

1. GENERELL BESKRIVELSE

Unit4 er leverandør og utvikler av en rekke programmer, løsninger og plattformer ("Unit4 Programvare"). Unit4 gjør noe av Unit4-programvaren tilgjengelig for sine kunder via Programvaren som en Tjenestemodell («Unit4 SaaS» eller «Tjeneste»).

For definerte begreper som brukes i disse Tjenestevilkårene, se punkt 10 nedenfor.

2. TJENESTEN

Tjenesten vil omfatte:

- 2.1 En ikke-eksklusiv, ikke-overførbar rett og lisens til å tillate det avtalte antallet autoriserte brukere å bruke Tjenesten;
- 2.2 automatiske oppdateringer,
- 2.3 ytelsen av Supporttjenester,
- 2.4 tilgjengelighet og nødopprettingstjenester i samsvar med tjenestenivåene som er angitt i punkt 3 og
- 2.5 tilbud om levering av et Produksjonsmiljø og de relevante Testmiljøene spesifisert i Produktspesifikasjonen.

3. TILGJENGELIGHET AV TJENESTER

- 3.1 Med unntak av det som ellers er angitt i Produktspesifikasjonen, skal Unit4 levere Tjenesten i samsvar med tjenestenivåene i dette punkt 3, som kun skal gjelde for Produksjonsmiljøet.

Beregning av Tjenestens tilgjengelighet

- 3.2 Tjenestetilgjengelighet målt over en kalendermåned skal være 99,8 % eller høyere.
- 3.3 Tjenestetilgjengelighet beregnes på følgende måte:

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

- 3.4 Målepunktet for tilgjengelighet av Tjenester er internettpunktene til Unit4s skyinfrastrukturleverandørs datasenter.
 - 3.5 Unit4 skal gjøre en rapport om Tjenestetilgjengelighet tilgjengelig månedlig, på kundens forespørsel.
- ### Gjenoppretting av data
- 3.6 Med mindre annet er angitt i den relevante Produktspesifikasjonen, er Unit4s mål for gjenoppretting i tilfelle krisetap, en RTO på 12 timer eller mindre, og en RPO på en time eller mindre.
 - 3.7 Unit4 skal gjøre en RTO- og RPO-rapport tilgjengelig for Kunden etter enhver Krisehendelse via Community 4U.

4. TJENESTEKREDITT

Som Kundens eneste rettsmiddel i tilfelle Unit4s manglende oppfyllelse av forpliktelsen i punkt 3.2, skal Unit4, etter skriftlig forespørsel, gi Kunden en Tjenestekreditt på følgende måte:

Antall sammenhengende måneder med manglende Tjenestetilgjengelighet	Tjenestekredittrettigheter – prosentandelen av Vederlag som er betalt for den måneden Tjenesten ikke oppfyller punkt 3.2
En (første måned)	10% av første måned
To	20% av andre måned
Tre	30% av tredje måned
Fire eller flere	40% av fjerde, og påfølgende måneder

Kunden har rett til å be om fradrag av det samlede Tjenestekredittbeløpet fra påfølgende fakturaer utstedt av Unit4.

5. BEGRENSNINGER FOR BRUK

Kunden skal:

- 5.1 utelukkende bruke Tjenesten til sin interne forretningsdrift,
- 5.2 ikke bruke Tjenesten til å levere tjenester til tredjeparter eller forsøke å skaffe, eller hjelpe noen tredjepart med å få tilgang til Tjenesten eller Unit4 Leveransen,
- 5.3 ikke introdusere eller tillate innføring av virus i Unit4s nettverks- og informasjonssystemer, og
- 5.4 Ikke:
 - 5.4.1 forsøke å kopiere, bygge eller forsøke å bygge, eller utvikle en alternativ eller konkurrerende tjeneste som på noen måte er basert eller avledet helt eller delvis fra Tjenesten eller Unit4 Leveranser,
 - 5.4.2 slå sammen eller kombinere Tjenesten med annen programvare eller tjeneste, eller
 - 5.4.3 bruke roboter eller robotisert prosessautomatisering uten Unit4s forhåndssamtykke.

6. ANSVARSFRASKRIVELSER

- 6.1 Unit4 er ikke ansvarlig for forsinkelser, leveringsfeil eller annet tap som følge av overføring av Kundedata over kommunikasjonsnettverk eller fasiliteter, inkludert internett.
- 6.2 Unit4 utøver ingen kontroll over innholdet av informasjon som passerer gjennom Unit4 SaaS. Unit4 fraskriver seg og utelukker ansvar med hensyn til overføring eller mottak av informasjon av Kunden eller en bruker, av enhver form for innhold, samt riktigheten av innholdet i slik informasjon, eller scrambling av informasjonen eller dataen.

