

## Introduktion och KPIer

### Om detta dokument

Detta Servicenivåavtal (SLA) anger de KPIer, mot vilka den tillämpliga SaaS lösningen mäts. Om Unit4 inte uppnår och upprätthåller KPIerna enligt vad som anges i detta SLA, kan Kunden vara berättigad till en Servicekredit som kan användas vid betalning av framtida avgifter.

Unit4 SaaS är baserat 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 Produktionsmiljön, och gäller **INTE** för icke-produktionsmiljöer.

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 den avtalsändringsprocess som beskrivs i Avtalet.

### Avsnitt 1 - Key Performance Indicators (KPIer)

#### 1. Tjänstens Tillgänglighet

Unit4s KPI för en enskild kalendermånad är:

Tjänst	KPI	Servicekrediter
Del A		
ERP 7	Tjänstens Tillgänglighet ≥ 99,8%	Ja
ERP x	Tjänstens Tillgänglighet ≥ 99,8%	Ja
Property Management	Tjänstens Tillgänglighet ≥ 99,8%	Ja
Student Management	Tjänstens Tillgänglighet ≥ 99,8%	Ja
Talent Management	Tjänstens Tillgänglighet ≥ 99,8%	Ja
Financials	Tjänstens Tillgänglighet ≥ 99,8%	Ja
FP&A	Tjänstens Tillgänglighet ≥ 99,8%	Ja
Prosoft	Tjänstens Tillgänglighet ≥ 99,8%	Ja
Del B		
CloudStepOne (ERP eller Financials)	Hosting Tillgänglighet ≥ 99,8%	Ja

#### 1.1. Beräkning

Tjänstens Tillgänglighet (enligt avsnitt 1 Del A) beräknas (per enskild kalendermånad) enligt följande:

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

Hosting Tillgänglighet (enligt avsnitt 1 Del B) beräknas (per enskild kalendermånad) enligt följande:

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

#### 1.2. Mätning

Mätpunkten för Tjänstens Tillgänglighet (enligt avsnitt 1 Del A) är anslutningspunkten till Internet för Unit4s produktionsdatacenter.

Mätning av Hosting Tillgänglighet (enligt avsnitt 1 Del B) görs genom kontroll över nätverket att operativsystemet för de virtuella maskinerna är i drift.

#### 1.3. Rapportering

Kunden kan begära att få en rapport avseende Tjänstens Tillgänglighet högst en (1) gång per månad, via Unit4 Community.

#### 2. Svarstider för Tjänsten

Unit4s KPI för en enskild kalendermånad är:

Tjänst	KPI	Servicekrediter
ERP 7	den <u>genomsnittliga Svarstiden</u> ≤ 2 sekunder.	Ja
ERP x	den <u>genomsnittliga Svarstiden</u> ≤ 2 sekunder.	Ja
Property Management	den <u>genomsnittliga Svarstiden</u> ≤ 2 sekunder.	Ja
Student Management	den <u>genomsnittliga Svarstiden</u> ≤ 2 sekunder.	Ja
Talent Management	den <u>genomsnittliga Svarstiden</u> ≤ 2 sekunder.	Ja
Financials	Ej tillämpligt	Nej
FP&A	Ej tillämpligt	Nej
Prosoft	Ej tillämpligt	Nej
CloudStepOne (ERP eller Financials)	Ej tillämpligt	Nej

#### 2.1. Mätning

Den tid som uppmäts är skillnaden mellan tiden då förfrågan mottogs vid den externa anslutningspunkten för Produktionsmiljön, 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 Svarstid för Tjänsten högst en (1) gång per månad, via Unit4 Community.

#### 3. Katastrofåterställning

Unit4s KPI för katastrofåterställning i händelse av en Katastrof är:

Tjänst	KPI	Servicekrediter
ERP 7	<b>RTO</b> ≤ 12 timmar <b>RPO</b> ≤ 1 timme	Nej
ERP x	<b>RTO</b> ≤ 12 timmar <b>RPO</b> ≤ 1 timme	Nej
Property Management	<b>RTO</b> ≤ 12 timmar <b>RPO</b> ≤ 1 timme	Nej
Student Management	<b>RTO</b> ≤ 12 timmar <b>RPO</b> ≤ 1 timme	Nej
Talent Management	<b>RTO</b> ≤ 12 timmar <b>RPO</b> ≤ 1 timme	Nej
Financials	<b>RTO</b> ≤ 12 timmar <b>RPO</b> ≤ 1 timme	Nej
FP&A	<b>RTO</b> ≤ 12 timmar <b>RPO</b> ≤ 1 timme	Nej
Prosoft	<b>RTO</b> ≤ 12 timmar <b>RPO</b> ≤ 24 timmar	Nej
CloudStepOne (ERP eller Financials)	<b>RTO</b> ≤ 48 timmar <b>RPO</b> ≤ 2 timmar	Nej

#### Nordiska (Conapto) baserade Tjänster

Unit4s KPI för katastrofåterställning i händelse av en Katastrof avseende nordiska (Conapto) baserade Tjänster är:

Tjänst	KPI	Servicekrediter
ERP 7	<b>RTO</b> ≤ 12 timmar <b>RPO</b> ≤ 1 timme	Nej
FP&A	<b>RTO</b> ≤ 12 timmar <b>RPO</b> ≤ 1 timme	Nej

#### 3.1 Mätning

RTO mäts från den tidpunkt Produktionsmiljön 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 Produktionsmiljön blivit otillgänglig till följd av en Katastrof.

