

## Introducción y KPIs

### Sobre este documento

Este Acuerdo de nivel de servicio (SLA) de Unit4 establece los KPIs mediante los cuales se mide la solución SaaS de Unit4 aplicable. Si Unit4 no logra y no mantiene los KPIs como se describe en este SLA, el Cliente puede tener derecho a un Crédito de Servicio contra tarifas futuras pagaderas.

Unit4 SaaS se basa en prácticas de gestión comunes y coherentes para todos los clientes. Este modelo operativo común permite a Unit4 brindar un alto nivel de servicio.

Este documento establece los compromisos de Unit4 con el Cliente en relación con el entorno de producción y NO es aplicable a esos entornos de no producción.

Unit4 puede actualizar o modificar el SLA periódicamente y las nuevas versiones estarán disponibles en línea junto con las versiones anteriores. Cualquier cambio material en los KPIs en el SLA debe gestionarse a través del proceso de cambio de contrato descrito en el Acuerdo.

## Sección 1 - Indicadores clave de rendimiento (KPIs)

### 1. Disponibilidad del servicio

El KPI de Unit4 para cualquier mes es:

Servicio	KPI	Créditos del servicio
Parte A		
ERP 7	Servicio Disponible $\geq 99.8\%$	Si
ERP x	Servicio Disponible $\geq 99.8\%$	Si
Property Management	Servicio Disponible $\geq 99.8\%$	Si
Student Management	Servicio Disponible $\geq 99.8\%$	Si
Gestión del talento	Servicio Disponible $\geq 99.8\%$	Si
Finanzas	Servicio Disponible $\geq 99.8\%$	Si
FP&A	Servicio Disponible $\geq 99.8\%$	Si
Prosoft	Servicio Disponible $\geq 99.8\%$	Si
Parte B		
CloudStepOne (ERP o Finanzas)	Disponibilidad del Host $\geq 99.8\%$	Si

#### 1.1. Cálculo

La disponibilidad del servicio (en la Sección 1, Parte A) se calcula (en un mes determinado) de la siguiente manera:

$$\left[ \left( \frac{\text{Tiempo total} - \text{Interrupción del servicio}}{\text{Tiempo total}} \right) * 100 \right]$$

#### 1.2. Medición

El punto de medición de la disponibilidad del servicio (en la sección 1, parte A) son los puntos de conexión a Internet del centro de datos de producción de Unit4.

La medición de la disponibilidad del host (en la Sección 1, Parte B) se toma al verificar en la red que el sistema operativo de las máquinas virtuales está en funcionamiento

#### 1.3. Información

El cliente puede solicitar un informe de disponibilidad del servicio no más de una vez al mes a través de Unit4 Community.

### 2. Tiempo de Respuesta del Servicio

KPI de Unit4 para cada mes:

Servicio	KPI	Créditos del Servicio
ERP 7	Promedio de <b>Respuesta del Servicio</b> $\leq 2$ segundos	Si
ERP x	Promedio de <b>Respuesta del Servicio</b> $\leq 2$ segundos	Si
Property Management	Promedio de <b>Respuesta del Servicio</b> $\leq 2$ segundos	Si
Student Management	Promedio de <b>Respuesta del Servicio</b> $\leq 2$ segundos	Si
Gestión del talento	Promedio de <b>Respuesta del Servicio</b> $\leq 2$ segundos	Si
Finanzas	No aplica	No
FP&A	No aplica	No
Prosoft	No aplica	No
CloudStepOne (ERP o Financials)	No aplica	No

#### 2.1. Medición

El tiempo se mide como la diferencia entre el momento en que la solicitud es recibida por el extremo externo del Entorno de Producción y el momento en que la respuesta a la solicitud empieza a ser devuelta al navegador del Cliente. Tenga en cuenta que una única página web puede realizar varias solicitudes y que cada solicitud se mide por separado.