7. KUNDENS FORPLIKTELSE

Brukere

- 7.1 Kunden skal sørge for at det maksimale antallet Autoriserte Brukere som den tillater å få tilgang til å bruke Tjenesten, ikke skal overstige antall abonnementer som er angitt i Salgsordren

Tilgang

- 7.2 Det skal kun oppnås tilgang til Tjenesten ved hjelp av en Brukers unike konto, og Brukere skal ikke Bruke kontoen til en annen Bruker eller utgi seg for å være en annen person eller enhet.
- 7.3 Ingen tilgangskontroller eller andre sikkerhetstiltak for Tjenesten skal deaktiveres, forbigås eller på annen måte omgås av Kunden.
- 7.4 Det kan bare oppnås tilgang til Tjenesten via grensesnitt eller andre automatiserte metoder (for eksempel testverktøy, skjermfangsteknologi, skriptede nettlesere eller andre programmatisk metoder) som er uttrykkelig godkjent av Unit4.
- 7.5 Kunden skal ikke forsøke å få uautorisert tilgang til eller på annen måte forstyrre eller forstyrre Unit4s eller andre kunders, systemer, data eller operasjoner, og Kunden skal heller ikke delta i noen aktivitet som forstyrrer, reduserer kvaliteten på, forstyrrer ytelsen til eller forringer tjenestens funksjon.

Bruk

- 7.6 Kunden skal ikke oppnå tilgang til, lagre, distribuere eller overføre virus, eller noe innhold i løpet av Bruken av Tjenesten, som: er ulovlig, skadelig, truende, ærekrenkende, uanstendig, krenkende, trakasserende eller rasistisk eller etisk støtende; medvirker til ulovlig aktivitet, skildrer seksuelt eksplisitte bilder, fremmer ulovlig vold, er diskriminerende basert på rase, kjønn, farge, religion, seksuell orientering, funksjonshemming, eller på annen måte er ulovlig eller forårsaker tap eller skade på noen person eller eiendom, og Unit4 forbeholder seg retten til, uten ansvar og uten betydning for sine andre rettigheter, til å deaktivere Kundens tilgang til materiale som strider mot dette punkt.

Generelt

- 7.7 Kunden er ansvarlig for enhver Brukers Bruk og/eller misbruk av Tjenesten.
- 7.8 Kunden er ansvarlig for:
- 7.8.1 å anskaffe, vedlikeholde og sikre alt kundeutstyr, programvare, nettverkstilkoblinger og telekommunikasjonskoblinger og -tjenester som kreves for å få tilgang til og Bruk av Tjenesten og sikre at de oppfyller spesifikasjonene som kreves for å få tilgang til Tjenesten,
- 7.8.2 funksjonell drift og administrasjon av Tjenesten, og
- 7.8.3 lovligheten, påliteligheten, integriteten, nøyaktigheten og kvaliteten på dataene.

8. TILLEGSBETINGELSER

- 8.1 Unit4 forbeholder alene all kontroll over konfigurasjonen av dataplattformen, tekniske systemkrav, oppdateringer (som definert i støttevilkårene) og tidspunkteter for slike oppdateringer.
- 8.2 Unit4 forbeholder seg retten til å endre Tredjepartsleverandøren av Tjenesteplattformer forutsatt at: (i) Unit4 har gitt rimelig varsel til Kunden om en slik endring; (ii) jurisdiksjonen der kundedata lagres, ikke endres (uten først å ha innhentet Kundens samtykke, som ikke skal holdes tilbake, forsinkes eller gjøres betinget); og (iii) tjenesten som tilbys av den nye Tjenesteplattformleverandøren skal være (i form og innhold) tilsvarende i alle vesentlige henseender med det forrige tilbudet.
- 8.3 Ved oppsigelse av Avtalen på Kundens skriftlige anmodning skal Unit4 så snart som rimelig mulig gjøre tilgjengelig for Kunden en fil som inneholder den siste sikkerhetskopien av Kundedata i det opprinnelige databaseformatet sammen med vedlegg i sitt opprinnelige format. Hvis ingen slik forespørsel mottas innen tretti (30) kalenderdager etter oppsigelse av Tjenesten, kan Unit4 ødelegge Kundedata i besittelse eller kontroll.

