

1. ALLMÄN BESKRIVNING

Unit4 är en producent och utvecklare av en rad programvaruapplikationer, lösningar och plattformar. Med "Tjänsten" avses i dessa Tjänstevillkor – SaaS, programvara som görs tillgänglig för Kunder genom leveransmodellen programvara som en tjänst (Software as a Service).

För definierade termer som används i dessa Tjänstevillkor, se punkt 10 nedan.

2. TJÄNSTEN

Tjänsten innehåller:

- 2.1 en icke-exklusiv, icke-överlåtbar licens att medge det överenskomna antalet Behöriga Användare att Använda Tjänsten;
- 2.2 automatiska uppdateringar;
- 2.3 tillhandahållande av Supporttjänster;
- 2.4 tillgänglighet och katastrofåterställningstjänster i enlighet med servicenivåerna som anges i punkt 3; och
- 2.5 tillhandahållande av en Produktionsmiljö och de tillämpliga Testmiljöer som anges i relevant Produktspecifikation.

3. SERVICENIVÅER

- 3.1 Om inte annat anges i relevant Produktspecifikation ska Unit4 tillhandahålla Tjänsten i enlighet med servicenivåerna i denna punkt 3, som ska tillämpas för Produktionsmiljön endast.

Tjänstens Tillgänglighet

- 3.2 Tjänstens Tillgänglighet mätt över en kalendermånad ska uppgå till 99,8 % eller högre.
- 3.3 Tjänstens Tillgänglighet beräknas enligt följande:

$$\left[\left(\frac{\text{TOTAL TID} - \text{AVBROTT I TJÄNSTEN}}{\text{TOTAL TID}} \right) * 100 \right]$$

- 3.4 Mätpunkten för Tjänstens Tillgänglighet är anslutningspunkterna till internet för Unit4s leverantörs av molninfrastruktur tjänsters datacenter.
- 3.5 Unit4 ska månatligen göra en rapport över Tjänstens Tillgänglighet tillgänglig på Kundens begäran.

Katastrofåterställning

- 3.6 Om inte annat anges i relevant Produktspecifikation är Unit4:s målsättning för återställning i händelse av en Katastrof en RTO på 12 timmar eller mindre och en RPO på en timme eller mindre.
- 3.7 Unit4 ska göra en RTO- och RPO-rapport tillgänglig för Kunden via Community 4U efter en eventuell Katastrof.

4. SERVICEKREDIT

Som Kundens enda och exklusiva rätt till påföljd, om Unit4 misslyckas med att uppfylla åtagandet om Tjänstens Tillgänglighet enligt punkt 3.2, ska Unit4, på skriftlig begäran, tillhandahålla en Servicekredit till Kunden enligt följande:

Antal månader i följd med icke uppfyllt servicenivå	Rätt till Servicekredit - procentandel av relevant avgift för Tjänsten som betalats för den månad som Tjänsten inte uppfyller servicenivån
En (första månaden)	10% av första månadens avgift
Två	20% av andra månadens avgift
Tre	30% av tredje månadens avgift
Fyra eller fler	40% av avgiften för fjärde och efterföljande månad(en/er)

Kunden har rätt att begära avdrag av det sammanlagda beloppet för Servicekrediter på nästa faktura som utfärdas av Unit4, förutsatt att Unit4 får en begäran härom från Kunden inom tre månader från det att Kunden blivit berättigad till en Servicekredit enligt denna punkt.

5. RESTRIKTIONER AVSEENDE ANVÄNDNING

Kunden ska:

- 5.1 endast använda Tjänsten för Kundens interna affärsverksamhet;
- 5.2 inte använda Tjänsten för att tillhandahålla tjänster till tredje part, eller försöka ge åtkomst till någon tredje part, eller assistera någon tredje part för att få åtkomst till, Tjänsten eller Unit4s Material;
- 5.3 inte införa eller medge införande av något Virus i Unit4s nätverk eller informationssystem; och
- 5.4 Inte:
 - 5.4.1 försöka kopiera, bygga eller försöka bygga eller utveckla en alternativ eller konkurrerande tjänst som på något sätt är, helt eller delvis, baserad på eller härledd ur, Tjänsten eller Unit4s Material;
 - 5.4.2 sammanfoga eller kombinera (tillsammans) Tjänsten med någon annan programvara eller tjänst; eller
 - 5.4.3 använda robotar eller robotstyrd processautomation utan Unit4:s föregående samtycke.