#### 2.2. Información

El Cliente podrá solicitar un informe de Respuesta del Servicio con una frecuencia máxima de uno al mes a través de la Comunidad Unit4.

### 3. Recuperación de desastres

El KPI de Unit4 para la recuperación en caso de desastre es:

Servicio	KPI	Créditos del Servicio
ERP 7	<b>RTO</b> $\leq 12$ horas <b>RPO</b> $\leq 1$ hora	No
ERP x	<b>RTO</b> $\leq 12$ horas <b>RPO</b> $\leq 1$ hora	No
Property Management	<b>RTO</b> $\leq 12$ horas <b>RPO</b> $\leq 1$ hora	No
Student Management	<b>RTO</b> $\leq 12$ horas <b>RPO</b> $\leq 1$ hora	No
Gestión del Talento	<b>RTO</b> $\leq 12$ horas <b>RPO</b> $\leq 1$ hora	No
Finanzas	<b>RTO</b> $\leq 12$ horas <b>RPO</b> $\leq 1$ hora	No
FP&A	<b>RTO</b> $\leq 12$ horas <b>RPO</b> $\leq 1$ hora	No
Prosoft	<b>RTO</b> $\leq 12$ horas <b>RPO</b> $\leq 24$ horas	No
CloudStepOne (ERP o Financials)	<b>RTO</b> $\leq 48$ horas <b>RPO</b> $\leq 2$ horas	No

### Servicios basados en países nórdicos (Conapto)

El KPI de Unit4 para la recuperación en caso de un Desastre para los servicios basados en países nórdicos (Conapto) es:

Servicio	KPI	Créditos del servicio
ERP 7	RTO ≤ 12 horas RPO ≤ 1 hora	No
FP&A	RTO ≤ 12 horas RPO ≤ 1 hora	No

#### 3.1 Medición

El RTO se mide desde el momento en que el entorno de producción deja de estar disponible como resultado del Desastre hasta que vuelve a estar disponible.

El RPO se mide como el período de tiempo objetivo máximo en el que se pueden perder datos, medido hacia atrás desde el momento en que el entorno de producción dejó de estar disponible como resultado del Desastre.

#### 3.2 Información

El Cliente puede solicitar un informe de RTO y RPO después de cualquier Desastre a través de Unit4 Community.

#### Sección 2 - Cálculo del crédito de servicio (si es pagadero de acuerdo con el SLA anterior)

Como única y exclusiva compensación al Cliente en caso de que Unit4 no cumpla con los KPIs de este SLA (que den derecho a un Crédito de servicio) y tras la recepción de una solicitud por escrito, Unit4 proporcionará un Crédito de Servicio de acuerdo con lo siguiente:

Número de meses de KPI no cumplidos (consecutivos)	Otra acción	Derecho de Crédito de Servicio reclamable como un % de la tarifa de SaaS pagada correspondiente al mes aplicable en que el servicio no cumple con el KPI
Uno (primer mes)	El representante de cuenta de Unit4 se reunirá con el cliente para discutir posibles acciones correctivas	10% del primer mes
Dos	-	20% del segundo mes
Tres	-	30% del tercer mes
Cuatro o mas	-	40% del cuarto mes y los siguientes

Por ejemplo, si no se cumplen el KPI durante tres meses, el Cliente recibirá un 10% de Crédito de servicio durante el primer mes, un 20% de Crédito de servicio durante el segundo mes y un 30% del tercer mes.

La acumulación mensual de Créditos de Servicio se aplicará en relación con cada KPI individualmente y el Cliente puede tener derecho a un solo importe en concepto de Crédito de Servicio para un mes determinado. Los Créditos de Servicio acumulados en cualquier año de servicio se deducirán (si se reclaman) de las facturas posteriores (si corresponde) emitidas por Unit4. Cualquier disputa relacionada con los Créditos de Servicio seguirá los procedimientos de resolución de disputas del Apéndice A - Condiciones comerciales generales de Unit4.

