

Sección 1 - Introducción

Acerca de este documento

El presente Anexo D – Acuerdo de Nivel de Servicio de Unit4 expone los KPI por los que se medirá el Servicio de Unit4 aplicable. En caso de que Unit4 no logre y no mantenga los KPI del Servicio de Unit4 de la forma prevista en este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), el Cliente podrá tener derecho a un Crédito de Servicio aplicable a cuotas pagaderas en el futuro.

Modificaciones y versiones anteriores

Unit4 podrá actualizar o modificar el presente SLA cuando sea oportuno y publicará las nuevas versiones online junto con las versiones anteriores. Cualquier cambio sustancial en los KPI del SLA deberá gestionarse mediante el proceso de cambio contractual definido en el Contrato.

El Servicio SaaS de Unit4 se basa en prácticas comunes y uniformes para todos los clientes. Este modelo operativo común permite a Unit4 prestar un nivel de servicio elevado.

Este documento expone los compromisos de Unit4 frente al Cliente en relación con el Entorno de Producción Cloud y **NO** es aplicable a aquellos entornos que no sean de producción, como los de vista previa, prueba, desarrollo o aceptación.

Disponibilidad de Productos

Servicio	Productos (disponibles)
Unit4 SaaS – Servicio Compartido	<ul style="list-style-type: none"> Unit4 Enterprise Resource Planning (ERP) 7 Unit4 Financial Performance & Analysis
Unit4 SaaS – Servicio Dedicado	<ul style="list-style-type: none"> Unit4 ERP 7 Unit4 FP&A Unit4 Student Management Unit4 Financials Unit4 Student Management
Unit4 SaaS - TM Service	<ul style="list-style-type: none"> Unit4 Talent Management
Unit4 SaaS - Prosoft	<ul style="list-style-type: none"> Unit4 Prosoft

Sección 1 - Indicadores clave de rendimiento (KPI)

1. Disponibilidad de servicio

KPI de Unit4 para cada mes natural:

Servicio Unit4	KPI	Créditos del Servicio
ERP 7	Disponibilidad del Servicio \geq 99,8%	Sí
Financials	Disponibilidad del Servicio \geq 99,8%	Sí
FP&A	Disponibilidad del Servicio \geq 99,8%	Sí
Student Management	Disponibilidad del Servicio \geq 99,48%	Sí
Talent Management	Disponibilidad del Servicio \geq 99,4%	Sí
Prosoft	Disponibilidad del Servicio \geq 99,8%	Sí

1.1. Cálculo

La Disponibilidad del Servicio se calcula como sigue (para un mes determinado):

$$\left(\frac{\text{Tiempo total} - \text{Interrupción del servicio}}{\text{Tiempo total}} \right) * 100$$

1.2. Medición

El punto de medición de la Disponibilidad del Servicio lo constituyen los puntos de conexión a Internet del centro de datos de producción de Unit4.

1.3. Información

El Cliente podrá solicitar un informe de Disponibilidad del Servicio con una frecuencia máxima de uno al mes a través del Portal de Clientes de Unit4.

2. Tiempo de Respuesta del Servicio

KPI de Unit4 para cada mes:

Servicio	KPI	Service Credits
ERP 7	El promedio de Respuesta del Servicio \leq 2 segundos.	Sí
Student Management	El promedio de Respuesta del Servicio \leq 2 segundos.	Sí
FP&A	No aplicable	No
Financials	No aplicable	No
Talent Management	No aplicable	No
Prosoft	No aplicable	No

2.1. Medición

El tiempo se mide como la diferencia entre el momento en que la solicitud es recibida por el extremo externo del Entorno de Producción Cloud y el momento en que la respuesta a la solicitud empieza a ser devuelta al navegador del Cliente. Tenga en cuenta que una única página web puede realizar varias solicitudes y que cada solicitud se mide por separado.

2.2. Información

El Cliente podrá solicitar un informe de Respuesta del Servicio con una frecuencia máxima de uno al mes a través de la Comunidad Unit4.

3. Recuperación de desastres

3.1 Servicios basados en Microsoft Azure

Los KPI's de Unit4 para la recuperación en caso de Desastre son:

Servicio	KPI	Créditos del servicio
ERP 7	RTO \leq 12 horas RPO \leq 1 hora	No
Student Management	RTO \leq 12 horas RPO \leq 1 hora	No
FP&A	RTO \leq 12 horas RPO \leq 1 hora	No
Financials	RTO \leq 12 horas RPO \leq 1 hora	No
Prosoft	RTO \leq 12 horas RPO \leq 24 hora	No

3.2 Servicios basados en AWS

Los KPI's de Unit4 para la recuperación en caso de desastre para los servicios basados en AWS son:

Servicio	KPI	Créditos del servicio
Talent Management	RTO: (restaurar al modo degradado) \leq 72 horas (restaurar a SLA completo) \leq 168 hrs	No

3.3 Servicios basados en Nordic (Conapto)

Los KPI's de Unit4 para la recuperación en caso de un desastre para los servicios basados en países nórdicos (Conapto) son:

Servicio	KPI	Créditos del servicio
ERP 7	RTO \leq 12 horas RPO \leq 1 hora	No
FP&A	RTO \leq 12 horas RPO \leq 1 hora	No

3.4 Medición

El Objetivo de Tiempo de Recuperación se mide desde el momento en que el Entorno de Producción Cloud pasa a no estar disponible como resultado del Desastre y hasta que vuelve a estarlo.

El Objetivo de Punto de Recuperación se mide como el periodo máximo fijado como objetivo en el que se pueden perder datos, medido hacia atrás desde el momento en que el Entorno de Producción Cloud dejó de estar disponible como resultado del desastre.

3.5 Información

El Cliente podrá solicitar un informe de Objetivo de Tiempo de Recuperación y Objetivo de Punto de Recuperación después de cualquier desastre.

Sección 2 - Cálculo del crédito de servicio (si es pagadero de acuerdo con el SLA anterior)

Como único y exclusivo recurso del Cliente en caso de que Unit4 no cumpla con los KPI de este SLA (que sean elegibles para un Crédito de servicio) y tras la recepción de una solicitud por escrito, Unit4 proporcionará un Crédito de servicio de acuerdo con lo siguiente:

Número de meses de KPI no cumplidos (consecutivos)	Otra acción	Derecho de crédito de servicio reclamable como un% de la tarifa de SaaS pagada por el mes aplicable en que el servicio no cumple con el KPI
Uno (primer mes)	La función de representante de cuenta de Unit4 se reunirá con el cliente para discutir posibles acciones correctivas	10% del primer mes
Dos	-	20% del Segundo mes
Tres	-	30% del tercer mes
Cuatro o mas	-	40% del cuarto mes y los siguientes

A modo de ejemplo, si faltan tres meses de KPI, el Cliente recibirá un 10% de Crédito de servicio durante el primer mes, un 20% de Crédito de servicio durante el segundo mes y un 30% del tercer mes.

La acumulación mensual de Créditos de servicio se aplicará en relación con cada KPI individualmente y el Cliente es elegible para un solo monto de Crédito de servicio para un mes determinado. Los Créditos de servicio acumulados en cualquier año de servicio se deducirán (si se reclaman) de las facturas posteriores (si corresponde) emitidas por Unit4. Cualquier disputa relacionada con los Créditos de servicio seguirá los procedimientos de resolución de disputas del Apéndice A - Condiciones comerciales generales de Unit4.