

Einführung und KPIs

Über dieses Dokument

Diese Unit4 Service-Level-Vereinbarung (SLA) legt die Leistungskennzahlen (KPIs) fest, nach denen Unit4 SaaS gemessen wird. Falls Unit4 die KPIs wie in dieser Service-Level-Vereinbarung (SLA) beschrieben nicht erreicht und aufrechterhält, kann der Kunde Anspruch auf eine Service-Gutschrift gegen künftige zahlbare Gebühren haben.

Unit4 SaaS basiert auf den für alle Kunden üblichen, konsistenten Managementpraktiken. Dieser einheitliche Betriebsstandard ermöglicht es Unit4, ein hohes Serviceniveau zu bieten.

Dieses Dokument enthält die Verpflichtungen von Unit4 gegenüber dem Kunden in Bezug auf die Herstellungsumgebung und gilt NICHT für Nichtherstellungsumgebungen.

Unit4 kann die SLA von Zeit zu Zeit aktualisieren oder ändern und neue Versionen werden zusammen mit den früheren Versionen online verfügbar sein. Jegliche wesentlichen Änderungen der KPIs in der SLA müssen durch den Vertragsänderungsprozess – wie in der Vereinbarung beschrieben – verwaltet werden.

Abschnitt 1 – Key Performance Indikatoren (KPIs)

1. Service-verfügbarkeit

Die KPIs von Unit4 für jeden gegebenen Kalendermonat sind die folgenden:

Service	Leistungskennzahlen (KPI)	Service-Gutschriften
	Teil A	
ERP 7	Service-Verfügbarkeit \geq 99,8 %	Ja
ERP x	Service-Verfügbarkeit \geq 99,8 %	Ja
Property Management	Service-Verfügbarkeit \geq 99,8 %	Ja
Student Management	Service-Verfügbarkeit \geq 99,8 %	Ja
Talent Management	Service-Verfügbarkeit \geq 99,8 %	Ja
Financials	Service-Verfügbarkeit \geq 99,8 %	Ja
FP&A	Service-Verfügbarkeit \geq 99,8 %	Ja
Prosoft	Service-Verfügbarkeit \geq 99,8 %	Ja
	Teil B	
CloudStepOne (ERP or Financials)	Service-Verfügbarkeit \geq 99,8 %	Ja

1.1. Kalkulation

Die Service-Verfügbarkeit (in Abschnitt 1 Teil A) wird (in jedem gegebenen Monat) wie folgt kalkuliert:

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

Die Hostverfügbarkeit (in Abschnitt 1 Teil B) wird (in einem bestimmten Monat) wie folgt berechnet:

$$\left[\left(\frac{\text{Gesamtzeit} - \text{Host Outage}}{\text{Gesamtzeit}} \right) * 100 \right]$$

1.2. Messung

Der Messpunkt für die Service-Verfügbarkeit (in Abschnitt 1 Teil A) sind die Internetverbindungspunkte des Herstellungs-Datenzentrums von Unit4.

Die Messung für die Hostverfügbarkeit (in Abschnitt 1 Teil B) erfolgt, indem im Netzwerk überprüft wird, ob das Betriebssystem der virtuellen Maschinen betriebsbereit ist.

1.3. Berichterstattung

Der Kunde kann einen Service-Verfügbarkeitsbericht nicht öfter als einmal im Monat über die Unit4 Community beantragen.

2. SERVICE-REAKTIONSZEIT

Die KPIs von Unit4 für jeden gegebenen Monat sind wie folgt:

Service	Kpi	Service-Credits
ERP 7	<u>durchschnittliche Service-Antwort</u> \leq 2 Sekunden.	Ja
ERP x	durchschnittliche Service-Antwort \leq 2 Sekunden.	Ja
Property Management	durchschnittliche Service-Antwort \leq 2 Sekunden.	Ja
Studentmanagement	<u>durchschnittliche Service-Antwort</u> \leq 2 Sekunden.	Ja
TalentManagement	durchschnittliche Service-Antwort \leq 2 Sekunden.	Ja
Financials	Nicht anwendbar	Nein
FP&A	Nicht anwendbar	Nein
Prosoft	Nicht anwendbar	Nein
CloudStepOne (ERP oder Financials)	Nicht anwendbar	Nein

2.1. Messung

Die Zeit wird als die Differenz zwischen dem Zeitpunkt, an dem die Anfrage vom externen Endpunkt der Herstellungsumgebung erhalten wird und dem Zeitpunkt, an dem begonnen wird, die Reaktion auf die Anfrage an den Browser des Kunden zurückzuschicken, gemessen. Beachten Sie, dass eine einzelne Webseite mehrere Serviceanfragen stellen kann und dass jede Anfrage einzeln gemessen wird.

