

**1. Supportens omfattning**

**Omfattning av Standardsupport**

Unit4 kommer att supportera standardapplikationer och tekniska funktioner som anges i den tillämpliga Lösningsbeskrivningen och/eller Tjänstebeskrivningen för Unit4 Produkten.

**Tilläggsupport**

För alla andra applikationer eller tekniska funktioner (inklusive Kundenpassningar, vare sig dessa tillhandahållits av Unit4 eller ej) och/eller problem eller fel som orsakats av Kundens informationssystem och/eller tredjepartsprodukter- eller tjänster, kan Unit4 assistera Kunden och tredjepartsleverantören med analys och åtgärdande av problem och fel. Kunden är dock införstådd med att detta ligger utanför omfattningen av Standardsupporten. Unit4 förbehåller sig rätten att debitera enligt Unit4s Gällande Priser när Unit4 tillhandahåller assistans avseende sådana frågor.

**2. Namngivna Kontaktpersoner för Support och Kundens Tjänsteägare**

**Krav på Namngivna Kontaktpersoner för Support**

Kunden ska utse minst fem (5) Namngivna Kontaktpersoner för Support. De Namngivna Kontaktpersonerna för Support ska vara utbildade i den Unit4 Produkt för vilken de initierar Ärenden, och de ska utgöra en första kontaktpunkt och försöka åtgärda problem som identifieras av Kundens Användare, och ska klassificera alla problem innan de skickas vidare till Unit4 Kundsupport för att registreras som ett Ärende. De Namngivna Kontaktpersonerna för Support är de primära kontaktpersonerna för Unit4 Kundsupport.

I tillägg till detta gäller att vissa Unit Produkter kräver minst två (2) Namngivna Kontaktpersoner för Support för varje större modulområde, såsom Financials eller HR. För att förtydliga detta kan samma person utföra rollen som Namngiven Kontaktperson för Support för mer än ett modulområde, förutsatt att: (i) personen har genomgått nödvändig utbildning för att utföra rollen för varje modulområde; och (ii) det alltid finns minst två personer utbildade som Namngivna Kontaktpersoner för Support fördelade till varje modulområde.

**Ytterligare tekniska kontaktpersoner som krävs för Unit4 SaaS**

Vidare gäller, med avseende på användning av Unit4 SaaS, att Kunden ska utse minst två (2) Namngivna Kontaktpersoner för Support som även ska utgöra tekniska kontaktpersoner. Dessa tekniska kontaktpersoner ska utgöra den första kontaktpunkten och ska försöka åtgärda tekniska problem (eller frågor) som identifieras av Kundens Användare.

Kunden ska också utse en Kundens Tjänsteägare som ska utgöra huvudkontaktperson för alla tidskänsliga tekniska-/tjänstefrågor. Det är Kundens ansvar att tillhandahålla uppdaterade kontaktpuppgifter för Kundens Tjänsteägare. Unit4 är inte ansvarig för någon brist i Produkter som uppkommer som ett resultat av Kundens underlåtenhet att utse och tillhandahålla kontaktpuppgifterna för Kundens Tjänsteägare.

**Utbildningskrav för Namngivna Kontaktpersoner för Support**

I det fall, enligt Unit4s rimliga uppfattning, en Namngiven Kontaktperson för Support behöver ytterligare utbildning för att kunna utföra sin roll på ett tillfredsställande sätt med avseende på drift eller support av den tillämpliga Unit4 Produkten, kommer Unit4 att föreslå ett rimligt program för ytterligare utbildning som ska genomgåas på Kundens bekostnad. Utbildningskurserna kan vara onlinekurser eller utbildning på plats som genomförs av Unit4s personal på platser som Unit4 meddelar Kunden.

**3. Tillgång till självhjälp online och "Hur gör man"-frågor**

Unit4 tillhandahåller Kunden tillgång till onlineresurser som görs tillgängliga via Unit4 Community, alltid på engelska. Kunden ska registrera alla "Hur gör man"-frågor genom att ställa dessa i relevant forumavsnitt av Unit4 Community som frågor för diskussion med andra Unit4 användare och Unit4 partners. Dessa forumavsnitt kommer att modereras av Unit4 (och där så är lämpligt) besvaras av Unit4.