6. FRISKRIVNINGAR AVSEENDE TJÄNSTEN

- 6.1 Unit4 ska inte ansvara för förseningar, leveransfel eller annan Förlust till följd av överföring av Kundens Data över kommunikationsnätverk eller faciliteter, inklusive internet.
- 6.2 Unit4 kan inte utöva kontroll över informationsinnehållet som passerar genom Tjänsten. Unit4 fransäger sig och exkluderar allt ansvar i förhållande till all överföring eller mottagning av information av Kunden eller en Användare, av något slag, eller riktigheten av innehållet i sådan information, eller förvrängning av information eller data.

7. KUNDENS SKYLDIGHETER

Användare

- 7.1 Kunden ska säkerställa att det maximala antalet Behöriga Användare som Kunden tillåter att få tillgång till och Använda Tjänsten inte överstiger det antal abonnemang som anges i Försäljningsordern.

Åtkomst

- 7.2 Tjänsten får endast åtkommas genom att använda en Användares unika konto, och Användare får inte använda en annan Användares konto eller utge sig för att vara en annan fysisk eller juridisk person.
- 7.3 Inga behörighetskontroller eller andra säkerhetsåtgärder för Tjänsten får avaktiveras, förbises eller på annat sätt kringgås av Kunden.

- 7.4 Tjänsten får endast åtkommas via gränssnitt eller andra automatiserade medel (såsom testverktyg, skärmdumpningsteknik, webbläsarskript eller andra programmeringsmetoder) som uttryckligen godkänts av Unit4.
- 7.5 Kunden får inte försöka bereda sig obehörig åtkomst till eller på annat sätt ingripa i eller störa Unit4s eller någon annan kunds system, data eller verksamhet, och inte heller delta i någon aktivitet som stör, försämrar kvaliteten på, ingriper i utförandet av, eller skadar Tjänstens funktion.

Användning

- 7.6 Kunden får inte åtkomma, lagra, distribuera eller överföra något Virus eller något material i samband med sin Användning av Tjänsten som: är olagligt, skadligt, hotfullt, ärekränkande, oanständigt, intrångsgörande, trakasserande eller rasistiskt eller etiskt stötande; underlättar olagliga aktiviteter; skildrar sexuellt explicita bilder; främjar olagligt våld; är diskriminerande på grund av ras, kön, hudfärg, religiös övertygelse, sexuell läggning, funktionshinder; eller på annat sätt är olagligt eller orsakar skada på person eller egendom; och Unit4 förbehåller sig rätten att, utan ansvar eller inskränkning av Unit4s andra rättigheter, inaktivera Kundens tillgång till allt material som bryter mot bestämmelserna i denna punkt.

Allmänt

- 7.7 Kunden ska vara ansvarig för alla Användares Användning och/eller missbruk av Tjänsten.
- 7.8 Kunden är ansvarig för:
- 7.8.1 att införskaffa, underhålla och säkra all utrustning, programvara, nätverksanslutningar och telekommunikationslänkar och -tjänster på Kundens sida som krävs för att få åtkomst till och Använda Tjänsten och säkerställa att de uppfyller de specifikationer som krävs för att få tillgång till Tjänsten;
- 7.8.2 den funktionella driften och administration av Tjänsten; och
- 7.8.3 lagligheten, tillförlitligheten, integriteten, riktigheten och kvaliteten av dess data.

8. YTTERLIGARE VILLKOR

- 8.1 Unit4 ska behålla full kontroll över konfigurationen av datorplattformen, tekniska systemkrav, uppdateringar (enligt definitionen i Supportvillkoren) och tidpunkten för sådana uppdateringar.
- 8.2 Unit4 förbehåller sig rätten att byta tredjepartsleverantören av plattformen för Tjänsten förutsatt att (i) Unit4 har gett Kunden rimlig förvarning om sådan ändring; (ii) den jurisdiktion inom vilken Kundens Data lagras ska inte ändras (utan att först ha fått Kundens samtycke, vilket inte oskäligen ska undanhållas, försenas eller villkoras); och (iii) tjänsten som tillhandahålls av den nya plattformslleverantören för Tjänsten ska (till form och innehåll) överensstämma i alla väsentliga avseenden med det tidigare erbjudandet.
- 8.3 Vid Avtalets upphörande ska, på Kundens skriftliga begäran, Unit4 så fort som rimligen är möjligt, göra tillgängligt för Kunden en fil som innehåller den senaste säkerhetskopian av Kundens Data i det ursprungliga (native) databasformatet tillsammans med bilagor i deras ursprungliga (native) format. Om ingen sådan begäran har mottagits inom trettio (30) kalenderdagar efter att Tjänsten har upphört, har Unit4 rätt att förstöra Kundens Data som finns i dess besittning eller under dess kontroll.

