



Bilaga D

Serviceavtal för Unit4s Globala Molntjänster

Version 1.2

Bilaga D – Servicenivåavtal för Unit4s Globala Molntjänster (SLA)

Inledning och tillgänglighet för Produkter/Tjänster

Om detta dokument

Denna Bilaga D – Servicenivåavtal för Unit4s Globala Molntjänster anger de KPIer, mot vilka den tillämpliga Unit4 Globala Molntjänsten mäts. Om Unit4 inte uppnår och upprätthåller KPIerna för Unit4s Globala Molntjänster enligt vad som anges i detta SLA, kan Kunden vara berättigad till en Servicekredit som kan användas vid betalning av framtida avgifter.

Ändringar och tidigare versioner

Unit4 kan uppdatera eller ändra detta SLA från tid till annan, och nya versioner kommer att finnas tillgängliga online tillsammans med de tidigare versionerna. Alla väsentliga förändringar av KPIerna i detta SLA ska hanteras i enlighet med Avtalets villkor för avtalsändringar.

Unit4s Globala Molntjänster är baserade på gemensamma och konsekventa hanteringsmetoder för samtliga kunder. Denna gemensamma driftsmodell möjliggör att Unit4 kan erbjuda en hög servicenivå.

Detta dokument anger Unit4s åtaganden mot Kunden gällande Molntjänstens Produktionsmiljö, och gäller **INTE** för icke-produktionsmiljöer såsom förhandsvisnings-, test-, utvecklings- och acceptanstestmiljöer.

Unit4s Globala Molntjänster och tillgängliga Produkter

Tjänst	Produkter (tillgängliga)
Unit4 SaaS – Standardtjänst	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 Business World• Unit4 Student Management
Unit4 SaaS – Avancerad tjänst	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 Business World• Unit4 Student Management
Unit4 SaaS - prevero tjänst	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 prevero
Unit4 SaaS - Intuo tjänst	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 Intuo
Unit4 SaaS - Prosoft tjänst	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 Prosoft
Unit4 Managed Cloud tjänst	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 Business World• Unit4 Financials
Unit4 PSA Suite tjänst	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 PSA Suite
Unit4s Cloud Hosting Tjänst	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 Business World

Avsnitt 1 – Servicenivåer - Key Performance Indicators (KPIer)

1. TJÄNSTENS TILLGÄNGLIGHET

Unit4s KPI för en enskild kalendermånad är:

Avsnitt A

Unit4s Globala Molntjänst	KPI	Servicekrediter
Unit4 SaaS – Standardtjänst	Tjänstens Tillgänglighet \geq 99.8%	Nej
Unit4 SaaS – Avancerad tjänst	Tjänstens Tillgänglighet \geq 99.8%	Ja
Unit4 SaaS – prevero Service	Tjänstens Tillgänglighet \geq 99.5%	Ja
Unit4 SaaS – Intuo tjänst	Tjänstens Tillgänglighet \geq 99.4%	Ja
Unit4 SaaS - Prosoft tjänst	Tjänstens Tillgänglighet \geq 99.8%	Ja
Unit4 Managed Cloud tjänst	Tjänstens Tillgänglighet \geq 99.6%	Ja

Avsnitt B

Unit4s Globala Molntjänst	KPI	Servicekrediter
Unit4s Cloud Hosting Tjänst	Tillgänglighet för Hosting \geq 99.8%	Nej

1.1. Beräkning

Tjänstens Tillgänglighet (för punkt 1A) beräknas (per enskild kalendermånad) enligt följande:

$$\left[\left(\frac{\text{Total Tid} - \text{Avbrott i tjänsten}}{\text{Total Tid}} \right) * 100 \right]$$

Tillgänglighet för Hosting (för punkt 1B) beräknas i enlighet med "Monthly Uptime Calculation and Service Levels for Single-Instance Virtual Machines" som finns tillgänglig på <https://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/sla/virtual-machines/> eller sådan annan hemsida som Microsoft anger från tid till annan.

1.2. Mätning

Mätpunkten för Tjänstens Tillgänglighet (för punkt 1A) är anslutningspunkten till Internet för Unit4s produktionsdatacenter.

Mätpunkten för Tillgänglighet för Hosting (för punkt 1B) anges och beskrivs i Microsofts SLAer som finns tillgängliga på <https://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/sla/virtual-machines/> eller sådan annan hemsida som Microsoft anger från tid till annan.

1.3. Rapportering

Kunden kan begära att få en rapport avseende Tjänstens Tillgänglighet högst en (1) gång per månad, via Unit4s Kundportal.

