



Bilaga C

Globala villkor för nivåindelad support

Version 1.2

Innehåll**Sida****Globala villkor för nivåindelad support**

Avsnitt A – Villkor för Standardsupport

3-6

Avsnitt B – Nivåindelade supportpaket

7-12

Avsnitt C – Tilläggsupportpaket som tillval

13-19

Avsnitt D – Villkor för Utökad Livstidssupport

20

AVSNITT A – VILLKOR FÖR STANDARDSUPPORT

1. Supportens omfattning

Omfattning av Standardsupport

Unit4 kommer att supportera standardapplikationer och tekniska funktioner som anges i den tillämpliga Lösningsbeskrivningen och/eller Tjänstebeskrivningen för Unit4s Produkt och/eller Unit4s Globala Molntjänst.

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 Unit4s Produkt och/eller Unit4s Globala Molntjänst 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 Unit4s Kundensupport för att registreras som ett Ärende. De Namngivna Kontaktpersonerna för Support är de primära kontaktpersonerna för Unit4s Kundensupport.

I tillägg till detta gäller att vissa av Unit4s Produkter och/eller Unit4s Globala Molntjänster 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 Globala Molntjänster

Vidare gäller, med avseende på användning av Unit4s Globala Molntjänster, 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 tidskrävande tekniska/tjänstefrågor. Det är Kundens ansvar att tillhandahålla uppdaterade kontaktuppgifter för Kundens Tjänsteägare. Unit4 är inte ansvarig för någon brist i Produkter och/eller Unit4s Globala Molntjänster (enligt vad som är tillämpligt) som uppkommer som ett resultat av Kundens underlåtelse att utse och tillhandahålla kontaktuppgifterna 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 Unit4s Produkten och/eller Unit4s Globala Molntjänsten, 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

Unit4 tillhandahåller Kunden tillgång till onlineresurser som görs tillgängliga via Unit4s Användargrupper och/eller Unit4s Kundportal, alltid på engelska.

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 Unit4s Användargrupper, Unit4s Kundportal 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 Unit4s 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 Unit4s Produkt (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.

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 Unit4s 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 Unit4s Kundportal: (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 workaround eller en lösning kommer att tillhandahållas Kunden så snart som rimligen är möjligt. I det fall att en lämplig workaround 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 workaround eller lösning, och tillhandahålla en felrättning i en Hot Fix eller i nästa Update om det bedöms lämpligt att göra detta;
 - Prioritet 3 – tillhandahålla en accepterad workaround eller lösning, och utvärdera lämpligheten av att tillhandahålla en felrättning i nästa Update eller Release, och göra detta om det bedöms lämpligt och möjligt;
 - Prioritet 4 – utvärdera möjligheten att tillhandahålla en felrättning i nästa Release, och göra detta om det bedöms lämpligt och möjligt.

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 Unit4s 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 Unit4s Produkt och/eller Unit4s Globala Molntjänst, enligt vad Unit4 anger från tid till annan; eller
- installation av, eller Kundenpassningar avseende, Unit4s Produkt utförda av annan part än Unit4; eller
- fel orsakade av användare, eller användares felaktiga användning av Unit4s Produkt och/eller Unit4s Globala Molntjänst (enligt vad som är tillämpligt); eller
- underlåtelse av Kunden att tillämpa en workaround 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 Unit4s Produkt (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 Unit4s produkt 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 i Unit4s Kundportal 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 Unit4s Kundsupport, kan Kundens Tjänsteägare eskalera oenigheten eller problemet genom Supportens Eskaleringsprocess.

Om Kunden har ett klagomål avseende Unit4s Kundsupport, kommer Unit4s Kundansvarige 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 Releasen. Kundsupport tillhandahålls för aktuell (N) och närmast föregående Release av Unit4s Produkt, inklusive när denna levereras genom Unit4s Globala Molntjänst.

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 Kundportalen 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 Livstidssupport. Eventuella uppgraderingsbedömningar eller Projekt kommer att debiteras enligt Unit4s Gällande Priser.

