

Innledning og KPIer

Om dette dokumentet

Denne– Unit4s Serviceavtale (SLA) fastsetter KPIer som den relevante Unit4 SaaS-løsningen måles opp i mot. Dersom Unit4 ikke oppnår og opprettholder KPIene som beskrevet i denne serviceavtalen (SLA), kan Kunden ha rett til Tjenestekreditt som trekkes fra fremtidige betalinger.

Unit4 SaaS er basert på en felles, konsekvent styringspraksis for alle kunder. Denne felles driftsmodellen gjør at Unit4 kan levere tjenester på høyt nivå.

Dette dokumentet angir Unit4s forpliktelser overfor Kunden i forbindelse med Produksjonsmiljø for skytjenester og gjelder **IKKE** for Ikke-produksjonsmiljø (NPE).

Unit4 kan oppdatere eller endre Serviceavtalen (SLA) fra tid til annen. Nye versjoner vil gjøres tilgjengelig på nett her: www.unit4.com/terms sammen med tidligere versjoner. Alle vesentlige endringer i KPIer i Serviceavtalen (SLA) skal styres gjennom kontraktendringsprosessen skissert i Avtalen.

Del 1 – Prestasjonsindikatorer (KPIer)

1. Tilgjengelighet av tjenester

Unit4s KPI for en gitt kalendermåned:

Tjeneste	KPI	Tjenestekreditt
Del A		
ERP 7	Tilgjengelighet av tjeneste $\geq 99,8\%$	Ja
EPR x	Tilgjengelighet av tjeneste $\geq 99,8\%$	Ja
Property Management	Tilgjengelighet av tjeneste $\geq 99,8\%$	Ja
Student Management	Tilgjengelighet av tjeneste $\geq 99,8\%$	Ja
Talent Management	Tilgjengelighet av tjeneste $\geq 99,8\%$	Ja
Financials	Tilgjengelighet av tjeneste $\geq 99,8\%$	Ja
FP&A	Tilgjengelighet av tjeneste $\geq 99,8\%$	Ja
Prosoft	Tilgjengelighet av tjeneste $\geq 99,8\%$	Ja
Del B		
CloudStepOne (ERP eller Financials)	Tilgjengelighet av vert (host) $\geq 99,8\%$	Ja

1.1. Beregning

Tilgjengelighet av tjenester (i Del 1 Del A) beregnes (i en gitt måned) som følger:

$$\left[\left(\frac{\text{Total Time} - \text{Service Outage}}{\text{Total Time}} \right) * 100 \right]$$

Tilgjengelighet av vert (host) (i Del 1 Del B) beregnes (i en gitt måned) som følger:

$$\left[\left(\frac{\text{Total Time} - \text{Host Outage}}{\text{Total Time}} \right) * 100 \right]$$

1.2. Måling

Målepunkt for Tilgjengelighet av tjenester (i Del 1 Del A) er internettpunktene til Unit4s produksjonsdatasentre.

Målingen av Tilgjengelighet av vert (host) (i Del 1 Del B) blir gjort ved å undersøke over nettverket at operasjonssystemet til de virtuelle maskinene er oppe og i drift.

1.3. Rapportering

Kunden kan be om en rapport over Tilgjengelighet av tjenester maksimum én gang i måneden via Unit4 Community.

2. Serviceresponstid

Unit4s KPI for en gitt kalendermåned:

Tjeneste	KPI	Tjenestekreditt
ERP 7	gjennomsnittlig Serviceresponstid ≤ 2 sekunder.	Ja

EPR x	gjennomsnittlig Serviceresponstid ≤ 2 sekunder.	Ja
Property Management	gjennomsnittlig Serviceresponstid ≤ 2 sekunder.	Ja
Student Management	gjennomsnittlig Serviceresponstid ≤ 2 sekunder.	Ja
Talent Management	gjennomsnittlig Serviceresponstid ≤ 2 sekunder.	Ja
Financials	Ikke relevant	Nei
FP&A	Ikke relevant	Nei
Prosoft	Ikke relevant	Nei
CloudStepOne (ERP eller Financials)	Ikke relevant	Nei

2.1. Måling

Tiden måles som differansen mellom tidspunktet anmodningen ble mottatt av det eksterne endepunktet i Produksjonsmiljøet for skytjenester og det tidspunktet respons på anmodningen begynner å sendes tilbake til Kundens nettleser. Merk at en enkel nettside kan foreta flere anmodninger og at hver anmodning måles separat.