2. SVARSTIDER FÖR TJÄNSTEN

Unit4s KPI för en enskild kalendermånad är:

Unit4 Globala Molntjänst	KPI	Servicekrediter
Unit4 SaaS – Standardtjänst	den <u>genomsnittliga</u> Svarstiden är ≤ 2 sekunder.	Nej
Unit4 SaaS – Avancerad tjänst	den <u>genomsnittliga</u> Svarstiden f är ≤ 2 sekunder.	Ja
Unit4 SaaS - prevero tjänst	Inte tillämpligt	Nej
Unit4 SaaS - Intuo tjänst	Inte tillämpligt	Nej
Unit4 SaaS - Prosoft tjänst	Inte tillämpligt	Nej
Unit4 Managed Cloud tjänst	Inte tillämpligt	Nej
Unit4s Cloud Hosting Tjänst	Inte tillämpligt	Nej

2.1. Mätning

Den tid som uppmäts är skillnaden mellan tiden då förfrågan mottogs vid den externa anslutningspunkten för Molntjänstens Produktionsmiljö, och tiden då svaret på förfrågan börjar att återsändas till Kundens webbläsare. Notera att en enskild webbsida kan göra flera olika förfrågningar, och att varje förfrågan då mäts separat.

2.2. Rapportering

Kunden kan begära att få en rapport avseende Svarstider högst en (1) gång per månad, via Unit4s Kundportal.

3. KATASTROFÅTERSTÄLLNING

Unit4s KPI för katastrofåterställning i händelse av en Katastrof är:

Unit4s Globala Molntjänst	KPI	Servicekrediter
Unit4 SaaS – Standardtjänst	RTO ≤ 48 timmar RPO ≤ 4 timmar	Nej
Unit4 SaaS – Avancerad tjänst	RTO ≤ 12 timmar RPO ≤ 1 timme	Nej
Unit4 SaaS - prevero tjänst	RTO ≤ 48 timmar RPO ≤ 2 timmar	Nej
Unit4 SaaS - Intuo tjänst	RTO (återställande till begränsad tjänst) ≤ 72 timmar RTO (återställande till full SLA-nivå) ≤ 168 timmar	Nej
Unit4 SaaS – Prosoft tjänst	RTO ≤ 12 timmar RPO ≤ 24 timmar	Nej
Unit4 Managed Cloud tjänst	RTO ≤ 48 timmar RPO ≤ 2 timmar	Nej
Unit4s Cloud Hosting Tjänst	RTO ≤ 48 timmar RPO ≤ 2 timmar	Nej

3.1. Mätning

RTO mäts från den tidpunkt Molntjänstens Produktionsmiljö (eller vad avser Cloud Hosting, när Single-Instance Virtual Machine) blir otillgänglig till följd av en Katastrof till dess att den åter är tillgänglig.

RPO mäts som målsättningen för den maximala tidsperiod under vilken data kan förloras, mätt bakåt från den tidpunkt då Molntjänstens Produktionsmiljö blivit otillgänglig till följd av en Katastrof.

3.2. Rapportering

Kunden kan efterfråga en RTO och RPO rapport efter varje Katastrof.

4. Unit4 PSA Suite Tjänst (enbart)

De åtaganden avseende servicenivåer som Microsoft gör avseende leverans och/eller prestanda för Unit4 PSA Suite Tjänsten, finns publicerade på <http://www.microsoftvolumelicensing.com/SLA> (lämplig språkversion sökbar i en lista) eller på alternativ webbsida som Microsoft identifierar från tid till annan.

Unit4 ansvarar inte för några konsekvenser (exempelvis nedtid, förlorad funktionalitet) eller försämring av tjänsten, som beror på nedtid hos MS Dynamics online-tjänst.

Avsnitt 2 – Beräkning av Servicekrediter (om sådana är tillämpliga enligt SLA ovan)

Som Kundens enda och exklusiva rätt till påföljd, i det fall Unit4 inte förmår uppnå sådana KPIer i detta SLA som berättigar till Servicekrediter, och om Unit4 erhållit en skriftlig begäran härom, ska Unit4 tillhandahålla en Servicekredit i enlighet med följande:

Antal månader (i följd) med missad KPI	Annan åtgärd/rättighet	Servicekredit uttryckt i % av avgiften för Unit4s Globala Molntjänst för den relevanta månaden då Unit4s Globala Molntjänst inte uppfyller KPI.
En (första månaden)	Unit4s Kundensvarige ska träffa Kunden för att diskutera möjliga korrigerande åtgärder.	10% av den första månadens avgift
Två	-	20% av den andra månadens avgift
Tre	-	30% av den tredje månadens avgift
Fyra eller mer	-	40% av den fjärde (och efterföljande) månadens avgift

Exempel: Vid tre månader i följd av missade KPIer, har Kunden rätt till 10% Servicekredit för den första månaden, 20% Servicekredit för den andra månaden, och 30% Servicekredit för den tredje månaden.

Månatlig ackumulering av Servicekrediter ska gälla för varje KPI enskilt, och Kunden är bara berättigad till en Servicekredit för en given månad. Upplupna Servicekrediter under ett avtalsår ska (om de krävs) dras av från efterföljande fakturor (som utställs av Unit4. Eventuella tvister avseende Servicekrediter ska hanteras enligt den ordning som gäller för hantering av tvister enligt Bilaga A, Unit4s Allmänna Affärsvillkor.