9. RIMELIG FORBRUK

Ved levering av Tjenesten vil Unit4 tildele en slik mengde systemressurser som ansees hensiktsmessig, etter Unit4s rimelige oppfatning, for en tjeneste etter den størrelsen og arten av det som tilbys Kunden. Hvis Kundens bruk av Tjenesten stiller store krav til systemressurser sammenlignet med de som vanligvis oppleves av Unit4 for lignende kunder, for eksempel fordi Kunden genererer et uvanlig stort antall rapporter eller trekker ut store mengder data, kan Unit4 utføre følgende handlinger etter eget skjønn:

- 9.1 avvikle Tjenestenivåene i punkt 3, og/eller
- 9.2 tilbakeholde Tjenesten; og/eller
- 9.3 pålegge tilleggsvederlag i forbindelse med levering av den overstigende kapasiteten til dekning av det overstigende forbruket.

10. DEFINISJONER

Begreper med stor forbokstav som fremgår av disse Tjenestevilkårene, men som ikke er definert, skal tolkes i tråd med definisjonene i Unit4s Alminnelige Forretningsvilkår.

Begrep	Meningsinnhold
Autoriserte Brukere	Antallet Brukere eller enheter som er tillatt tilgang til Tjenesten etter den relevante Brukergrensen som er satt av for Tjenesten, som angitt i Salgsordren
Ikke-produksjonsmiljø	et miljø, for eksempel for forhåndsvisning, testing, kvalitetsutvikling og aksept som inneholder databelastninger som ikke er produksjonsdata.
Kundedata	data som er lagt inn av Kunden eller dets Personell med det formål å bruke Tjenesten eller legge til rette for Kundens bruk av Tjenesten.
Krisehendelse	en uplanlagt hendelse eller omstendighet av en betydelig skala eller innvirkning som

	resulterer i utilgjengelighet av Produksjonsmiljøet og som ikke oppstår som følge av et Unntak fra Tjenestesvikt, for eksempel naturkatastrofer og værhendelser, svikt i infrastruktur (utenfor datasenteret).
Mål for gjenopprettingspunkt (eller "RPO")	den maksimale tidsperioden der data kan gå tapt, målt bakover fra det tidspunktet Produksjonsmiljøet ble utilgjengelig som følge av Krisehendelsen.
Målsetting for gjenopprettingstid (eller "RTO")	hvor lang tid det tar Unit4 å utføre gjenopprettingen av Produksjonsmiljøet til tilstanden den var i før det ble utilgjengelig som følge av en Krisehendelse.
Planlagt vedlikeholdsperiode	tidsperioden da planlagt vedlikehold for Produksjonsmiljøet etter planen skal skje.
Produksjonsmiljø	Produksjonsmiljøet i Tjenesten kalles også «live» miljø, og er miljøet som Kunden bruker til å kjøre sine daglige (direkte) operasjoner, unntatt ikke-produksjonsmiljøer.
Supporttjenester	supporttjenestene som skal leveres av Unit4 i forbindelse med Tjenesten i samsvar med Supportvilkårene
Supportvilkår	dokumentet med tittelen Tjenestevilkår – Support 4U & Success 4U (SaaS) funnet på www.unit4.com/terms .
Tjenestetilgjengelighet	Tid (angitt i prosentandel) hvor Produksjonsmiljøet er tilgjengelig for Bruk (oppetid) målt i henhold til punkt 3
Tjenestekreditt	Tjenestekreditt som utbetales i henhold til punkt 4 i disse Tjenestevilkårene.
Tjenestesvikt	Mengden tid (angitt i minutter) i en gitt måned hvor Unit4 Produksjonsmiljø ikke er tilgjengelig (nedetid) for bruk av Kundens, unntatt Unntak fra Tjenestesvikt
Total tid	den totale tiden (angitt i minutter) i en gitt måned (der Tjenestetilgjengeligheten beregnes).
Unntak fra Tjenestesvikt	<ul style="list-style-type: none"> - Planlagt vedlikeholdsperiode - svikt i kretser eller tilkoblinger levert av tredjeparts telekommunikasjonsleverandører eller alminnelige transportører; - feil hos en ekstern internettleverandør eller et internettutvekslingspunkt, handlinger eller unnløstelser fra Kunden eller Brukere som har tilgang til Produksjonsmiljøet; - opptreden til kundeapplikasjoner, utstyr eller administrerte operativsystemer, - Force Majeure.
Virus	Enhver ting eller enhet (inkludert programvare, kode, fil eller program) som kan: forhindre, svekke eller på annen måte påvirke driften av dataprogramvare, maskinvare eller nettverk, telekommunikasjonstjeneste, utstyr eller nettverk eller annen tjeneste eller enhet; forhindre, svekke eller på annen måte påvirke tilgangen til eller driften av program eller data negativt, inkludert påliteligheten til et program eller data (enten ved å omorganisere, endre eller slette programmet eller dataene helt eller delvis eller på annen måte); eller påvirke brukeropplevelsen negativt, inkludert ormer, trojanske hester, virus og andre lignende ting eller enheter.