2.2. Berichterstattung

Der Kunde kann einen Service-Reaktionsbericht nicht öfter als einmal im Monat über die Unit4 Community beantragen.

3. Notfallplanung

Die KPIs von Unit4 für die Wiederherstellung in einem Notfall sind:

Service	KPI	Service Gutschriften
ERP 7	RTO \leq 12 Stunden RPO \leq 1 Stunde	Nein
ERP x	RTO \leq 12 Stunden RPO \leq 1 Stunde	Nein
Property Management	RTO \leq 12 Stunden RPO \leq 1 Stunde	Nein
Student Management	RTO \leq 12 Stunden RPO \leq 1 Stunde	Nein
Talent Management	RTO \leq 12 Stunden RPO \leq 1 Stunde	Nein
FP&A	RTO \leq 12 Stunden RPO \leq 1 Stunde	Nein
Financials	RTO \leq 12 Stunden RPO \leq 1 Stunde	Nein
Prosoft	RTO \leq 12 Stunden RPO \leq 24 Stunden	Nein
CloudStepOne (ERP or Financials)	RTO \leq 48 Stunden RPO \leq 2 Stunden	Nein

Auf Nordic (Conapto) basierender Service

Die KPIs von Unit4 für die Wiederherstellung eines auf Nordic (Conapto) basierenden Service sind:

Service	KPI	Service Gutschriften
ERP 7	RTO \leq 12 hours RPO \leq 1 hour	Nein
FP&A	RTO \leq 12 hours RPO \leq 1 hour	Nein

3.1 Messung

Die Wiederherstellung-Reaktionszeit (RTO) wird von dem Zeitpunkt, an dem die Herstellungsumgebung als Ergebnis des Notfalls nicht länger verfügbar ist bis zu dem Zeitpunkt, an dem sie wieder verfügbar ist, gemessen.

Der Wiederherstellungspunkt (RPO) wird als die maximal anvisierte Zeitspanne, in der Daten verloren werden können, rückwärts von dem Zeitpunkt, an dem die Herstellungsumgebung als Ergebnis des Notfalls nicht länger verfügbar war, gemessen.

3.2 Berichterstattung

Der Kunde kann nach jedem Notfall einen RTO- oder RPO-Bericht über die Unit4 Community anfordern.

Abschnitt 2 - Berechnung der Servicekreditberechnung (falls gemäß der oben genannten SLA zahlbar)

Als einziges und ausschließliches Schadensersatzrecht des Kunden im Falle des Versäumnisses von Unit4, die KPIs in diesen SLA (die für eine Servicegutschrift in Frage kommen) nach Erhalt einer schriftlichen Aufforderung zu erfüllen, gewährt Unit4 eine Servicegutschrift gemäß den folgenden Kriterien:

Anzahl der Monate verpasster KPI (durchgehend)	Sonstige Aktion/Berechtigung	Service-Gutschrift in Höhe von % der SaaS-Gebühr, die für den entsprechenden Monat entrichtet wird, in dem der Service den KPI nicht erfüllt
Eins (erster Monat)	Unit4 Account Representative Funktion trifft sich mit dem Kunden, um mögliche Behelfe zu besprechen	10% des ersten Monats
Zwei	-	20% des zweiten Monats
Drei	-	30% des dritten Monats
oder mehr	-	40% des vierten und der folgenden Monate

Wenn z. B. ein KPI in drei Monaten nicht erfüllt wird, erhält der Kunde 10% Servicegutschrift für den ersten Monat, 20% Servicegutschrift für den zweiten Monat und 30% für den dritten Monat.

Die monatliche Akkumulation von Service-Credits gilt für jeden KPI einzeln und der Kunde hat Anspruch auf nur eine Service-Gutschrift für einen bestimmten Monat. Aufgelaufene Servicegutschriften in einem Dienstleistungsjahr werden (falls beansprucht) von nachfolgenden Rechnungen (falls zutreffend) abgezogen, die von Unit4 ausgestellt wurden. Alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit Service Credits richten sich nach dem Streitbeilegungsverfahren gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen..