7. Tillgänglighet av förbättringar och äldre teknik

Unit4 kommer att från tid till annan tillhandahålla förbättringar och felrättningar av Unit4s 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 Unit4s Globala Molntjänster 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 Unit4s 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 Unit4s Produkt innebär att förändringar behöver göras i en Lokal Installationsmiljö. Det är Kunden 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 Unit4s Kundsupport för Nya Releaser av Unit4s 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. Kundanpassningar

Såvida inte annat särskilt överenskommes med Kunden, supporteras inte Kundanpassningar av Unit4. Kunden är ensam ansvarig för Kundanpassningar 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 Kundspezifisk Utveckling eller Kundanpassningar (inklusive Kundanpassningar som levereras av Unit4 som en del av ett projektgenomförande eller kundunik programkod som skrivs av Unit4). Om assistans behövs med avseende på Kundanpassningar eller Kundspezifisk Utveckling, kan Unit4 ha möjlighet att assistera med att lösa problem eller med uppgraderingar av Kundanpassningen, men detta är i sådant fall förutsatt av en särskild granskning och extra avgifter. Kunden kommer i sådant fall att behöva köpa Konsulttjänster till Unit4s Gällande Priser.

AVSNITT B – NIVÅINDELADE SUPPORTPAKET

Support så som den beskrivs i AVSNITT A klassificeras som ett Standardsupport paket. Kunden kan prenumerera på ytterligare supportpaket enligt vad som beskrivs i Fig.2 (nedan).

Fig.2

Nr.	Rätt till Support	Supportpaket			
		Utökad Support (lokal installation)	Utökad Support (Global Molntjänst)	Premiumsupport (lokal installation)	Premiumsupport (Global Molntjänst)
i.	Utökad Support för Ärenden	✓	✓	✗	✗
ii.	24/7 x 365 Support för Ärenden	✓	✓	✓	✓
iii.	Premiumsupport för Ärenden	✗	✗	✓	✓
iv.	Supportens eskalering och klagomåls-hantering	✓	✓	✓	✓
v.	Best practice och rådgivande support	✓	✓	✓	✓
vi.	Årlig kvalitetsgranskning	✗	✓	✗	✓
vii.	Värdekontroll av applikationer	✓	✓	✓	✓
viii.	Standby support	✗	✗	✓	✓
ix.	Tilldelat Supportteam	✗	✗	✓	✓
x.	Funktionell granskning av applikationer	✗	✗	✗	✓
xi.	Rådgivning avseende systemhälsa	✗	✗	✓	✗
xii.	Releasesupport	✗	✗	✗	✓
xiii.	Utökad rådgivande support	✗	✗	✗	✓
xiv.	Kvartalsvis utvärdering av tjänsten	✗	✗	✗	✓

i. Utökad Support för Ärenden

Beskrivning:	En bättre responstid för att hantera Serviceärenden enbart och en målsättningstid för lösning av Prioritet 1 och Prioritet 2 Incidenter.
Unit4s åtaganden:	<ul style="list-style-type: none"> • Att ha en målsättning om att lämna ett initialt svar på Serviceärenden inom 1 Arbetsdag. • 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).
Kundens åtaganden:	Att tillhandahålla all nödvändig information som Unit4 efterfrågar i rätt tid.

ii. 24/7x365 Support för Ärenden

Beskrivning:	Respons på Prioritet 1 Incidenter (enligt klassificering i Tabellen över Prioritetsnivåklassificering (Fig. 1)) 24 timmar om dagen, 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. 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). Företrädesrätt eller prioriterad behandling tillhandahålls efter bästa förmåga.
Kundens åtaganden:	Att tillhandahålla all nödvändig information som Unit4 efterfrågar i rätt tid.

iv. 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"> • Verifiera klagomålet; • Allokera 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.

v. 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 Unit4s Produkt och/eller Unit4s Globala Molntjänst.
Förutsättningar:	<ul style="list-style-type: none"> Detta exkluderar utveckling eller skapande av nytt innehållsmaterial avseende Unit4s Produkt och/eller Unit4s Globala Molntjänst, 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:	-

vi. 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.

