

I tillegg til standard Unit4s Kundestøtte mottar en Kunde av Premium kundestøtte følgende typer kundestøtte, som identifisert og beskrevet under.

Nr.	Type kundestøtte	Premium kundestøtte (lokalt på stedet)	Premium kundestøtte (SaaS)
i.	24/7 saksstøtte	✓	✓
ii.	Premium saksstøtte	✓	✓
iii.	Eskaleringsstøtte og klagebehandling	✓	✓
iv.	Beste praksis og rådgivning	✓	✓
v.	Årlig kvalitetsgjennomgang	✓	✗
vi.	Undersøkelse av applikasjonsverdi	✓	✓
vii.	Standby kundestøtte	✓	✓
viii.	Tildelt kundestøtteam	✓	✓
ix.	Funksjonell applikasjongsjennomgang	✗	✓
x.	Helsesrådgivning for systemet	✓	✗
xi.	Kundestøtte i forbindelse med utgivelser	✗	✓
xii.	Utvidet rådgivningstjeneste	✗	✓
xiii.	Kvartalsvis gjennomgang av kvaliteten på tjenesten	✗	✓

i. 24/7 saksstøtte

Beskrivelse:	Respons på Prioritet 1-Hendelser hele døgnet, 7 dager i uka (som klassifisert i Tabell for angivelse av prioritetsnivå (Fig. 1.) i Unit4 Vilkår for kundestøtte).
Unit4s forpliktelser:	Etterstrebe Mål - Initiell responstid på 1 time.
Forutsetninger:	-
Kundens forpliktelser:	Gi Unit4 all nødvendig informasjon.

ii. Premium saksstøtte

Beskrivelse:	Responstid for håndtering av Tjenesteanmodninger og Hendelser har høyeste prioritet og mål for løsnings tid av P1- og P2-Hendelser.
Unit4s forpliktelser:	<ul style="list-style-type: none"> • Fortrinnsberettiget eller prioritert behandling av Hendelser og Tjenesteanmodninger, før kunder med Standard eller Utvidet kundestøtte. • Etterstrebe en initiell responstid for Tjenesteanmodninger på 2 forretningstimer. • Unit4 vil gjennomføre rimelige tiltak for å finne en Løsning: <ul style="list-style-type: none"> ○ for en P1-hendelse, innen 4 timer etter initiell respons på Hendelsen; og ○ for en P2-hendelse, innen 8 timer etter initiell respons på Hendelsen.
Forutsetninger:	Unit4 vil respondere på Hendelser i henhold til Tabell for angivelse av prioritetsnivå (Fig. 1) i Unit4 Vilkår for kundestøtte. Fortrinnsberettiget eller prioritert behandling gjennomføres etter Unit4s beste evne.
Kundens forpliktelser:	Kunden skal gi Unit4 all nødvendig informasjon i rett tid.

iii. Eskaleringsstøtte og klagebehandling

Beskrivelse:	Løsning av kundeeskalering og klager drevet av Unit4s Kundeansvarligfunksjon.
Unit4s forpliktelser:	<p>Dersom en Kunde går videre med en Sak og ber om en formell løsning, vil Eskaleringsprosessen for Hendelser og Tjenesteanmodninger stå som eier og pådriver av eskaleringen.</p> <p>Dersom en Kunde fremsetter en klage forbundet med Unit4s tjenester, vil Unit4s Kundeansvarligfunksjon være eier av klagen og pådriver for løsningen. Unit4s Kundeansvarligfunksjon skal:</p> <ul style="list-style-type: none">• bekrefte klagen; og• videresende den til rett enhet for klagebehandling; og• håndtere løsningsprosessen både i Unit4 og med Kunden som ett enkelt kontaktpunkt.
Forutsetninger:	-
Kundens forpliktelser:	Å gi Eskaleringsprosessen for kundestøtte eller Unit4s Kundeansvarligfunksjon en tydelig beskrivelse av klagen eller eskaleringsprosessen samt all understøttende dokumentasjon som trengs.

