



## Anhang D

# Service-Level-Vereinbarung für die globale Cloud von Unit4

Version 1.1

März 2018

## **Einführung**

### **Über dieses Dokument**

Dieser Anhang D – Service-Level-Vereinbarung für die globale Cloud von Unit4 – legt die Leistungskennzahlen (KPIs) fest, nach denen der anwendbare globale Cloud-Service von Unit4 gemessen wird. Falls Unit4 die KPIs für den globalen Cloud-Service von Unit4 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.

### **Änderungen und frühere Versionen**

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 in der Vereinbarung verwaltet werden.

Der globale Cloud-Service von Unit4 basiert auf gemeinsamen, einheitlichen Verwaltungspraktiken für alle Kunden. Dieses gemeinsame Betriebsmodell erlaubt es Unit4, hochwertigen Service anzubieten.

Dieses Dokument legt die Verpflichtungen von Unit4 gegenüber dem Kunden in Bezug auf die Cloud-Herstellungsumgebung dar und trifft **NICHT** auf solche Nicht-Herstellungsumgebungen wie Vorschau, Test, Entwicklung oder Akzeptanz zu.

### **Globaler Cloud-Service von Unit4 und Produktverfügbarkeit**

<b>Service</b>	<b>Produkte (verfügbar)</b>
Unit4 SaaS – standardmäßiger Service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Unit4 Business World</li><li>• Unit4 Student Management</li></ul>
Unit4 SaaS – erweiterter Service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Unit4 Business World</li><li>• Unit4 Student Management</li></ul>
Unit4 SaaS - prevero-Service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Unit4 prevero</li></ul>
Unit4-verwalteter Cloud-Service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Unit4 Business World</li><li>• Unit4 Financials</li></ul>
Unit4 PSA Suite-Service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Unit4 PSA Suite</li></ul>

## **1. SERVICE-VERFÜGBARKEIT**

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

<b>Globaler Cloud-Service von Unit4</b>	<b>Leistungskennzahlen (KPI)</b>	<b>Service-Gutschriften</b>
Unit4 SaaS – standardmäßiger Service	Service-Verfügbarkeit ≥ 99,8 %	Nein
Unit4 SaaS – erweiterter Service	Service-Verfügbarkeit ≥ 99,8 %	Ja
Unit4 SaaS - prevero-Service	Service-Verfügbarkeit ≥ 99,5 %	Ja
Unit4-verwalteter Cloud-Service	Service-Verfügbarkeit ≥ 99,6 %	Ja

### **1.1. Kalkulation**

Die Service-Verfügbarkeit wird (in jedem gegebenen Monat) wie folgt kalkuliert:

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

### **1.2. Messung**

Der Messpunkt für die Service-Verfügbarkeit sind die Internetverbindungspunkte des Herstellungs-Datenzentrums von Unit4.

### **1.3. Berichterstattung**

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

## 2. SERVICE-REAKTIONSZEIT

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

Globaler Service von Unit4	Cloud-Service	Leistungskennzahlen (KPI)	Service-Gutschriften
Unit4 standardmäßiger Service	SaaS –	die <u>durchschnittliche Service-Reaktion beträgt</u> ≤ 2 Sekunden.	Nein
Unit4 erweiterter Service	SaaS –	die <u>durchschnittliche Service-Reaktion beträgt</u> ≤ 2 Sekunden.	Ja
Unit4 SaaS - prevero-Service		Nicht zutreffend	Nein
Unit4-verwalteter Cloud-Service		Nicht zutreffend	Nein

### 2.1. Messung

Die Zeit wird als die Differenz zwischen dem Zeitpunkt, an dem die Anfrage vom externen Endpunkt der Cloud-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 das Kundenportal beantragen.

## 3. NOTFALLPLANUNG

Die KPIs von Unit4 für die Wiederherstellung im Fall eines Notfalls sind:

Globaler Service von Unit4	Cloud-Service	Leistungskennzahlen (KPI)	Service-Gutschriften
Unit4 standardmäßiger Service	SaaS –	<b>Wiederherstellungs-Reaktionszeit</b> ≤ 48 Stunden <b>Wiederherstellungspunkt</b> ≤ 4 Stunden	Nein
Unit4 erweiterter Service	SaaS –	<b>Wiederherstellungs-Reaktionszeit</b> ≤ 12 Stunden <b>Wiederherstellungspunkt</b> ≤ 1 Stunde	Nein
Unit4 SaaS - prevero-Service		<b>Wiederherstellungs-Reaktionszeit</b> ≤ 48 Stunden <b>Wiederherstellungspunkt</b> ≤ 2 Stunden	Nein
Unit4-verwalteter Cloud-Service		<b>Wiederherstellungs-Reaktionszeit</b> ≤ 48 Stunden <b>Wiederherstellungspunkt</b> ≤ 2 Stunden	Nein

### 3.1. Messung

Die Wiederherstellung-Reaktionszeit (RTO) wird von dem Zeitpunkt, an dem die Cloud-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 Cloud-Herstellungsumgebung als Ergebnis des Notfalls nicht länger verfügbar war, gemessen.

### 3.2. Berichterstattung

Der Kunde kann nach jeglichem Notfall einen RTO- oder RPO-Bericht anfordern.

## 4. Unit4 PSA Suite-Service

Die Verpflichtungen in der Service-Level-Vereinbarung, die Microsoft hinsichtlich Lieferung und/oder Leistung des Unit4 PSA Suite-Service eingeht, wie unter den folgenden Adressen veröffentlicht:

- <http://www.microsoft.com/licensing/contracts;>
- [http://www.windowsazure.com/us/support/legal/sla/;](http://www.windowsazure.com/us/support/legal/sla/)
- Oder auf einer alternativen Seite, die Microsoft von Zeit zu Zeit bestimmt.