

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

Nr.	Support tilläggstjänst	Utökad Support (Lokal Installationsmiljö – on-premise)	Utökad Support (SaaS)
i.	24/7 Support för Ärenden	✓	✓
ii.	Premiumsupport för Ärenden	✓	✓
iii.	Supportens eskalering och klagomålshantering	✓	✓
iv.	Best Practice och rådgivande Support	✓	✓
v.	Årlig kvalitetsgranskning	✓	✗
vi.	Värdekontroll av applikationer	✓	✓
vii.	Standby Support	✓	✓
viii.	Tilldelat Supportteam	✓	✓
ix.	Funktionell granskning av applikationer	✗	✓
x.	Rådgivning avseende systemhälsa	✓	✗
xi.	Releasesupport	✗	✓
xii.	Utökad rådgivande Support	✗	✓
xiii.	Kvartalsvis utvärdering av tjänsten	✗	✓

i. 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.

ii. Premiumsupport för Ärenden

Beskrivning:	En högt prioriterad responstid för att hantera Serviceärenden och Incidenter och en målsättningstid för lösning av Prioritet 1 och Prioritet 2 Incidenter.
Unit4s åtaganden:	<ul style="list-style-type: none"> Företrädesrätt eller prioriterad behandling före kunder som har Standardsupport eller Utökad Support med avseende på Incidenter och Serviceärenden. Att ha en målsättning om att lämna ett initialt svar på Serviceärenden inom 2 timmar under Kontorstid. Unit4 kommer att lägga ner skäligen ansträngningar på att tillhandahålla en Åtgärd: <ul style="list-style-type: none"> för en Prioritet 1 Incident, inom 4 timmar efter det initiala besvarandet av en Incident. för en Prioritet 2 Incident, inom 8 timmar efter det initiala besvarandet av en Incident.
Förutsättningar:	Incidenter kommer att besvaras i enlighet med Tabellen över Prioritetsnivåklassificering (Fig. 1 i Unit4s Supportvillkor). Företrädesrätt eller prioriterad behandling tillhandahålls efter bästa förmåga.
Kundens åtaganden:	Att tillhandahålla all nödvändig information som Unit4 efterfrågar i rätt tid.

iii. Supportens eskalering och klagomålshantering

Beskrivning:	Åtgärdande av Kundens eskaleringar och klagomål, som drivs av Unit4s Kundansvarige.
Unit4s åtaganden:	<p>När en Kund eskalerar 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">• Verifiera klagomålet;• Allokeras det till rätt enhet för att åtgärda klagomålet; och• Hantera åtgärdandeprocessen både inom Unit4 och hos Kunden som ansvarig enda kontaktpunkt.
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">• Förklara/diskutera vad som finns allmänt tillgängligt såsom utbildningsmaterial, vitpaper och material i kunskapsdatabaser, avseende: infrastruktur och tjänsteintegration; programvarufunktionalitet; säkerhetsprocesser; och ytterligare utbildning.• Rådgivningen är begränsad till att tillhandahålla sammanhang för det tillgängliga innehållsmaterialet som finns inkluderat som en del av Unit4 Produkten.
Förutsättningar:	<ul style="list-style-type: none">• 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.• Detta exkluderar också:<ul style="list-style-type: none">○ Verksamhetskontinuitet (ITSCM);○ Hantering av tjänstekapacitet; och○ Revisionsupport.
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">• Utvärdering av Unit4s avtalade KPIer;• Utvärdering av KPIer avseende servicenivåer och framtagande av Kvalitetsrapporter för tjänsten (framtagna före utvärderingsmöte);• Diskutera erfarenheter av tjänsten (subjektiva)• Identifiering av ytterligare behov av utbildning
Förutsättningar:	<ul style="list-style-type: none">• Denna aktivitet utförs på distans;• Endast under Kontorstid och på engelska, och inte tillgängligt på lokalt språk.
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"> 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). 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. 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. Använda resultatet av bedömningen för att kontinuerligt utveckla värdet som Unit4 Produkten ger Kunden.
Förutsättningar:	<ul style="list-style-type: none"> Påbörjas under den årliga kvalitetsutvärderingen för Unit4 SaaS (se paragraf v ovan). Endast under Kontorstid och på engelska, och inte tillgängligt på lokalt språk. Unit4 åtar sig inte att leverera ett affärsresultat eller utfall såsom det definieras i användarfallet, men Unit4 kommer att vidta skäligen ansträngningar för att hjälpa Kunden.
Kundens åtaganden:	Kräver att Kunden deltar vid utvärderingstillfället och tillhandahåller nödvändigt material.