vii. 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 Unit4s Produkt och/eller Unit4s Globala Molntjänst 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 Unit4s Produkt och/eller Unit4s Globala Molntjänst, 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 Unit4s Produkt och/eller Unit4s Globala Molntjänst (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 Unit4s Produkt och/eller Unit4s Globala Molntjänst ger Kunden.
Förutsättningar:	<ul style="list-style-type: none"> Påbörjas under den årliga kvalitetsutvärderingen för Unit4s Globala Molntjänster (se Avsnitt B, paragraf vi). 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 skäliga ansträngningar för att hjälpa Kunden.
Kundens åtaganden:	Kräver att Kunden deltar vid utvärderingstillfället och tillhandahåller nödvändigt material.

viii. 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 Avsnitt C), 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 Unit4s Kundportal. 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.

ix. 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 Ärenden. • 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 Avsnitt A) 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.

x. Funktionell granskning av applikationer

Beskrivning:	En tjänst som på regelbunden basis identifierar inkonsekvens hos funktionella applikationsdata i Unit4s 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.

xi. 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 Unit4s 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).

xii. 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 i Unit4 SaaS eller delta i en uppgradering av en Release i Unit4 Managed Cloud (enligt vad som är tillämpligt).

xiii. Utökad rådgivande support

Beskrivning:	Detta utgör Best practice och rådgivande support enligt Avsnitt B paragraf (v), men inkluderar vissa ytterligare punkter (som exkluderas i paragraf (v)).
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.). <p>Om sådana program överenskommes med Kunden, diskutera uppsättning och planering av kundinitierade revisionsprogram.</p>
Förutsättningar:	<ul style="list-style-type: none"> Detta exkluderar utveckling eller skapande av nytt innehållsmaterial avseende Unit4s Produkt och/eller Unit4s Globala Molntjänst, 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 Unit4s Produkt och/eller Unit4s Globala Molntjänst. 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:	-

xiv. 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:	-

AVSNITT C – TILLÄGGSSUPPORTPAKET SOM TILLVAL

Tabellen nedan anger vilka tilläggstjänster som finns tillgängliga för Kunder på olika supportnivåer. Vänligen kontakta Unit4s Kundansvarige om du önskar utnyttja dessa tilläggsalternativ. Kunden kan prenumerera på de valfria tilläggstjänster som beskrivs i Fig.3 (nedan).

Fig.3

Nr.	Valfri tilläggssupport	Tillgängligt för Standard-support (lokal installation)	Tillgängligt för Standard-support (Global Molntjänst)	Tillgängligt för Utökad Support (lokal installation)	Tillgängligt för Utökad Support (Global Molntjänst)	Tillgängligt för Premium-support (lokal installation)	Tillgängligt för Premium-support (Global Molntjänst)
i.	Standby Support	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ii.	Utvärdering av övergång till molntjänst	✓	✗	✓	✗	✓	✗
iii.	Utvärdering avseende uppgradering	✓	✓	✓	✓	✓	✓
iv.	Utbildning	✓	✓	✓	✓	✓	✓
v.	Konsultinsats på begäran	✓	✓	✓	✓	✓	✓
vi.	Uppgradering/Migrering på begäran	✓	✓	✓	✓	✓	✓
vii.	Utvärdering av tjänstedesign	✓	✓	✓	✓	✓	✓
viii.	Administration avseende användare av produkter och tjänster	✗	✗	✓	✓	✓	✓
ix.	Särskild fjärråtkomst	✗	✗	✗	✗	✓	✗
x.	Support på lokalt språk	✓	✓	✓	✓	✓	✓
xi.	Lokal Kundsupport	✗	✗	✗	✗	✓	✓
xii.	Månatlig utvärdering av tjänsten	✗	✗	✗	✗	✓	✓
xiii.	Funktionell granskning av applikationer	✗	✗	✗	✓	✓	✗
xiv.	Rådgivning avseende systemhälsa	✗	✗	✓	✗	✗	✗

i. Standby Support

Beskrivning:	Unit4:s 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-timmersperiod ("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. • 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 hos Unit4s Användargrupper och/eller på Unit4s Kundportal åtminstone [X-timmar] i förväg och överenskomma om tidsfönstret för Händelsen med Unit4.