### 3.2 Rapportering

Kunden kan begära att få en RTO och RPO rapport efter varje Katastrof, via Unit4 Community.

#### Avsnitt 2 – Beräkning av Servicekrediter (om sådana utbetalas 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 icke uppnådd KPI	Annan åtgärd/rättighet	Servicekredit uttryckt i % av betald SaaS avgift för den relevanta månaden då Tjänsten inte uppfyller KPI.
En (första månaden)	Unit4s Kundansvarige 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 månaders 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 (om tillämpligt) som utställs av Unit4. Eventuella tvister avseende Servicekrediter ska hanteras enligt den ordning som gäller för hantering av tvister enligt de Allmänna Affärsvillkoren.

#### Avsnitt 3 – Definitioner

Ord / Begrepp	Betydelse
Avbrott i Hosting	den tid (angiven i minuter) under en enskild kalendermånad under vilken de virtuella maskinerna <b>inte</b> är tillgängliga för användning, men exkluderar avbrottsid som är resultatet av "Undantag från avbrottsid".
Avbrott i Tjänsten	den tid (angiven i minuter) under en enskild kalendermånad under vilken Produktionsmiljön <b>inte</b> är tillgänglig för användning, men exkluderar avbrottsid som är resultatet av "Undantag från avbrottsid".
Hosting Tillgänglighet	den andel av tiden (uttryckt i procent) under vilken de virtuella maskinerna är tillgängliga för användning.
Icke-Produktionsmiljö eller IPM (Eng. NPE)	en miljö för icke-produktionsdatalaster, såsom förhandsvisnings-, test-, kvalitets-, utvecklings- och acceptanstestmiljöer och för vilken SLA inte gäller.
Katastrof	en oplanerad händelse eller omständighet i väsentlig omfattning, med väsentlig påverkan eller under en förlängd tidsperiod, som resulterar i otillgänglighet för Produktionsmiljön, och som inte inträffar som ett resultat av ett av Undantag från avbrottsid. Katastrofer inkluderar, men är inte begränsat till, exempelvis naturkatastrofer som översvämning, orkaner, tornados eller jordbävningar, utsläpp av farligt material, avbrott i infrastruktur (utanför datacentret) och bioterrorism. Händelser som inte utgör katastrofhändelser, såsom serverkraschar, funktionsavbrott i hårdvara eller programvara och andra liknande avbrott utgör inte Katastrofer och täcks av funktioner för hög tillgänglighet i Unit4s operativa SaaS miljö.

KPI (Key Performance Indicator)	en objektivt mätbar indikation på prestanda, enligt vad som anges i ett SLA.
Oplanerat Förebyggande Underhåll	otillgänglighet orsakad av oplanerat underhåll avseende oväntade och exceptionella händelser, utan vilket en allvarlig incident eller problem kan uppkomma i Unit4 SaaS.
Planerat Underhåll	den tidsperiod under vilken ett planerat underhållsfönster för Produktionsmiljön är planerat, vilket anges i Tjänstebeskrivningen eller på Unit4 Community.
Produktionsmiljö eller PM (Eng. PE)	produktionsmiljön för Unit4 SaaS (i produktionsdatacentret), även kallat "live" miljö, vilket är den miljö som Kunden använder för att köra sin dagliga drift (live), vilket exkluderar Icke-Produktionsmiljöer.
RPO (Målsättning för återställningspunkt)	den maximala tidsperiod under vilken data kan förloras, mätt bakåt från den tidpunkt då Produktionsmiljön blivit otillgänglig till följd av en Katastrof.
RTO (Målsättning för återställningstid)	tiden det tar för Unit4 att genomföra en återställning av Produktionsmiljön till tillståndet det hade innan den blev otillgänglig till följd av en Katastrof.
Servicekredit	en servicekredit som ska utbetalas enligt vad som anges i punkt 2 i SLA.
Svarstid	processtiden i Produktionsmiljön för att besvara en förfrågan från en webbläsare, vilken exkluderar förfrågningar som görs via Unit4 APLer.
Tjänstens Tillgänglighet	den andel av tiden (uttryckt i procent) under vilken Produktionsmiljön är tillgänglig för användning.
Total Tid	den totala tiden (angiven i minuter) under en enskild kalendermånad (där Tjänstens Tillgänglighet beräknas).
Undantag från avbrottsid	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planerat Underhåll;</li> <li>- fel/avbrott i kommunikationsnät och anslutningar som tillhandahålls av externa leverantörer av telekommunikationstjänster;</li> <li>- fel/avbrott i tjänster från externa internetleverantörer eller i internetknutpunkter;</li> <li>- handlingar eller underlåtelser av Kunden eller av Användare som medgetts tillgång till Produktionsmiljön;</li> <li>- beteenden hos Kunden eller dess applikationer, utrustning eller operativsystem; och;</li> <li>- Force Majeure.</li> </ul>