**4. Klassificering av Ärenden, kvalificering, respons och eskalering**

**Registrering av Ärenden**

Ärenden ska registreras på engelska (om inte annat överenskommit). Kundens Namngivna Kontaktpersoner för Support har möjlighet att anmäla Ärenden på 24x7 basis via Unit4 Community eller e-post. Dessutom kan Ärenden anmälas på telefon (på ett telefonnummer som Unit4 tillhandahåller Kunden från tid till annan) under Kontorstid. Ärendet måste registreras antingen som en Incident eller ett Serviceärende.

Ärenden kommer att klassificeras och hanteras enligt följande:

**4.1 Incidenter**

En Incident kommer att vidarebefordras till den lämpliga åtgärdsgruppen, och Unit4 Kundsupport kommer att hantera fortskridandet av Incidenten mot ett Åtgärdande (i den form som Unit4 anser är mest lämplig). Incidenter kommer att klassificeras i enlighet med Tabellen över Prioritetsnivåklassificering.

**Fig. 1 (Tabell över Prioritetsnivåklassificering)**

Prioritetsnivåklassificering	Verksamhetspåverkan	Målsättning för Initial Responstid
Prioritet 1 – Kritisk	Kundens användning av Unit4 Produkten (i dess produktionsmiljö eller i Molntjänstens Produktionsmiljö) stoppas eller är så allvarligt påverkad att Kundens hela organisation inte rimligen kan fortsätta sitt arbete. Exempelvis att Kundens organisation överhuvudtaget inte kan fungera, eller inte fungerar i ett verksamhetskritiskt avseende, och det rör sig om en nödsituation.	1 timme under Kontorstid
Prioritet 2 – Allvarlig	En eller flera viktiga verksamhetsprocesser stoppas av problemet, vilket orsakar allvarliga störningar, men inte tillräckligt för att vara av Prioritet 1.	2 timmar under Kontorstid
Prioritet 3 – Normal	Verksamhetsprocesser påverkas av problemet, vilket leder till mindre störningar eller brister i funktionalitet, men inte tillräckligt för att vara en Prioritet 2 händelse.	8 timmar under Kontorstid
Prioritet 4 – Mindre betydelse	Verksamhetsprocesser är i princip opåverkade av problemet, men det kan orsaka mindre störningar när det gäller användningen.	2 Arbetsdagar

**Unit4s Målsättning för Initial Responstid**

Unit4 ska vidta skäliga ansträngningar för att lämna ett svar inom Målsättningen för Initial Responstid.

**Analys av Incidenter**

Kunden ska i rimlig utsträckning själv analysera varje Incident och föreslå en lämplig Prioritetsnivåklassificering, baserad på en bedömning av verksamhetspåverkan, enligt vad som anges i Tabellen över Prioritetsnivåklassificering. Unit4 ska bekräfta Kundens Prioritetsnivåklassificering, eller meddela Kunden om ändring av Prioritetsnivåklassificeringen till en högre eller lägre nivå, med en motivering. Om Kunden inte accepterar Unit4s Prioritetsnivåklassificering, ska båda Parter genast eskalera en sådan meningsskiljaktighet genom Supportens Eskaleringsprocess, under vilken tid Parterna ska hantera Incidenten i enlighet med den Prioritetsnivåklassificering som Unit4 bedömt ska gälla.

**Analys och Åtgärdande (Processer och Ansvar)**

Unit4 kommer att arbeta under Kontorstid för att tillhandahålla ett Åtgärdande eller workaround.

Kunden måste vara tillgänglig under utredningen av Incidenten. Kunden behöver vara beredd att besvara frågor från Unit4 och att ge Unit4 tillgång till all relevant information. Detta kan innefatta detaljerade felbeskrivningar och skärmdumpar i nödvändig utsträckning för att kunna reproducera Incidenten.