ii. Utvärdering av övergång till molntjänst

Beskrivning:	Tillhandahålla en bedömning av om Kundens nuvarande installation av Unit4s Produkt och/eller Unit4s Globala Molntjänst är kapabel och redo att flyttas över till en ny eller annan av Unit4s Globala Molntjänster.
Unit4s åtaganden:	Producera en rapport som beskriver om Kunden är redo att flytta sin nuvarande miljö för Unit4s Produkt (eller Unit4s Globala Molntjänst) (inklusive existerande konfigurationer och Kundenpassningar) till en ny eller annan av Unit4s Globala Molntjänster, inklusive en checklista med de punkter som behöver åtgärdas för att möjliggöra flytten till Unit4s Globala Molntjänst.
Förutsättningar:	<ul style="list-style-type: none"> • Tillgängligt för lokal installation eller från Managed cloud till SaaS. • Tjänsten erbjuds endast på engelska språket. • Tjänsten levereras på distans i tidszonen GMT/CET. • Förfrågningar från tidszoner utanför de ovan angivna debiteras separat. • Faktisk migrering ingår inte, utan sådan omfattas av en separat och specifik konsultuppdragsbeskrivning med kostnadsförslag (se Uppgradering på begäran).
Kundens åtaganden:	<ul style="list-style-type: none"> • Kunden behöver fylla i ett onlineformulär. • Kunden behöver köra ett bedömningsverktyg på verksamhetsservern. • Kunden behöver ha en teknisk IT-systems kontaktperson.

iii. Utvärdering avseende uppgradering

Beskrivning:	Tillhandahålla en bedömning av om Kundens nuvarande Release av en Unit4 produkt är lämplig för uppgradering till en nyare Release.
Unit4s åtaganden:	<ul style="list-style-type: none"> • Process: Bedömning på distans av Kundens användning av aktuell Release. • En konsekvensanalysrapport med resultaten från bedömningen och de undersökningar som gjorts, identifiering av sådana processer som inte är enligt standard, ny funktionalitet, och rekommendationer och detaljer avseende hur uppgraderingen kommer påverka Kundens nuvarande implementering. • Ett utkast till konsultuppdragsbeskrivning (inklusive estimat) för kommande uppgraderingsprojekt.
Förutsättningar:	<p>Det faktiska uppgraderingsprojektet (dvs. slutförande och den därefter följande implementeringen av utkastet till konsultuppdragsbeskrivning) ska anses utgöra ett separat (debiterbart) projekt som ska överenskommas som en slutlig konsultuppdragsbeskrivning och beställning eller offert.</p> <p>Bedömningen görs endast på engelska.</p> <p>Tjänsten levereras på distans i tidszonen GMT/CET.</p>
Kundens åtaganden:	<ul style="list-style-type: none"> • Kunden behöver fylla i ett onlineformulär. • Kunden behöver köra ett bedömningsverktyg på verksamhetsservern. • Kunden behöver ha en teknisk IT-systems kontaktperson

iv. Utbildning

Beskrivning:	<p>Tillhandahållande av standardiserade interaktiva utbildningstillfällen avseende produkter och funktionell användning.</p> <p>Dessa är interaktiva och instruktörsledda av en Unit4-certifierad professionell utbildare.</p>
Unit4s åtaganden:	<p>Tillhandahålla ett tidsfönster för online deltagande där Unit4 utbildar kundrepresentanter på distans.</p> <p>Tillhandahålla tillgång (genom Unit4s Användargrupper) till tillgängliga utbildningsprogram och utbildningsmaterial för kunder.</p>
Förutsättningar:	<ul style="list-style-type: none"> • Utbildning avseende icke-standardprodukter ingår inte. • Tjänsten erbjuds endast på engelska språket. • Tjänsten levereras på distans eller på plats i tidszonen GMT/CET • Ett virtuellt klassrum för maximalt 10 användare. • Utlägg för utbildning på plats debiteras separat.
Kundens åtaganden:	Möjliggöra åtkomst för Kundens representanter till det virtuella klassrummet.

