjenestekreditt skal gjelde i relasjon til hver KPI individuelt og Kunden er kun berettiget til ett Tjenestekreditt-beløp for en gitt måned. Påløpt Tjenestekreditt i ethvert tjenestear skal (hvis det kreves) bli fratrukket etterfølgende fakturaer (hvis relevant) utsendt av Unit4. Tvister relatert til Tjenestekreditt vil følge tvisteløsningsprosedyrene i Vedlegg A – Unit4s Alminnelige forretningsvilkår.