iv. Beste praksis og rådgivning

Beskrivelse:	Ekstra kundestøtte gjennom klarlegging av sammenheng, forklare og diskutere hvilket materiell som skal stå til generell rådighet for Kunden for å bidra til å gi Kunden kunnskap om og øke bruk av produktet/tjenesten.
Unit4s forpliktelser:	<ul style="list-style-type: none">• Forklare/diskutere hva som er generelt tilgjengelig som f.eks. opplæringsmateriell, underlagsmateriell, og materiell for kunnskapsdatabaser om: infrastruktur og integrasjon av tjenester; applikasjonsfunksjonalitet; sikkerhetspraksiser; og tilleggsopplæring.• Rådgivning er begrenset til leveranse av kontekst for tilgjengelig innhold som er inkludert som en del av Unit4-produktet.
Forutsetninger:	<ul style="list-style-type: none">• Det innebærer ikke utvikling eller opprettelse av nytt innhold forbundet med Unit4-produktet, som vurderes som konsulenttjenester eller profesjonelle tjenester, og som Unit4 kan levere på forespørsel.• Følgende er heller ikke inkludert:<ul style="list-style-type: none">○ Forretningskontinuitet (ITSCM);○ Håndtering av tjenestekapasitet; og○ Revisjonsstøtte
Kundens forpliktelser:	-

v. Årlig kvalitetsgjennomgang

Beskrivelse:	En årlig gjennomgang for å vurdere og videreutvikle kvaliteten på tjenestene (kontinuerlig opprettholde og forbedre kvaliteten på tjenestene).
Unit4s forpliktelser:	<ul style="list-style-type: none">• Gjennomgang av Unit4s avtalefestede KPIer;• Gjennomgang av SLA KPIer og utarbeidelse av Kvalitetsrapport (utarbeides før gjennomgangsmøte);• Diskutere erfaringer forbundet med tjenesten (subjektivt).• Påvise behov for ekstra opplæring.
Forutsetninger:	<ul style="list-style-type: none">• Gjennomgangen finner sted via fjerntilgang;• Kun i Arbeidstiden og på engelsk, ikke tilgjengelig på lokale språk.
Kundens forpliktelser:	Krever at kunden deltar i gjennomgangen.

vi. Undersøkelse av applikasjonsverdi

Beskrivelse:	En årlig gjennomgang for å vise hvilke teoretiske og forventede resultater (for eksempel de som er definert i kundens prosjektbegrunnelse (business case)) Kunden vil få av Unit4-produktet.
Unit4s forpliktelser:	<ul style="list-style-type: none">• I forbindelse med en forretningsgjennomgang eller en kvalitetsgjennomgang (som relevant) definere forretningsområdet Unit4-produktet dekker, hvor begge Partene ser potensiale for optimalisering (slik som oppnåelse av prosesseffektivitet, ressuroptimalisering eller reduksjon av overflyt (overhead) ved interaksjon).• Drøfte det identifiserte forretningsområdet og gjennomgå nåværende status versus de potensielle resultatene oppnådd ved å utnytte Unit4-produktet (mellom Kunde og Unit4s Kundeansvarligfunksjon) i gjennomgangen.• Dersom undersøkelsen av applikasjonsverdi (gjennomgangen) påviser brukssaker (opp til maksimum tre (3) per år) som ekstra verdi kan utledes fra, vil Kunden og Unit4s Kundeansvarligfunksjon håndtere utviklingen av brukssakene via milepæler for suksess frem til det potensielle verdieresultatet er oppnådd. Unit4 kan, hvis kjøpt av Kunden, tilby valgfrie tiltak som f. eks. ekstra konsulenttjenester eller opplæring som vil kunne bidra til å realisere verdien.• Bruke resultatet fra vurderingen til å kontinuerlig forbedre verdien som Kunden får fra Unit4-produktet.
Forutsetninger:	<ul style="list-style-type: none">• Starter under den årlige kvalitetsgjennomgangen av Unit4 SaaS (se avsnitt v over).• Kun i Arbeidstiden og på engelsk, ikke tilgjengelig på lokale språk.• Unit4 er ikke forpliktet til å levere et forretningsresultat eller løsning som definert i brukssaken, men Unit4 vil gjøre alt som er rimelig mulig for å bistå Kunden.
Kundens forpliktelser:	Krever at kunden deltar i gjennomgangen og legger frem alt nødvendig materiell.

vii. Standby kundestøtte (enkelthendelse)

