

En supplément de l'Assistance Client Unit4 standard, le pack Premium confère au Client les droits tels que précisés et décrits ci-dessous.

Indicateurs Clés de Performance de l'Assistance Premium (KPIs)

Résumé

Un temps de réponse de haute priorité pour la gestion des Demandes de Services et Incidents et un objectif de résolution cible pour les Incidents P1 et P2.

Demandes de Service

Un traitement préférentiel ou prioritaire ci-dessus pour les Incidents et Demandes de Services et un Objectif de Temps de Réponse Initial pour les Demandes de Services de 2 Heures Ouvrées.

Objectifs de Résolution

Unit4 s'efforcera de manière raisonnable à fournir une Résolution:

- Pour un Incident P1, dans les 4 heures de la création d'Incident ; et
- Pour un Incident P2, dans les 8 heures de la création d'Incident.

Hypothèses

Il sera répondu aux Incidents selon le Tableau de Définition des Niveaux de Priorité (Fig.1) détaillé dans les Conditions d'Assistance d'Unit4.

Le traitement préférentiel ou prioritaire est fourni dans la mesure d'efforts raisonnables au titre d'une obligation de moyens.

Le Client fournit toutes les informations nécessaires requises par Unit4 dans les temps sans tarder.

Activités Premium de Réussite Client (Customer Success Management / CSM)

En supplément des activités standards CSM qui sont fournies dans le cadre de l'Assistance Standard, le Client bénéficiera de:

CSM Activities
Suivi d'Adoption (<i>Adoption Tracking</i> (pour ERP seulement, sur site dépendant de l'accès aux données))
Revue d'Application d'un point de vue fonctionnel (pour ERP seulement)
Conseil sur la continuité, conformité et sécurité (<i>Business Continuity, Compliancy and Security Advisory</i>)
Revue de Roadmap
Consultance sur les Versions
Gestion des Dossiers et Revues des Dossiers
Implication de sponsors au niveau de la direction Unit4 sur les sujets critiques