För Unit4 Produkter som levereras för lokal installation, kan Kunden bli ombedd att tillhandahålla fjärranslutning för att felsökning ska kunna utföras. I händelse av en Incident kommer Unit4 att använda sin grundläggande fjärranslutning (dvs. skärmdelning). Alla andra former av fjärranslutning ligger utanför Standardsupport.

Om Unit4 inte får tillgång till relevant information eller åtkomst inom överenskommen tidsram, kan detta påverka Unit4s möjligheter att analysera Incidenten, och därmed försena ett Åtgärdande. I sådant fall förbehåller sig Unit4 rätten att utföra analysarbetet vid ett senare tillfälle när de erforderliga resurserna från Kunden finns tillgängliga. Kunden ansvarar för att själv säkerställa att Kunden har tillstånd att dela relevant data och information med Unit4. Kunden kommer att ha möjlighet att själv se, via Unit4 Community: (i) om Målsättningen för Initial Responstid uppnåtts, och (ii) hur hanteringen av registrerade Incidenter fortskrider.

Kunden åtar sig att testa de lösningar eller workarounds som Unit4 tillhandahåller, och om de accepteras av Kunden (som därvid ska agera rimligt), ska Kunden stänga Incidenten.

**Åtaganden avseende rättningar av programvarufel**

Om det har fastställts att orsaken till en Incident är ett fel i programkoden för applikationen, kommer följande processer att tillämpas för att tillhandahålla rättningar:

- Prioritet 1 – en workaroud eller en lösning kommer att tillhandahållas Kunden så snart som rimligen är möjligt. I det fall att en lämplig workaroud eller lösning inte är möjlig, kommer en felrättning att levereras genom en Hot Fix, Update eller Release (enligt vad som är tillämpligt) så snart som rimligen är möjligt.
- I händelse av andra fel, kommer Unit4 att vidta skäliga ansträngningar för att uppnå följande:
  - Prioritet 2 – tillhandahålla en accepterad workaroud eller lösning, och tillhandahålla en felrättning i en Hot Fix eller i nästa Update om det bedöms lämpligt att göra detta (enligt vad Unit4 själv bestämmer);
  - Prioritet 3 – tillhandahålla en accepterad workaroud eller lösning, och utvärdera lämpligheten av att tillhandahålla en felrättning i en Update eller Release, och göra detta om det bedöms lämpligt och möjligt (enligt vad Unit4 själv bestämmer);
  - Prioritet 4 – utvärdera möjligheten att tillhandahålla en felrättning i en Release, och göra detta om det bedöms lämpligt och möjligt (enligt vad Unit4 själv bestämmer).

Om en Hot Fix, Update eller Release görs tillgänglig, som innehåller felrättningar av fel som annars inte kan åtgärdas i Kundens aktuella Update eller Release, kommer Kunden inte längre att erhålla Unit4 Kundsupport avseende sådana fel. Vidare kan Unit4 kräva att installation av sådan Hot Fix, Update eller Release sker innan arbetet med Åtgärdande fortsätter.

### Allmän ansvarsfriskrivning

Unit4 är inte skyldigt att åtgärda brister eller fel som beror på:

- underlåtelse av Kunden att använda de lämpliga versioner av annan tredjepartsprogramvara som behöver köras tillsammans med Unit4 Produkten, enligt vad Unit4 anger från tid till annan; eller
- installation av, eller Kundenpassningar avseende, Unit4 Produkten utförda av annan part än Unit4; eller
- fel orsakade av användare, eller användares felaktiga användning av Unit4 Produkten (enligt vad som är tillämpligt); eller
- underlåtelse av Kunden att tillämpa en workaroud eller lösning som Unit4 tillhandahållit eller föreslagit; eller
- fel eller brister i hårdvara eller programvara som tillverkats av tredje part och som används tillsammans med Unit4 Produkten (och som inte tillhandahålls av Unit4); eller
- (om inte annat överenskommit), Kundens användning av en osupporterad Release; eller
- fel eller brister som orsakas genom användning av Unit4 Produkten på eller med utrustning som inte rekommenderats av eller skriftligen godkänts av Unit4.