vii. Standby Support (enskild händelse)

Beskrivning:	Unit4s servicetekniker är i beredskap (standby) för att tillhandahålla support för särskilt planerade händelser hos Kunden (såsom under migrering, uppladdning av data etc.)
Unit4s åtaganden:	<ul style="list-style-type: none"> På Kundens begäran ställa Unit4s servicetekniker till förfogande för en 8-timmarsperiod ("Händelse") Under Händelsen, tillhandahålla ett svar på en begäran om hjälp ("Avrop") med ett lämpligt förslag på åtgärd; Genomföra åtgärden inom avtalade tidsramar.
Förutsättningar:	<ul style="list-style-type: none"> Standby Support utförs efter bästa förmåga, under Kontorstid och enbart på engelska. En Händelse är inkluderad per supportår (dvs. under ett år efter Avtalsdagen respektive Förnyelsedagen). En Händelse är 8 timmar och kan inte delas upp i mindre händelser eller flyttas över till nästa supportår. Tid för besvarande av ett Avrop och tillhandahållande av åtgärder eller hjälp kommer att debiteras enligt Unit4s Gällande Priser. Ytterligare standby support kan tillhandahållas i enheter om 8 timmar (se Unit4 Tilläggsupportpaket som tillval nedan), och endast på engelska. ändringar i programvara (såsom buggrättningar, åtgärdande av fel, och konfigurationsändringar) ingår inte i standby support.
Kundens åtaganden:	Kunden ska registrera en begäran om standby support genom att registrera ett Serviceärende på Unit4 Community. Unit4 kommer att behöva åtminstone en (1) Arbetsdag i förväg, efter att bekräftat mottagandet av Serviceärendet (målsättning för svarstid för Serviceärenden), för att tillhandahålla serviceteknikern för Händelsen.

viii. Tilldelat Supportteam

Beskrivning:	Ett Tilldelat Supportteam tilldelas Kunden.
Unit4s åtaganden:	<ul style="list-style-type: none"> Ett Tilldelat Supportteam kommer att vara den primära kontaktpunkten för Kunden för alla Årenden. Det Tilldelade Supportteamet har en grundläggande förståelse för den särskilda Kundens organisation och system. Unit4s Kundensvarige är ytterst ansvarig för det Tilldelade Supportteamets kvalitet och utförande av tjänster åt Kunden.
Förutsättningar:	<ul style="list-style-type: none"> Det Tilldelade Supportteamet har en grundläggande förståelse för Kundens programvarumiljö. Förståelsen baseras på tillgängligt material och dokumentation av kundens installation. Kännedom om Kundenpassningar (punkt 10 i Standardsupportvillkoren) är inte inkluderad. Endast under Kontorstid och på engelska, och inte tillgängligt på lokalt språk.
Kundens åtaganden:	På förfrågan från det Tilldelade Supportteamet ska Kunden tillhandahålla allt nödvändigt material och dokumentation.

ix. Funktionell granskning av applikationer

Beskrivning:	En tjänst som på regelbunden basis identifierar inkonsekvens hos funktionella applikationsdata i Unit4 Produkter.
Unit4s åtaganden:	<ul style="list-style-type: none">• Två gånger per månad kommer en Unit4 konsult att utföra en utvärdering för att identifiera inkonsekvenser i funktionella och applikationsdata.• Som exempel, kan följande granskas:<ul style="list-style-type: none">○ lista över öppna inköpsordrar som är äldre än X (t.ex. 6 månader);○ lista över öppna rekvisitioner som är äldre än X;○ direktrapporterande utan linjechefer;○ användare som inte är länkade till ett resurs-ID;○ uppgifter utan ansvariga; och○ fel i tabeller.• Producera en rapport med datapunkter och systemtabeller som kräver en uppdatering för att möjliggöra förbättringar av driften av systemet.
Förutsättningar:	<ul style="list-style-type: none">• Endast under Kontorstid och på engelska, och inte tillgängligt på lokalt språk.• Detta är inte en finansiell revision.
Kundens åtaganden:	Upplåta tillgång till applikationen om behövt.