9. RIMLIG ANVÄNDNING

Vid tillhandahållandet av Tjänsten ska Unit4 allokera den mängd systemresurser som är lämpligt enligt Unit4s skäliga uppfattning för en tjänst av den storlek och karaktär som tillhandahålls till Kunden. Om Kundens Användning av Tjänsten ställer orimliga krav på systemresurser jämfört med vad Unit4 typiskt sett erfar för liknande kunder, till exempel för att Kunden genererar en ovanligt stor mängd rapporter eller extraherar stora mängder data, kan Unit4 vidta följande åtgärder efter eget gottfinnande:

- 9.1 Inte tillämpa servicenivåerna i punkt 3; och/eller
- 9.2 avbryta Tjänsten; och/eller

- 9.3 tillämpa ytterligare avgifter relaterade till tillhandahållandet av överkapacitet.

10. DEFINITIONER

Termer med versaler som används i dessa Tjänstevillkor men inte har definierats häri ska ha den innebörd som anges i Unit4s Allmänna Affärsvillkor.

Ord/uttryck	Betydelse
Avbrottstid	andelen tid (angiven i minuter) under en enskild kalendermånad under vilken Unit4 Produktionsmiljö inte är tillgänglig för användning av Kunden (nertid), men som exkluderar Undantag från Avbrottstid.
Behöriga Användare	antalet Användare, eller enheter av den relevanta Volymbegränsningen, som är behöriga att Använda Tjänsterna, enligt vad som anges i Försäljningsordern.
Icke-Produktionsmiljö	en miljö för icke-produktionsdatabaser, såsom förhandsvisnings-, test-, kvalitets-, utvecklings- och acceptanstestmiljöer.
Katastrof	en oplanerad händelse eller omständighet av väsentlig omfattning eller väsentlig påverkan som resulterar i otilgänglighet för Produktionsmiljön, och som inte inträffar som ett resultat av ett Undantag från Avbrottstid, inkluderat men inte begränsat till naturkatastrofer och väderhändelser, avbrott i infrastruktur (utanför datacentret).
Kundens Data	all data som matas in av Kunden eller dess Personal i syfte att använda Tjänsten eller underlätta Kundens användning av Tjänsten.
Målsättning för återställningspunkt (eller "RPO")	målsättningen för den maximala tidsperiod under vilken data kan förloras, mätt bakåt från den tidpunkt då Produktionsmiljön blivit otilgänglig till följd av en Katastrof.
Målsättning för återställningstid (eller "RTO")	målsättningen för den tid det tar för Unit4 att genomföra en återställning av Produktionsmiljön till tillståndet det hade innan den blev otilgänglig till följd av en Katastrof.
Planerat Underhållsfönster	den tidsperiod under vilken planerat underhåll för Produktionsmiljön är planerat att inträffa.
Produktionsmiljö	produktionsmiljön för Tjänsten, även kallat "live"-miljön, vilket är den miljö som Kunden använder för att köra sin dagliga drift (live), vilket exkluderar Icke-Produktionsmiljöer.
Servicekredit	en servicekredit som ska betalas enligt vad som anges i punkt 4 i dessa Tjänstevillkor.
Supporttjänster	de supporttjänster som ska tillhandahållas av Unit4 i samband med Tjänsten i enlighet med Supportvillkoren.
Supportvillkor	dokumentet kallat Tjänstevillkor - Support 4U & Success 4U (SaaS), som återfinns finns på www.unit4.com/terms .
Tjänstens Tillgänglighet	den andel av tid (uttryckt i procent) under vilken Produktionsmiljön är tillgänglig för användning (upptid) mätt enligt punkt 3.
Total Tid	den totala tiden (angiven i minuter) under en enskild kalendermånad (där Tjänstens Tillgänglighet beräknas).
Undantag från Avbrottstid	<ul style="list-style-type: none"> - Planerade Underhållsfönster; - fel/avbrott i kommunikationsnät och anslutningar som tillhandahålls av externa leverantörer av telekommunikationstjänster; - fel/avbrott i tjänster från externa internetleverantörer eller i internetknutpunkter; - handlingar eller underlåtelser av Kunden eller av Användare som medgetts tillgång till Produktionsmiljön; - beteenden hos Kundens applikationer, utrustning eller operativsystem; och - Force Majeure.

Virus	någon sak eller enhet (inklusive programvara, kod, fil eller program) som kan: förhindra, försämra eller på annat sätt negativt påverka driften av någon datorprogramvara, hårdvara eller nätverk, någon telekommunikationstjänst, utrustning eller nätverk eller någon annan tjänst eller enhet; förhindra, försämra eller på annat sätt negativt påverka åtkomsten till eller driften av något program eller data, inklusive tillförlitligheten till något program eller data (antingen genom att arrangera om, ändra eller radera programmet eller data helt eller delvis eller på annat sätt); eller negativt påverka användarupplevelsen, inklusive maskar, trojanska hästar, virus och andra liknande saker eller enheter.
--------------	--