2.2. Rapportering

Kunden kan be om en rapport over Servicerespons maksimum én gang i måneden via Unit4 Community.

3. Katastrofegjenoppretting

Unit4s KPI for gjenoppretting ved en Katastrofe er:

Tjeneste	KPI	Tjenestekreditt
ERP 7	RTO ≤ 12 timer RPO ≤ 1 time	Nei
EPR x	RTO ≤ 12 timer RPO ≤ 1 time	Nei
Property Management	RTO ≤ 12 timer RPO ≤ 1 time	Nei
Student Management	RTO ≤ 12 timer RPO ≤ 1 time	Nei
Talent Management	RTO ≤ 12 timer RPO ≤ 1 time	Nei
Financials	RTO ≤ 12 timer RPO ≤ 1 time	Nei
FP&A	RTO ≤ 12 timer RPO ≤ 1 time	Nei
Prosoft	RTO ≤ 12 timer RPO ≤ 24 timer	Nei
CloudStepOne (ERP eller Financials)	RTO ≤ 48 timer RPO ≤ 2 timer	Nei

Tjenester basert på Nordic (Conapto)

Unit4s KPI for gjenoppretting ved en Katastrofe for Tjenester basert på Nordic (Conapto) er:

Tjeneste	KPI	Tjenestekreditt
ERP 7	RTO ≤ 12 timer RPO ≤ 1 time	Nei
FP&A	RTO ≤ 12 timer RPO ≤ 1 time	Nei

3.1. Måling

Mål for gjenopprettingstid (RTO) måles fra det tidspunktet Produksjonsmiljøet for skytjenester blir utilgjengelig som følge av en Katastrofe til det er tilgjengelig igjen.

Mål for gjenopprettingspunkt (RPO) måles som maksimum tidslengde der data kan gå tapt, målt bakover i tid fra det tidspunktet Produksjonsmiljøet for skyen ble utilgjengelig som følge av katastrofen.

3.2. Rapportering

Kunden kan be om en RTO- og RPO-rapport etter alle Katastrofer via Unit4 Community.

Del 2 – Beregning av Tjenestekreditt (hvis skyldig i henhold til overstående SLA)

Som Kundens eneste rettsmiddel i tilfeller hvor Unit4 ikke møter KPIene i denne SLA (som er berettiget til Tjenestekreditt) og etter mottak av et skriftlig krav, skal Unit4 gi Tjenestekreditt i henhold til det følgende:

Antall måneder med uopnådd KPI (på rad)	Annet tiltak/rettighet	Rett til Tjenestekreditt kreves som en % av vederlag betalt for den relevante måneden hvor Tjenesten ikke møter KPIene
En (første måned)	Unit4s Kundeansvarligfunksjon skal møte Kunden for å diskutere mulige korrigerende tiltak.	10% av første måned
To	-	20% av andre måned
Tre	-	30% av tredje måned
Fire eller mer	-	40% av fjerde og påfølgende måneder

For eksempel, hvis det er tre måneder med uopnådd KPI vil Kunden motta 10% Tjenestekreditt for den første måneden, 20% Tjenestekreditt for den andre måneden og 30% for den tredje måneden.

Månedlig akkumulasjon av Tjenestekreditt skal gjelde i relasjon til hver KPI individuelt og Kunden er kun berettiget til ett Tjenestekreditt-beløp for en gitt måned. Påløpt Tjenestekreditt i ethvert tjenesteår skal (hvis det kreves) bli fratrukket etterfølgende fakturaer (hvis relevant) utsendt av Unit4. Tvister relatert til Tjenestekreditt vil følge tvisteløsningsprosedyrene i Unit4s Alminnelige forretningsvilkår.