### 4.2 Serviceärenden

Serviceärenden kommer att ha en initial responstid på 2 Arbetsdagar efter Unit4s bekräftelse av mottagandet av Serviceärendet.

Kunden kommer att ha möjlighet att välja Serviceärenden via Unit4 Community genom att använda Katalogen över Serviceärenden, eller genom att inlämna ett Serviceärende i fritext, och (i båda fallen gäller att) Kunden måste tillhandahålla Unit4 all information som är nödvändig för att Unit4 ska kunna behandla Serviceärendet.

För undvikande av tvivel är Unit4 inte skyldig att leverera Serviceärenden.

### 4.3 Ärenden som kräver databasändringar

Om det finns ett behov av, eller om Kunden har begärt, en manipulering av data (uttryckt som ett SQL script), så gäller följande. Eftersom alla Kundens Data ägs av Kunden, som också är ansvarig för dess tillförlitlighet och integritet, behöver Unit4 särskilt tillstånd från Kunden för att genomföra de nödvändiga ändringarna. Kunden måste tillhandahålla sådant samtycke innan Unit4 vidtar några felavhjälpande åtgärder eller gör några ändringar i Kundens databas. Unit4 kommer att ge Kunden råd om vilka steg som behöver vidtas, och Kunden måste efterfölja sådan rådgivning. Kunden är införstådd med och accepterar att Unit4 inte är ansvarigt, vare sig direkt eller indirekt, för någon skada eller förlust (vare sig av Kundens Data eller på annat sätt) som orsakas av eller påstås ha orsakats, eller uppkommer i samband med, att Unit4 tillhandahåller eller utför överenskomna ändringar avseende någon förändring av Kundens databas eller begäran om manipulering av data.

## 5. Eskalering och hantering av klagomål

Om det uppkommer oenighet eller problem som specifikt avser Unit4 Kundsupport, kan Kundens Tjänsteägare eskalera oenigheten eller problemet genom Supportens Eskaleringsprocess.

Om Kunden har ett klagomål avseende Unit4 Kundsupport, kommer Unit4s Kundensvarige att verifiera klagomålet och hantera processen med Unit4s interna servicefunktioner och kommunicera med eventuella leverantörer eller underleverantörer till Unit4 samt med Kunden.

## 6. Supporterade Releaser

### Aktuell och föregående Release (N och N-1)

Unit4 rekommenderar alltid att Kunden använder den senaste Release. Kundsupport tillhandahålls för aktuell (N) och närmast föregående (N-1) Release av Unit4 Produkten.

### Utfasning av Kundsupport (End of Life)(N≤-2)

I det fall åtkomst ges för Kundsupport (enligt Unit4s eget val) för en Release av en Unit4 Produkt som inte specificeras i föregående stycke, kommer endast åtkomst lämnas till online-resurser för självhjälp (såsom Unit4 Community och Unit4s användargrupper). Vidare förbehåller sig Unit4 rätten att upphöra med tillhandahållande av Kundsupport genom att meddela Kunden detta sex (6) månader i förväg. I sådant fall kommer Unit4 att lämna råd om en lämplig uppgraderings- och/eller migreringsplan, eller kan Unit4 komma att erbjuda Kunden tillgång till Utökad Nivåindelad Legacy Support. Eventuella uppgraderingsbedömningar eller Projekt kommer att debiteras enligt Unit4s Gällande Priser.

## 7. Tillgänglighet av förbättringar och äldre teknik

### Tillgänglighet och ansvar för att tillämpa förbättringar och felrättningar

Unit4 kommer att från tid till annan tillhandahålla förbättringar och felrättningar av Unit4 Produkter och dessa kommer att införlivas i en Hot Fix, Update eller Release. Kunden kommer att erhålla Hot Fixar, Updates eller Releaser utan extra kostnad förutsatt att alla tillämpliga avgifter har betalats till Unit4.