x. Rådgivning avseende systemhälsa

Beskrivning:	Unit4 kommer att genomföra en hälsokontroll, genom vilken en konsult utvärderar och rapporterar om Kundens system och miljö.
Unit4s åtaganden:	<ul style="list-style-type: none">• Utvärdera Kundens system och miljö och rapportera om:<ul style="list-style-type: none">○ Kundens systems prestanda baserat på en fördefinierad lista med tester;○ Nätverks- och serverkonfiguration, med fokus på prestanda; och○ Identifiering och analys av transaktioner med fel och varningar.• Unit4 kommer att tillhandahålla en rapport över utvärderingen och lämna rekommendationer till Kunden.
Förutsättningar:	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 har erhållit tillgång via fjärranslutning till de miljöer och system som behöver en hälsokontroll.• Tjänsten tillhandahålls en gång per halvår, och under Kontorstid och endast på engelska, och är inte tillgänglig på lokalt språk.• Tjänsten är begränsad till produktionsmiljöerna, och exkluderar icke-produktionsmiljöer såsom förhandsvisnings-, test-, utvecklings- och acceptanstestmiljöer eller liknande.• Efter övervakningstillfället, kan vissa aktiviteter resultera i en rekommendation att anlita specialister inom Unit4 Konsulttjänster för att tillhandahålla nödvändiga steg för att förbättra eller åtgärda systemproblem.• Unit4 ansvarar inte för Kundens verksamhetssystem och motsvarande miljöer, och alla förändringar av sådana element utgör Kundens ansvar.
Kundens åtaganden:	<ul style="list-style-type: none">• Kunden ansvarar för sina egna verksamhetssystem och motsvarande miljöer, och alla förändringar av dessa utgör Kundens ansvar.• Kunden måste möjliggöra fjärranslutning till de relevanta systemen och miljöerna hos kunden (i enlighet med Unit4s riktlinjer för fjärranslutning).

xi. Releasesupport

Beskrivning:	Rådgivning om Units releaseplaner.
Unit4s åtaganden:	<ul style="list-style-type: none">• Lämna rådgivning till Kunden om planer för Releaser. Detta är begränsat till förklaringar och diskussioner, Unit4s rekommendationer avseende best practice, releasenoter och Releaseplaner till Kunden. Detta inkluderar tillhandahållande av rekommendationer avseende Kundens planering av uppgraderingar.• Fungera som en mellanhand mellan Kunden och Unit4s driftsteam.• På distans undersöka om problem uppkommer hos Kunden i samband med uppgradering av Releaser.
Förutsättningar:	<ul style="list-style-type: none">• Exkluderar hantering av uppgraderingar av Releaser, detta hanteras inom ramen för Uppgradering på begäran.• Exkluderar projektledningsaktiviteter.
Kundens åtaganden:	Kunden måste lämna in ett Serviceärende om att uppskjuta en Release.

xii. Utökad rådgivande Support

Beskrivning:	Detta utgör Best practice och rådgivande support enligt paragraf (iv) ovan, men inkluderar vissa ytterligare punkter (som exkluderas i paragraf (iv)).
Unit4s åtaganden:	<ul style="list-style-type: none">Förklara/diskutera vad som finns allmänt tillgängligt såsom utbildningsmaterial, vitpapper och material i kunskapsdatabaser, avseende: verksamhetskontinuitet (ITSCM); hantering av tjänstekapacitet; och revisionssupport.Diskutera och hålla kontakt angående efterlevnad av de olika Unit4 certifieringarna (SoC1, SoC2, ISO2700x, etc.). Om sådana program överenskommits med Kunden, diskutera uppsättning och planering av kundinitierade revisionsprogram.
Förutsättningar:	<ul style="list-style-type: none">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.Alla kostnader avseende hantering av revisioner initierade av Kunden är debiterbara.Rådgivningen är begränsad till att tillhandahålla sammanhang för det tillgängliga innehållsmaterialet som finns inkluderat som en del av Unit4 Produkten.Begränsat till att förklara/diskutera vad som finns allmänt tillgängligt såsom utbildningsmaterial, vitpapper, material i kunskapsdatabaser och Unit4s revisionsrapporter.Endast under Kontorstid och på engelska, och inte tillgängligt på lokalt språk.
Kundens åtaganden:	-

xiii. Kvartalsvis utvärdering av tjänsten

Beskrivning:	En kvartalsvis utvärdering för att bedöma och bygga upp tjänstens kvalitet (kontinuerligt upprätthållande och förbättring av tjänstens kvalitet).
Unit4s åtaganden:	<ul style="list-style-type: none">Utvärdering av Unit4s avtalade KPIer;Utvärdering av KPIer avseende servicenivåer och framtagande av Kvalitetsrapporter för tjänsten (framtagna före utvärderingsmöte);Identifiering av ytterligare behov av utbildning
Förutsättningar:	<ul style="list-style-type: none">Endast under Kontorstid och på engelska, och inte tillgängligt på lokalt språk.Denna aktivitet utförs på distans med ett (1) tillfälle på plats på årlig basis.
Kundens åtaganden:	-