Del 3 - Definisjoner

Ord eller uttrykk	Betydning
Avbrudd av tjenester (Service Outage)	den tid (i minutter) i en gitt måned der Unit4s Produksjonsmiljø for skytjenester ikke er tilgjengelig for bruk, men ikke innbefattet avbrudd som følge av "Unntak fra avbrudd av tjenester".
Avbrudd av vert (Host Outage)	den tid (i minutter) i en gitt måned der de virtuelle maskinene ikke er tilgjengelig for bruk, men ikke innbefattet avbrudd som følge av "Unntak fra avbrudd av tjenester".
Ikke-produksjonsmiljø eller NPE	et miljø, som forhåndsvisning, testing, kvalitetsutvikling og akseptanse, med ikke-produksjonsdata og som SLA ikke gjelder for.
Ikke-planlagt forebyggende vedlikehold	utilgjengelig i forbindelse med vedlikehold som ikke er planlagt og som gjennomføres på grunn av uforutsette og usedvanlige omstendigheter, og som ellers kunne ha ført til en alvorlig hendelse eller problem forbundet med Unit4 SaaS.
Katastrofe	en uforutsett hendelse eller omstendigheter av betydelig omfang, vesentlig innvirkning eller som foregår over en lengre periode og som resulterer i at Produksjonsmiljøet for skytjenester ikke er tilgjengelig og som ikke inntreffer på grunn av Unntak fra avbrudd av tjenester. Katastrofer vil for eksempel omfatte, men er ikke begrenset til, naturkatastrofer slik som oversvømmelser, orkaner, tornadoer eller jordskjelv, utslipp av farlig materiale, svikt i infrastruktur (utenfor datasenteret) og bio-terrorisme. Ikke-katastrofale hendelser slik som serveravbrudd, svikt i IT maskinvare eller programvare og andre liknende forstyrrelser er ikke ansett som Katastrofer og er dekket av funksjonene for høy tilgjengelighet i Unit4 SaaS' driftsmiljø.
Mål for gjenoppretting av data (RPO)	mål for maksimum tidslengde der data kan gå tapt, målt bakover i tid fra det tidspunktet Produksjonsmiljøet for skytjenester ble utilgjengelig som følge av en Katastrofe.
Mål for gjenopprettingstid (RTO)	den tiden det tar for Unit4 å gjenopprette Produksjonsmiljøet for skytjenester til den tilstand det var før det ble utilgjengelig som følge av en Katastrofe.
Planlagt vedlikehold	det tidsvinduet der det er avsatt tid til planlagt vedlikehold av Produksjonsmiljøet for skytjenester som

	angitt i Beskrivelsen av tjenesten eller i Unit4 Community.
Prestasjonsindikator (KPI)	en objektivt målbar indikasjon på et selskaps resultater, som angitt i Serviceavtalen (SLA).
Produksjonsmiljø for skytjenester eller PE	produksjonsmiljø for Unit4 SaaS (i produksjonsdatasenteret), også kalt «live»-miljø, som er miljøet som Kunden bruker til å kjøre sine daglige (live) operasjoner, og som ikke omfatter ikke-produksjonsmiljøer (NPE).
Tilgjengelighet av tjenester	den tiden (angitt i prosent) som Unit4s Produksjonsmiljø for skytjenester er tilgjengelig for bruk.
Tilgjengelighet av vert (host)	den tiden (angitt i prosent) som de virtuelle maskinene er tilgjengelige for bruk.
Tjenestekreditt	kreditt for tjenester som skal betales i henhold til Del 2 i SLA.
Totaltid (Total Time)	den samlede tiden (angitt i minutter) i en gitt måned (der Tilgjengelighet av tjenester beregnes).
Servicerespons	innen Produksjonsmiljøet for skytjenester, den tid det tar å behandle anmodninger som er sendt via en nettleser, men ikke anmodninger som er sendt via Unit4s APLer.
Unntak fra avbrudd av tjenester	<ul style="list-style-type: none"> - Planlagt vedlikehold; - brudd i kretser eller forbindelser levert av tredjeparts telekommunikasjonsleverandører eller fraktførere; - svikt forårsaket av eksterne leverandører av internettjenester eller samtrafikkpunkter på internett; - handlinger eller utelatelse fra Kundens side eller Brukere med tilgang til Produksjonsmiljøet for skytjenester; - funksjon av Kundens applikasjoner, utstyr eller operativsystemer som styres av Kunden; og - Force Majeure.