För Kunden med Lokal Installationsmiljö, är det Kundens ansvar att implementera eller tillämpa nya Hot Fixar eller Updates så snart som rimligen är möjligt. Om Unit4 anger att en Update är "tvingande", kommer Unit4 inte vara skyldig att tillhandahålla ett Åtgärdande förrän Kunden har implementerat eller tillämpat den tvingande Updaten. För Unit4 SaaS kunder, kommer Unit4 att implementera alla Hot Fixar och Updates automatiskt.

Om Kunden behöver Konsulttjänster för att få hjälp med implementationen av en Hot Fix, Update eller Release, kommer Unit4 att debitera för detta enligt Unit4s Gällande Priser.

### Äldre teknik

Kunden är införstådd med att till följd av tekniska förändringar och framsteg, kommer framtida Releaser av Unit4 Produkter inte alltid att vara kompatibla med de Lokala Installationsmiljöer som finns tillgängliga när den tillämpliga Unit4 Produkten ursprungligen installeras. Unit4 kommer att anstränga sig för att informera Kunden så långt i förväg som rimligen är möjligt, om Unit4 skulle få kännedom om att en ny Release av Unit4 Produkten innebär att förändringar behöver göras i en Lokal Installationsmiljö. Det är Kundens ansvar att uppgradera de Lokala Installationsmiljöerna, i enlighet med vad Unit4 rekommenderar med rimlig framförhållning, för att kunna uppfylla kraven för nya Releaser. Unit4 förbehåller sig rätten att, efter att ha lämnat meddelande härom minst 12 månader i förväg, upphöra med Unit4 Kundsupport för Nya Releaser av Unit4 Produkter med avseende på vissa databassystem eller operativsystem som används av Kunden och som, enligt Unit4s rimliga uppfattning, inte längre används i större kommersiell omfattning.

## 8. Betydande Produktrevisioner

Unit4 förbehåller sig rätten att debitera en rimlig avgift för en Betydande Produktrevision. För att en revision ska anses vara en Betydande Produktrevision, behöver Unit4 kunna visa att den är ett resultat av en omfattande utveckling. Det är valfritt att köpa en Betydande Produktrevision, och den tidigare revisionen kommer att finnas kvar under Standardsupport.

## 9. Kundenpassningar

Såvida inte annat särskilt överenskommes med Kunden, supporteras inte Kundenpassningar av Unit4. Kunden är ensam ansvarig för Kundenpassningar och underhåll av dessa, och Unit4 har inget ansvar för att upprätthålla kompatibilitet eller lösa problem som resulterar från användning av programvara som inte är standardprogramvara. Detta inkluderar Kundenspecifik Utveckling eller Kundenpassningar (inklusive Kundenpassningar som levereras av Unit4 som en del av ett projektgenomförande eller kundunik programkod som skrivs av Unit4). Om assistans behövs med avseende på Kundenpassningar eller Kundenspecifik Utveckling, kan Unit4 ha möjlighet att assistera med att lösa problem eller med uppgraderingar av Kundenpassningen, men detta är i sådant fall förutsatt av en särskild granskning. Kunden kommer i sådant fall att behöva köpa Konsulttjänster till Unit4s Gällande Priser.

#### **10. Nivåindelade Supportpaket**

Kunder som har ingått avtal om Utökad Support eller Premiumsupport är berättigade till en högre nivå av Support. De tjänstepaket som finns tillgängliga för Utökad Support och Premiumsupport, och som tillhandahålls i tillägg till Standardsupport, finns beskrivna i Bilaga C(i) och Bilaga C(ii).

#### **11. Utökad Nivåindelad Legacy Support**

Om Unit4 överenskommer med en Kund om att tillhandahålla Utökad Nivåindelad Legacy Support (vilket utgörs av Unit4 Kundsupport för en osupporterad Release ( $N \leq -2$ ) av Unit4 Produkten), kommer Kunden att vara berättigad till Standardsupport med avseende på Kundens aktuella release, fram till nästa Förnyelsedag (eller sådan annan dag som överenskommit mellan Parterna) då sådan Utökad Nivåindelad Legacy Support upphör om inte parterna gemensamt överenskommer om att förnya sådan Utökad Nivåindelad Legacy Support.