#### Section 3 - Definiciones

Palabra / Frase	Significado
Desastre	una circunstancia no planificada de una escala significativa, un impacto considerable o un período prolongado que da como resultado la indisponibilidad del entorno de producción y que no ocurre como resultado de las Exclusiones de interrupción del servicio. Por ejemplo, los desastres incluirían, entre otros, desastres naturales

	como inundaciones, huracanes, tornados o terremotos, derrames de materiales peligrosos, fallas de la infraestructura (externa al centro de datos) y bioterrorismo. Los eventos no catastróficos, como interrupciones del servidor, fallos de hardware o software y otras interrupciones de este tipo, no se consideran Desastres y están cubiertos por características de alta disponibilidad del entorno operativo de Unit SaaS
Disponibilidad del Host	la cantidad de tiempo (expresada como porcentaje) que las máquinas virtuales están disponibles para su uso.
Interrupción del host	la cantidad de tiempo (expresada en minutos) en un mes determinado que las máquinas virtuales no están disponibles para su uso, pero excluye cualquier interrupción como resultado de las "Exclusiones de interrupción del servicio".
Indicador clave de rendimiento o "KPI"	una indicación objetivamente mensurable del desempeño según lo establecido en el SLA.
Entorno de no producción o NPE	un entorno, como la vista previa, las pruebas, la calidad, el desarrollo y la aceptación, que no contiene cargas de datos de producción y al que no se aplica el SLA.
Mantenimiento planificado	el período de tiempo en el que se programa la ventana de mantenimiento planificada para el entorno de producción que se establece en la descripción del servicio o en la comunidad Unit4.
Entorno de producción o PE	el entorno de producción de Unit4 SaaS (en el centro de datos de producción) también llamado entorno "en vivo", siendo el entorno que utiliza el Cliente para ejecutar sus operaciones diarias (en vivo), que excluye cualquier NPE
Objetivo de punto de recuperación (o "RPO")	el período de tiempo máximo objetivo en el que se pueden perder datos, medido hacia atrás desde el momento en que el entorno de producción dejó de estar disponible como resultado del Desastre.
Objetivo de tiempo de recuperación (o "RTO")	la cantidad de tiempo que le toma a Unit4 realizar la restauración del entorno de producción al estado antes de que dejara de estar disponible como resultado de un Desastre.
Servicio disponible	la cantidad de tiempo (expresada como porcentaje) que el entorno de producción Unit4 está disponible para su uso.
Crédito de Servicio	un crédito de servicio pagadero de acuerdo con la Sección 2 del SLA.
Corte de Servicio	la cantidad de tiempo (expresada en minutos) en un mes determinado que el entorno de producción de Unit4 no está disponible para su uso, pero excluye cualquier interrupción como resultado de las "Exclusiones de interrupción del servicio".
Exclusiones de interrupciones del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimiento planificado;</li> <li>- falla de cualquier circuito o conexión proporcionada por terceros proveedores de telecomunicaciones o operadores comunes;</li> <li>- falla de cualquier proveedor de servicios de Internet externo o un punto de intercambio de Internet;</li> <li>- actos u omisiones del Cliente o de cualquier Usuario autorizado a acceder al Entorno de producción;</li> <li>- comportamiento de las aplicaciones, equipos o sistemas operativos administrados del Cliente; y</li> <li>- Fuerza mayor.</li> </ul>
Respuesta de Servicio	el tiempo de procesamiento del entorno de producción para completar las solicitudes enviadas desde un navegador web y excluye las solicitudes enviadas a través de las API de Unit4.
Tiempo total	el tiempo total (expresado en minutos) en un mes determinado (donde se calcula la disponibilidad del servicio).
Mantenimiento preventivo no planificado	indisponibilidad relacionada con el mantenimiento no planificado por circunstancias imprevistas y excepcionales, sin el cual un incidente o problema grave puede ocurrir en Unit4 SaaS.