服务等级协议

本服务等级协议（以下简称“SLA”）规定了适用于云服务的服务等级指标及要求的服务水平，构成本定货单的不可分割部分。若定货单的条款与条件与本服务等级协议的条款存在冲突，应以本服务等级协议的条款为准并进行约束。

可用性

- “可用性”（即应用程序可访问的状态）的计算方式为：（当月总分钟数 减去 当月（计划维护分钟数 + 停机分钟数））除以（当月总分钟数 减去 当月计划维护分钟数）。计算结果乘以 100，可用性以百分比表示。

- “停机分钟数” 指应用程序在生产租户环境中当月发生的不可使用的分钟数。停机分钟数不包含计划维护分钟数或排除分钟数（定义见下文）。

- “计划维护分钟数” 指当月维护窗口期的总分钟数。

若当月的应用程序可用性未达到或超过 99.7%，客户有权获得服务等级补偿（ credits），见下表。

对于单租户环境（为单个客户提供服务的应用程序单个实例），只有当可用性低于 99.5%时，才提供服务等级补偿。

可用性	**服务等级补偿**（占月度订阅费的百分比）
99.699% - 99.000%*	5%
98.999% - 98.500%	15%
98.499% - 95.000%	25%
低于 95.000%	35%

* 单租户环境为 99.500% – 99.000%。

对于按年支付的订阅费，服务等级补偿应基于月度按比例费用计算。例如，年订阅费的 5%服务等级补偿应为年订阅费的 1/12 的 5%。服务等级补偿应抵扣客户下一期的订阅费发票；若客户已支付本协议项下的最后一张发票，则服务等级补偿应在确定需要支付补偿后的三十（30）个日历天内支付给客户。服务等级补偿仅针对生产环境。

若在连续三（3）个月或滚动十二（12）个月内的任意四（4）个月，生产环境的可用性低于 95%（以下简称“触发事件”），客户可在该触发事件发生后的六十（60）日内选择终止受影响的定货单。在此情况下，客户将获得订阅费的退还，而不再获得服务等级补偿（已支付的除外）。退还金额为从定货单终止之日起已经支付但尚未使用部分的订阅费。

上述补救措施是针对未达到相关可用性目标的唯一补救措施，替代所有其他补救措施。

若客户在月度结束后三十（30）日内，向其指定的客户成功经理（CSM）提交书面请求，或通过 Infor Concierge（网址：https://concierge.infor.com/）的 Infor 客户门户在线录入申请，并明确说明应用程序发生不可用情况的日期和时长，Infor 须向客户提供该月度的可用性报告。一旦可用性报告提供给客户，客户有三十（30）日的时间请求提供服务等级补偿（该请求必须以书面形式提出）；Infor 收到该请求后，应立即与客户就可用性报告和服务等级补偿请求进行沟通。

就可用性而言，由以下任何因素导致的不可用分钟数（以下简称“排除分钟数”）不计入停机分钟数：

- 不可抗力事件导致的中断；

- 由于客户及其承包商、供应商（Infor 除外）或授权用户的行为或疏忽导致的中断；

- 应客户请求的停机期间；
- 由于客户设备、软件或其他技术及/或 Infor 无法控制的第三方设备导致的中断；
- 通过一般可用的应用程序中包含的标准用户界面或工具部署的扩展或接口；
- 定制化内容；
- 因客户超出其使用限制范围使用应用程序而导致的性能下降；

应用程序访问限制：若出现需求过高的情况，Infor 可对请求进行排队或优先级排序，以维护所有客户的系统性能，且不降低可用性，但 Infor 仍需要为应用程序提供充足的计算基础设施。Infor 将在合理可行的范围内尽量减少此类限制的时间和范围。

计划维护

应用程序需接受定期的月度维护，Infor 将按照《SaaS 交付指南》（可随时通过 Infor Concierge 的 Infor 客户门户网站获取）的说明，提前至少七十二（72）小时通知客户。年度维护计划可通过 Infor 客户门户获取，并会不定期更新。在标准运行条件下，每个计划维护窗口预计最长持续六（6）小时。尽管 Infor 的大部分维护工作可在定期计划维护窗口期内完成，但在某些紧急情况下，为保持应用程序的完整性和安全性，必须在计划维护窗口之外执行维护（紧急维护）。那么在此情况下，Infor 将在技术可行的范围内，向客户的订阅联系人（通过客户门户）尽可能早的提供紧急维护通知。此外，Infor 还可能不定期执行一些不会引发停机的维护工作，包括在计划维护窗口之外进行的此类工作。

备份、业务连续性/灾难恢复计划

Infor 始终有一个书面的业务连续性计划（Business Continuity Plan 以下简称“BCP”），旨在确保当发生业务中断时，Infor 能够继续保证应用程序访问，且不出现重大中断。Infor 定期对客户数据进行备份（每周全量备份，每日增量备份），并定期（不少于每年一次）测试其灾难恢复程序，以维持其实现下述灾难恢复服务等级目标的能力。相关 BCP 控制措施每年接受审计，并在第三方系统与组织控制报告中进行审查，客户可通过 Infor 客户门户获取该等报告。客户数据备份将复制到应用程序部署所在区域内地理上分散的数据中心。Infor 灾难恢复流程覆盖整个生产环境。Infor 发起的备份仅用于发生数据丢失时进行数据恢复，客户可通过支持服务提出恢复请求（此类备份不用于满足客户内部或法律要求的数据保留需求）。

