

I tillägg till Unit4 Standardsupport, har en Kund som köpt Utökad Support rätt till följande tilläggstjänster enligt vad som identifieras och beskrivs nedan.

Nr.	Support tilläggstjänst	Utökad Support (Lokal Installationsmiljö – on-premise)	Utökad Support (SaaS)
i.	Utökad Support för Ärenden	✓	✓
ii.	24/7 Support för Ärenden	✓	✓
iii.	Supportens eskalering och klagomålshantering	✓	✓
iv.	Best Practice och rådgivande Support	✓	✓
v.	Årlig kvalitetsgranskning	x	✓
vi.	Värdekontroll av applikationer	✓	✓

### i. Utökad Support för Ärenden`

Beskrivning:	En bättre responstid för att hantera Serviceärenden enbart och en målsättnings tid för lösning av Prioritet 1 och Prioritet 2 Incidenter.
Unit4s åtaganden:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Att ha en målsättning om att lämna ett initialt svar på Serviceärenden inom 1 Arbetsdag.</li> <li>Unit4 kommer att lägga ner skäligen ansträngningar på att tillhandahålla en Åtgärd: <ul style="list-style-type: none"> <li>för en Prioritet 1 Incident, inom 4 timmar efter det initiala besvarandet av en Incident.</li> <li>för en Prioritet 2 Incident, inom 8 timmar efter det initiala besvarandet av en Incident.</li> </ul> </li> </ul>
Förutsättningar:	Incidenter kommer att besvaras i enlighet med Tabellen över Prioritetsnivåklassificering (Fig. 1) i Unit4s Supportvillkor.
Kundens åtaganden:	Att tillhandahålla all nödvändig information som Unit4 efterfrågar i rätt tid.

### ii. 24/7 Support för Ärenden

Beskrivning:	Respons på Prioritet 1 Incidenter (enligt klassificering i Tabellen över Prioritetsnivåklassificering (Fig. 1) i Unit4s Supportvillkor) 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan.
Unit4s åtaganden:	Att ha en Målsättning för Initial Responstid på 1 timme.
Förutsättningar:	-
Kundens åtaganden:	Att tillhandahålla all nödvändig information som Unit4 efterfrågar.

### iii. Supportens eskalering och klagomålshantering

Beskrivning:	Åtgärdande av Kundens eskaleringar och klagomål, som drivs av Unit4s Kundansvarige.
Unit4s åtaganden:	<p>När en Kund eskaleras ett Ärende och begär ett formellt åtgärdande, kommer Supportens Eskaleringsprocess för Incidenter och Serviceärenden att ansvara för och driva eskaleringen.</p> <p>När Kunden framställer ett klagomål avseende de tjänster som Unit4 tillhandahåller, kommer Unit4s Kundansvarige att ansvara för klagomålet och driva fram ett åtgärdande. Unit4s Kundansvarige kommer att:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verifiera klagomålet;</li> <li>Allokera det till rätt enhet för att åtgärda klagomålet; och</li> <li>Hantera åtgärdandeprocessen både inom Unit4 och hos Kunden som ansvarig enda kontaktpunkt.</li> </ul>
Förutsättningar:	-
Kundens åtaganden:	Tillhandahålla en tydlig beskrivning av klagomålet eller eskaleringen, och göra allt understödjande material tillgängligt för Supportens Eskaleringsprocess eller Unit4s Kundansvarige.

#### iv. Best Practice och rådgivande Support

Beskrivning:	Ytterligare support genom att tillhandahålla sammanhang, förklara och diskutera vilket allmänt tillgängligt material som finns tillgängligt för Kunden, för att hjälpa denne att bygga upp kunskap och öka produkt-/tjänsteinförande.
Unit4s åtaganden:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Förklara/diskutera vad som finns allmänt tillgängligt såsom utbildningsmaterial, vitpapper och material i kunskapsdatabaser, avseende: infrastruktur och tjänsteintegration; programvarufunktionalitet; säkerhetsprocesser; och ytterligare utbildning.</li><li>• Rådgivningen är begränsad till att tillhandahålla sammanhang för det tillgängliga innehållsmaterialet som finns inkluderat som en del av Unit4 Produkten.</li></ul>
Förutsättningar:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Detta exkluderar utveckling eller skapande av nytt innehållsmaterial avseende Unit4 Produkten, vilket är att anse som en Konsulttjänst som kan tillhandahållas av Unit4 på begäran.</li><li>• Detta exkluderar också:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Verksamhetskontinuitet (ITSCM);</li><li>○ Hantering av tjänstekapacitet; och</li><li>○ Revisionsupport.</li></ul></li></ul>
Kundens åtaganden:	-

#### v. Årlig kvalitetsgranskning

Beskrivning:	En årlig utvärdering för att bedöma och bygga upp tjänstens kvalitet (kontinuerligt upprätthållande och förbättring av tjänstens kvalitet).
Unit4s åtaganden:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utvärdering av Unit4s avtalade KPIer;</li><li>• Utvärdering av KPIer avseende servicenivåer och framtagande av Kvalitetsrapporter för tjänsten (framtagna före utvärderingsmöte);</li><li>• Diskutera erfarenheter av tjänsten (subjektiva)</li><li>• Identifiering av ytterligare behov av utbildning</li></ul>
Förutsättningar:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Denna aktivitet utförs på distans;</li><li>• Endast under Kontorstid och på engelska, och inte tillgängligt på lokalt språk.</li></ul>
Kundens åtaganden:	Kräver att Kunden deltar vid utvärderingstillfället.

#### vi. Värdekontroll av applikationer

Beskrivning:	En årlig bedömning för att spegla det åsatta och uppskattade resultatet (till exempel sådana som definieras i Kundens business case) som Unit4 Produkten kan ge Kunden.
Unit4s åtaganden:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Som en del av affärsutvärdering eller kvalitetsutvärdering (enligt vad som är tillämpligt) som definierar det affärsområde som täcks av Unit4 Produkten, där båda parter kan se en potential för optimering (såsom ökad processeffektivitet, optimering av resurser eller reducering av overhead-kostnader i kombination).</li><li>• Diskutera identifierade affärsområden och utvärdera nuvarande status i förhållande till potentiellt utfall som kan uppnås genom att använda Unit4 Produkten (mellan Kunden och Unit4s Kundensvarige) vid utvärderingen.</li><li>• Om resultatet av Värdekontrollen av applikationer (utvärdering) identifierar användarfall (upp till högst tre (3) per år), från vilka ytterligare värde kan härledas, kommer Kunden och Unit4s Kundensvarige att hantera utvecklingen av användarfallen fastställande av milstolpar för framgång fram till dess att det potentiella värderesultatet har uppnåtts. Unit4 kan, om Kunden köper sådan tjänst, tillhandahålla valfria tilläggsaktiviteter såsom ytterligare konsultinsatser eller utbildning som skulle kunna realisera sådant värde.</li><li>• Använda resultatet av bedömningen för att kontinuerligt utveckla värdet som Unit4 Produkten ger Kunden.</li></ul>
Förutsättningar:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Påbörjas under den årliga kvalitetsutvärderingen för Unit4 SaaS (se paragraf v ovan).</li><li>• Endast under Kontorstid och på engelska, och inte tillgängligt på lokalt språk.</li><li>• Unit4 åtar sig inte att leverera ett affärsresultat eller utfall såsom det definieras i användarfallet, men Unit4 kommer att vidta skäliga ansträngningar för att hjälpa Kunden.</li></ul>
Kundens åtaganden:	Kräver att Kunden deltar vid utvärderingstillfället och tillhandahåller nödvändigt material.