Beskrivelse:	Unit4s serviceingeniører står klar til å hjelpe Kunden ved en hendelse (f.eks. migrasjon, datalasting, osv.)
Unit4s forpliktelser:	<ul style="list-style-type: none">• På anmodning fra Kunden, gjøre Unit4s serviceingeniører tilgjengelige i en periode på 8 timer ("Tilfelle")• Under et Tilfelle, svare på anmodning om assistanse ("Call-Off") og gjennomføre hensiktsmessige tiltak;• Gjennomføre tiltak innen avtalt tidsperiode.
Forutsetninger:	<ul style="list-style-type: none">• Standby kundestøtte gjennomføres etter beste evne, i Arbeidstiden og kun på engelsk.• Et tilfelle er inkludert per år med kundestøtte (dvs. ett år fra fornyelsesdato)• Et Tilfelle varer i 8 timer og kan ikke deles opp i 2 mindre tilfeller eller overføres til neste kundestøtteår.• Respons på Call-Off og gjennomføring av tiltak eller assistanse vil bli belastet i henhold til Unit4s gjeldende satser.• Ekstra standby kundestøtte kan bestilles i enheter på 8 timer (se de valgfrie tilleggstjenestene under), og er kun tilgjengelig på engelsk.• applikasjonsendringer (dvs. oppretting av programfeil, feiloppretting og konfigurasjonsendringer) er unntatt fra standby kundestøtte.
Kundens forpliktelser:	Kunden skal registrere anmodninger om standby kundestøtte ved å registrere en Tjenesteanmodning i Unit4 Community. Unit4 skal ha minst én (1) Virkedag på seg, etter at de har bekreftet en Tjenesteanmodning (mål for responstid for Tjenesteanmodninger) til å skaffe en serviceingeniør for Tilfellet.

viii. Tildelt kundestøtteteam

Beskrivelse:	Kunden får tildelt et Tildelt kundestøtteteam.
Unit4s forpliktelser:	<ul style="list-style-type: none">• Det Tildelte kundestøtteteamet vil fungere som første kontaktpunkt for Kunden i alle Saker.• Det Tildelte kundestøtteteamet har grunnleggende forståelse av den enkelte Kundes organisasjon og systemer.• Unit4s Kundeansvarligfunksjon har hovedansvaret for det Tildelte kundestøtteteamets kvalitet og gjennomføring av kundestøtte overfor Kunden.
Forutsetninger:	<ul style="list-style-type: none">• Det Tildelte kundestøtteteamet har grunnleggende forståelse av Kundens miljø. Slik forståelse er basert på det materiell og den dokumentasjon som er tilgjengelig om kundeinstallasjonen. Kunnskap om Individuell tilpasning (punkt 10 i Vilkår for Standard kundestøtte) er ikke omfattet.• Kun i Arbeidstiden og på engelsk, ikke tilgjengelig på lokale språk.
Kundens forpliktelser:	Dersom det Tildelte kundestøtteteamet ber om det, skal Kunden gjøre alt materiell og all dokumentasjon tilgjengelig.

ix. Funksjonell applikasjongsjennomgang

Beskrivelse:	En tjeneste som regelmessig påviser inkonsekvens i funksjonelle applikasjonsdata i Unit4-produkter.
Unit4s forpliktelser:	<ul style="list-style-type: none">• To ganger hver måned skal en Unit4 konsulent foreta en gjennomgang for å identifisere inkonsekvens i funksjonelle data og applikasjonsdata.• Følgende kan for eksempel bli gjennomgått:<ul style="list-style-type: none">○ liste over åpne kjøpsordre som er eldre enn X (f.eks. 6 måneder);○ liste over åpne rekvisisjoner som er eldre enn X;○ linjemedarbeidere uten linjeledere;○ brukere uten forbindelse til ressurs-ID;○ oppgaver uten eiere; og○ feil i tabeller.• Utarbeide en rapport med datapunkter og systemtabeller som må oppdateres for å kunne forbedre operasjoner i systemet.
Forutsetninger:	<ul style="list-style-type: none">• Kun i Arbeidstiden og på engelsk, ikke tilgjengelig på lokale språk• Dette er ikke en regnskapsrevisjon.
Kundens forpliktelser:	Gi tilgang til applikasjonen ved behov

x. Helserådgivning for systemet

Beskrivelse:	Unit4 vil gjennomføre en helsesjekk av systemet. Under gjennomgangen vil en konsulent gå gjennom kundesystemet og -miljøet og utarbeide en rapport om dette.
Unit4s forpliktelser:	<ul style="list-style-type: none">• Gjennomgå Kundens systemer og miljø og rapportere:<ul style="list-style-type: none">○ Kundesystemets ytelse på grunnlag av en forhåndsdefinert liste av tester;○ Nettverk- og serverkonfigurasjon, med fokus på ytelse; og○ Identifisere og analysere transaksjoner som inneholder feil eller advarsler.• Unit4 vil utarbeide en rapport etter gjennomgangen og foreslå anbefalinger til kunden.
Forutsetninger:	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 har fått fjerntilgang til miljøet og systemene som krever helsesjekk av systemet.• Denne tjenesten utføres hvert halvår, i Arbeidstiden og kun på engelsk, og er ikke tilgjengelig på lokale språk.• Tjenesten er begrenset til produksjonsmiljø, og er unntatt/gjelder ikke andre ikke-produksjonsmiljøer som forhåndsvisning, testing, kvalitet, utvikling, aksept eller annet.• Etter gjennomgangen kan enkelte aktiviteter resultere i en anbefaling om å engasjere Unit4s Profesjonelle Tjeneste-spesialister til å gjennomføre de tiltak som trengs for å forbedre systemet eller løse problemer med dette.• Unit4 er ikke ansvarlig for Kundens forretningssystemer og tilsvarende miljøer. Det vil si at eventuelle endringer i slike elementer er Kundens ansvar.
Kundens forpliktelser:	<ul style="list-style-type: none">• Kunden har selv ansvar for sine forretningssystemer og tilsvarende miljøer og eventuelle endringer i disse er Kundens ansvar.• Kunden må legge til rette for fjerntilgang til Kundens relevante systemer og miljø (i samsvar med Unit4s retningslinjer for fjerntilgang).