- 恢复点目标：恢复点目标（以下简称“RPO”）是指可接受的数据丢失量（以时间衡量），即数据恢复的时间点。服务等级包含最长一（1）小时的 RPO。
- 恢复时间目标：恢复时间目标（以下简称“RTO”）是指在宣布灾难后，到应用程序访问恢复的持续时间。灾难恢复服务器将在 RTO 的十二（12）小时内运行。

此外，对于单租户环境，灾难恢复目标通常设定为二十四（24）小时的 RTO 和 RPO。

支持服务

1. 支持服务

1.1 工作小时内的技术支持

通常情况下，Infor 将在客户所在时区的工作小时内提供电话支持。“工作小时”系指客户所在时区当地时间周一至周五上午 8 点至下午 5 点，但不包括 Infor 在适用支持时段内的节假日。支持时间可能因应用程序而有所不同，在此情况下，适用的支持时间将在 Infor Concierge（网址：https://concierge.infor.com/）的 Infor 客户门户的特定知识库中注明。

1.2 电子支持

Infor 提供全年无休（24x7x365）的 Infor 客户门户在线访问权限，提供在线支持案例记录、跟踪与管理、知识库文章、最新应用程序版本信息及文档等服务。

1.3 全年无休（24x7）紧急案例支持

“紧急案例支持” 指为了下文第 2.2 条定义的关键生产服务不可用（优先级 1）情况提供的支持服务。支持服务涵盖全年无休（24 小时/天、365 天/年）的紧急案例支持，包括节假日。紧急案例支持将持续提供，直至应用程序恢复运行、实施了商业上合理的解决方法，或案例优先级可降低。

1.4 关键解决方案通知

Infor 客户门户允许每位指定的联系人创建唯一的个人资料。“指定联系人” 是指客户中充分了解应用程序，并具备协助故障排除和及时解决案例所需相关技术知识的人员。每位指定联系人还可选择订阅其感兴趣的知识库文章。当 Infor 为紧急案例编写知识库文章时，指定联系人会收到文章的提示通知。

2. 支持案例的解决

2.1 案例发起

指定联系人可通过电话联系 Infor 支持团队，或通过 Infor 客户门户在线记录案例，以发起支持请求（以下简称“案例”）。

“支持案例”一般是指客户通过 Infor 客户门户完整、准确记录的支持请求或问题，该等请求或问题必须与 Infor 软件的运行相关，且可由 Infor 复现，这些亦包括与软件密钥（如适用）或 Infor 支持服务方案相关的信息查询请求。为确保支持案例得到及时响应，指定联系人应提供以下信息：(a) Infor 客户编号及联系方式；(b) 定货单中列出的适用应用程序；(c) 支持案例的优先级；(d) 支持案例的详细信息，包括错误信息及错误复现步骤（如有），在线记录时需提供适用的屏幕截图及输出示例；(e) 案例影响范围及发生频率的描述。

2.2 优先级

指定联系人与 Infor 应运用合理的商业判断，根据下述优先级描述共同确定案例的优先级：

优先级	描述	定义
1	紧急	生产环境中所有用户的服务不可用，或生产环境中的关键业务流程停止且无可接受的解决方法
2	重大	服务严重受损，导致重要业务流程中断且无可接受的解决方法
3	中等	服务部分受损，重要业务流程受到中断，但存在可接受的短期解决方法
4	标准	服务完全正常运行，存在关于应用程序功能的咨询，或存在有可接受解决方法的问题

2.3 响应

Infor 应尽商业上合理的努力，达到下述响应目标。Infor 将“响应目标”定义为案例被适当录入 Infor 支持系统的时间与 Infor 首次提供有价值沟通的时间之间的间隔。

优先级	Infor 高级支持计划	Infor CareFor 成功专业支持计划	Infor CareFor 成功企业支持计划

1	30 分钟内 – 全年无休（24x7）	30 分钟内 – 全年无休（24x7）	30 分钟内 – 全年无休（24x7）
2	2 个工作小时内	1 个工作小时内	工作时间内的 30 分钟内
3	2 个工作小时内	2 个工作小时内	1 个工作小时内
4	4 个工作小时内	2 个工作小时内	2 个工作小时内

支持时间可能因应用程序而异，在此情况下，适用的支持时间将在 Infor Concierge（网址：https://concierge.infor.com/）的 Infor 客户门户的特定知识库中注明。

2.4 解决

解决方法包括但不限于：解决案例的答复、代码修复、软件补丁发布、操作流程变更、商业上合理的解决方法。支持案例的解决通常是一个迭代过程，取决于多个变量。有时，确定根本原因和解决案例需要 Infor 与客户内部各团队的协作及故障排除。该过程的性质导致难以提供具体的解决目标时间。在 Infor 通过故障排除流程推进问题解决的过程中，Infor 将努力提供定期更新，并尽力确保客户能够继续开展业务。

2.5 升级

大多数支持案例通过 Infor 的标准操作流程即可得到最佳解决。若客户认为某一支持案例需要更高层级的关注，可通过 Infor 客户门户上案例的“升级案例”选项自行升级该案例。作为该流程的一部分，Infor 要求客户准确提供升级原因、业务影响、受影响人数、时间节点及其他相关细节，以帮助 Infor 适当确定升级所需的紧急程度。若客户希望支持经理致电，也可在升级请求中注明。案例升级后，相关支持经理和支持分析师将收到升级通知，以便采取适当行动。若客户无法访问 Infor 客户门户，可通过联系 Infor 区域支持中心进行升级。

升级仅适用于确实需要更高关注度的问题，不适用于可通过 Infor 标准操作流程有效解决的问题。

2.6 更新

Infor 可不定期调整上述支持服务描述，但任何调整不会使得客户在已支付订阅费的年度订阅期限内获得的支持服务出现任何实质性降低。