v. Konsultinsats på begäran

Beskrivning:	Unit4s Konsulttjänster på begäran (via fjärranslutning).
Unit4s åtaganden:	<p>Tillhandahålla tillgång till paket (varje paket omfattande 4 timmar) av Unit4s Konsulttjänster, som Kunden kan efterfråga för:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konfigurering; • Kundenpassning (ACT); • Datamigrering; • Allmänna tekniska tjänster. <p>Kunden ska registrera ett Serviceärende hos Unit4. Unit4 kommer att göra en bedömning av omfattningen av det arbete som Kunden efterfrågar, och föreslå det antal paket som behöver beställas.</p>
Förutsättningar:	<ul style="list-style-type: none"> • Serviceärenden får endast registreras på Unit4s Kundportal. • Tjänsten erbjuds på engelska språket. • Tjänsten levereras på distans i tidszonen GMT/CET. • Förfrågningar från tidszoner utanför de ovan angivna debiteras separat. • Enstaka Konsulttjänster inom ett Projekt (före go-live) måste hanteras inom ramen för Projektet och av Unit4s projektledare, inte genom Unit4s Kundportal.
Kundens åtaganden:	Kunden kan behöva ge tillgång till systemet.

vi. Uppgradering/migrering på begäran

Beskrivning:	Uppgradering av Release på begäran, eller migrering på begäran (via fjärranslutning).
Unit4s åtaganden:	<p>Tillhandahålla tillgång till paket (varje paket omfattande 8 timmar) av Unit4s Konsulttjänster, som Kunden kan efterfråga för:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standardiserade sätt för att uppdatera eller migrera applikationen. • Tillhandahålla Kunden run-scripts för uppdateringen. • En uppdaterad leverabel.
Förutsättningar:	<ul style="list-style-type: none"> • Omfattningen behöver definieras i en konsultuppdragsbeskrivning. • Uppföljning av Utvärdering av övergång till molntjänst, Utvärdering avseende uppdatering eller Releasesupport • Serviceärenden får endast registreras på Unit4s Kundportal. • Tjänsten erbjuds på engelska språket. • Tjänsten levereras på distans i tidszonen GMT/CET. • Förfrågningar från tidszoner utanför de ovan angivna debiteras separat. • Enstaka Konsulttjänster inom ett Projekt (före go-live) måste hanteras inom ramen för Projektet och av Unit4s projektledare, inte genom Unit4s Kundportal. • För Unit4s Globala Molntjänster är uppdateringar av Releaser inkluderade i Unit4s Produkt efter en allmän run-script (inte kundanpassad).
Kundens åtaganden:	<ul style="list-style-type: none"> • Kunden kan behöva ge tillgång till systemet. • Kunden behöver tillhandahålla all nödvändig information avseende Kundenpassningar och all annan information som är nödvändig.

vii. Utvärdering av tjänstedesign

Beskrivning:	En utvärdering för att optimera tjänsteanvändningen för flera olika miljöer och/eller Unit4s Produkter
Unit4s åtaganden:	<ul style="list-style-type: none"> • Tillhandahålla en workshop på distans • Utföra en granskning av tjänsteanvändningen för flera olika miljöer och/eller Unit4s Produkter (t.ex. uppdatering av miljöns variabler till senaste standard, prestanda, säkerhet etc.). • Producera en rapport som innehåller översiktliga servicekrav, översiktlig lösningsöversikt och rekommendationer för förbättringar.
Förutsättningar:	<ul style="list-style-type: none"> • Omfattningen behöver definieras i en konsultuppdragsbeskrivning. • Tjänsten erbjuds endast på engelska språket. • Tjänsten levereras på distans eller på plats i tidszonen GMT/CET. • Förfrågningar från tidszoner utanför de ovan angivna debiteras separat. • Fjärranslutning till systemet kan behövas. • Kunden behöver ha en teknisk IT-systems kontaktperson • Utlägg för utbildning på plats debiteras separat.
Kundens åtaganden:	Möjliggöra åtkomst för Kundens representanter till utvärderingen.