xi. Kundestøtte i forbindelse med utgivelser

Beskrivelse:	Veiledning om Unit4s tidsplan for utgivelser.
Unit4s forpliktelser:	<ul style="list-style-type: none">• gi Kunden veiledning i forbindelse med tidsplaner for Utgivelser. Dette er begrenset til å forklare og diskutere med Kunden. Unit4 vil anbefale beste praksis og gi en oversikt over og tidsplaner for Utgivelser til Kunden. Dette innebærer å gi Kunden anbefalinger om planlegging av oppdateringer.• Fungere som et mellomledd mellom Kunden og Unit4s driftsteam.• foreta fjernsjekk med Kunden for eventuelle problemer forbundet med en Utgivelse-oppgradering.
Forutsetninger:	<ul style="list-style-type: none">• Innebærer ikke styring av en Utgivelse-oppgradering, dette dekkes ved oppgradering-på-forespørsel.• Innebærer ikke prosjektstyringsaktiviteter.
Kundens forpliktelser:	Kunden skal sende en Tjenesteanmodning for å overføre en Utgivelse i Unit4 SaaS.

xii. Utvidet rådgivningstjeneste

Beskrivelse:	Dette innebærer beste praksis og rådgivning som fastsatt i avsnitt (iv) over, men inkludert visse tilleggstjenester (som er unntatt i avsnitt (iv)).
Unit4s forpliktelser:	<ul style="list-style-type: none">• Forklare/diskutere hva som er generelt tilgjengelig som f.eks. opplæringsmateriell, underlagsmateriell, og materiell for kunnskapsdatabaser om: forretningskontinuitet (ITSCM), håndtering av tjenestekapasitet og revisjonsstøtte.• Diskutere og samhandle om etterlevelse av forskjellige Unit4-sertifikasjoner (SoC1, SoC2, ISO2700x, osv.). Dersom det er inngått avtale med Kunden om slike programmer, diskutere oppsett og planlegging av kundeinitierte revisjonsprogrammer.
Forutsetninger:	<ul style="list-style-type: none">• Det innebærer ikke utvikling eller opprettelse av nytt innhold forbundet med Unit4-produktet, som blir ansett som konsulenttjenester eller profesjonelle tjenester, og som Unit4 kan levere på forespørsel.• Kunden vil bli belastet for eventuelle kostnader forbundet med håndtering av revisjoner initiert av Kunden.• Rådgivning er begrenset til leveranse av kontekst for tilgjengelig innhold som er inkludert som en del av Unit4-produktet.• Begrenset til å forklare/diskutere hva som er generelt tilgjengelig som f. eks. opplæringsmateriell, underlagsmateriell, materiell for kunnskapsdatabaser og Unit4s tilsynsrapporter.• Kun i Arbeidstiden og på engelsk, ikke tilgjengelig på lokale språk.
Kundens forpliktelser:	-

xiii. Kvartalsvis gjennomgang av kvaliteten på tjenesten

Beskrivelse:	En kvartalsvis gjennomgang for å vurdere og videreutvikle kvaliteten på tjenestene (kontinuerlig opprettholde og forbedre kvaliteten på tjenestene).
Unit4s forpliktelser:	<ul style="list-style-type: none">• Gjennomgang av Unit4s avtalefestede KPIer;• Gjennomgang av SLA KPIer og utarbeidelse av Kvalitetsrapport (utarbeides før gjennomgangsmøte);• Påvise behov for ekstra opplæring.
Forutsetninger:	<ul style="list-style-type: none">• Kun i Arbeidstiden og på engelsk, ikke tilgjengelig på lokale språk.• Aktiviteten utføres som fjernarbeid med én (1) aktivitet lokalt på stedet per år.
Kundens forpliktelser:	-