Abschnitt 3 - Definitionen

Wort / Redewendung	Bedeutung
Ausgenommen Serviceausfälle	<ul style="list-style-type: none"> - Geplante Wartung; - Ausfall von Schaltungen oder Verbindungen, die von externen Telekommunikationsanbietern oder gemeinsamen Netzbetreibern bereitgestellt werden; - Ausfall eines externen Internetdienstanbieters oder einer Internet-Austauschstelle; - Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder von Nutzern, die auf die Herstellungsumgebung zugreifen dürfen; - Kundenanwendungen, deren Geräten oder verwaltete Betriebssysteme; sowie - Höhere Gewalt.
Gesamtzeit	Die Gesamtzeit (ausgedrückt in Minuten) in einem bestimmten Monat (in dem die Verfügbarkeit berechnet wird).
Hostverfügbarkeit	Die Zeit (in Prozent angegeben), in der die virtuellen Systeme zur Nutzung zur Verfügung stehen.
Hostausfall	Die Zeit (ausgedrückt in Minuten) in einem bestimmten Monat, in der die virtuellen Systeme nicht zur Verfügung stehen, wobei „Ausgenommene Serviceausfälle“ nicht zählen.
Key Performance Indicator oder "KPI"	Ein objektiv messbarer Indikator gemäß den SLA.

Geplante Wartung	Der Zeitraum, in dem das geplante Wartungsfenster für die Herstellungsumgebung eröffnet ist, das in der Leistungsbeschreibung oder in der Unit4 Community definiert wird.
Herstellungsumgebung	Die Herstellungsumgebung von Unit4 SaaS (im Produktionsrechenzentrum), die auch als "Live"-Umgebung bezeichnet wird, ist die Umgebung, die der Kunde verwendet, um seine täglichen (Live-)Operationen auszuführen (ausgenommen die definierte Nicht-Herstellungsumgebung).
Katastrophe / Disaster	Ein ungeplantes Ereignis oder ein ungeplanter Umstand von erheblichem Umfang, erheblichen Auswirkungen oder ein längerer Zeitraum, der zur Nichtverfügbarkeit der Herstellungsumgebung führt und nicht als ausgenommener Serviceausfall gilt. Katastrophen sind beispielsweise Naturkatastrophen wie Überschwemmungen, Wirbelstürme, Tornados oder Erdbeben, gefährliche Materialverluste, Ausfall der Infrastruktur (außerhalb des Rechenzentrums) und Bioterrorismus. Nicht-katastrophen bedingte Ereignisse wie Serverausfälle, IT-Hardware- oder Softwareausfälle und andere derartige Störungen werden nicht als Katastrophen betrachtet und werden durch die Hochverfügbarkeitsfunktionen der Unit SaaS-Betriebsumgebung abgedeckt.
Nicht-Herstellungsumgebung	Eine Umgebung, wie Vorschau, Tests, Qualität, Entwicklung und Akzeptanz, die keine Produktionsdaten enthält und für die die SLA nicht gilt.
Service-Antwort	Die Bearbeitungszeit in der Herstellungsumgebung, um Anfragen, die von einem Webbrowser übermittelt werden, zu erledigen, wobei Anfragen, die über Unit4-APIs übermittelt werden, ausgenommen sind.
Service-Gutschriften	Eine Gutschrift, die gemäß Abschnitt 2 der SLA zu zahlen ist.
Service Verfügbarkeit	Die Dauer (in Prozent angegeben), für die die Herstellungsumgebung von Unit4 zur Nutzung verfügbar ist.
Serviceausfall	Die Zeit (ausgedrückt in Minuten) in einem bestimmten Monat, in dem die Herstellungsumgebung von Unit4 nicht zur Verfügung steht; ausgenommene von Serviceausfälle sind jedoch ausgeschlossen.
Ungeplante präventive / vorbeugende Wartung	Unverfügbarkeit im Zusammenhang mit ungeplanten Wartungen für unvorhergesehene und außergewöhnliche Umstände, die keinen schwerwiegenden Vorfall bzw. kein schwerwiegendes Problem bei Unit4 SaaS darstellen.
Wiederherstellungszeit (oder "RTO")	Die Zeit, die Unit4 benötigt, um die Herstellungsumgebung in den Zustand wiederherzustellen, in dem sie war, bevor sie aufgrund eines Notfalls nicht mehr verfügbar war.
Wiederherstellungspunkt (oder "RPO")	Die maximal anvisierte Zeitspanne, in der Daten verloren gehen können, rückwärts ab dem Zeitpunkt gemessen, zu dem die Herstellungsumgebung infolge des Ausfalls nicht mehr verfügbar war.