viii. Administration avseende användare av produkter och tjänster

Beskrivning:	Unit4 kommer att hantera administration avseende användare (nyregistrering, avslut eller omflyttning) för Unit4 applikationer såsom Business World.
Unit4s åtaganden:	<ul style="list-style-type: none"> • När Kunden prenumererar på tjänsten kommer Unit4 att hantera administrationsuppgifter avseende slutanvändare (exempelvis nyregistrering, ändring eller radering) inom Unit4s applikation. • Unit4 kommer att hantera förfrågningar genom en specialist hos Kundsupporten. • Unit4 kommer att producera en månadsrapport med en överblick över registrerade användare med behörigheter, och en överblick över aktiva användare som varit inloggade under de senaste 60 dagarna, som levereras till en av Kunden särskilt utsedd anställd för granskning.
Förutsättningar:	Levereras på engelska språket.
Kundens åtaganden:	Kunden ska registrera Serviceärenden hos Unit4 för nyregistrering, ändring eller radering av användare.

ix. Särskild fjärråtkomst

Beskrivning:	Hantera en begäran om speciella krav avseende fjärranslutning (utanför Unit4s standardpolicy för grundläggande visning/skärmindelning).
Unit4s åtaganden:	Unit4 kommer att tillåta specifik åtkomst för att möta särskilda krav.
Förutsättningar:	<ul style="list-style-type: none"> • Tillgänglighet för denna tjänst bestäms (enligt Unit4s bedömning) baserat på teknisk tillgänglighet och en genomförbarhetsstudie som görs av en konsult efter begäran (och som debiteras). • Särskild fjärråtkomst kommer explicit att gälla för: <ul style="list-style-type: none"> ○ Site-to-Site VPN tunnlar ○ Site-to-Point VPN tunnlar ○ Alla VPNer som inte finns listade i Unit4s standarder.
Kundens åtaganden:	Tillhandahålla alla nödvändiga tekniska krav.

x. Support på lokalt språk

Beskrivning:	Support på lokala språk																																																								
Unit4s åtaganden:	Tillhandahålla Nivå 1 support (standardsupport för prioritering och utvärdering av Ärenden) för Ärenden på ett lokalt språk.																																																								
Förutsättningar:	<p>Följande språk finns tillgängliga:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Språk</th> <th>Business World</th> <th>Prevero</th> <th>U4SM</th> <th>T&E</th> <th>PSA</th> <th>U4F</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tyska</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Nederländska</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Franska</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Spanska</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Svenska</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Portugisiska</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Norska</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> </tbody> </table> <p>Support på lokalt språk erbjuds globalt eller i samband med lokal kundsupport (se Avsnitt C, stycke (xi)) under lokal Kontorstid för Unit4.</p> <p>Eskalering av support kan endast göras på engelska.</p>	Språk	Business World	Prevero	U4SM	T&E	PSA	U4F	Tyska	X	X	X	X	X	X	Nederländska	X	X	X	X	X	X	Franska	X	X	X	X	X	X	Spanska	X	X	X	X	X	X	Svenska	X	X	X	X	X	X	Portugisiska	X	X	X	X	X	X	Norska	X	X	X	X	X	X
Språk	Business World	Prevero	U4SM	T&E	PSA	U4F																																																			
Tyska	X	X	X	X	X	X																																																			
Nederländska	X	X	X	X	X	X																																																			
Franska	X	X	X	X	X	X																																																			
Spanska	X	X	X	X	X	X																																																			
Svenska	X	X	X	X	X	X																																																			
Portugisiska	X	X	X	X	X	X																																																			
Norska	X	X	X	X	X	X																																																			
Kundens åtaganden:	Kundens motsvarande kontaktpersoner måste kunna kommunicera på samma lokala språk.																																																								

xi. Lokal Kundsupport

Beskrivning:	Support (levereras) från lokala jurisdiktioner																																																	
Unit4s åtaganden:	Tillhandahålla Nivå 1 support (bassupport för prioritering och utvärdering av Ärenden) för Ärenden på regionsbasis.																																																	
Förutsättningar:	<p>Support finns tillgänglig i följande regioner för följande lösningar:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Region</th> <th>Business World</th> <th>Prevero</th> <th>U4SM</th> <th>T&E</th> <th>PSA</th> <th>U4F</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Storbritannien</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Norden</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nordamerika</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Polen</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Frankrike</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tyskland</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Lokal kundsupport kan endast tillhandahållas under Kontorstid för respektive region på en 8/5-timmes basis.</p>	Region	Business World	Prevero	U4SM	T&E	PSA	U4F	Storbritannien	X						Norden	X						Nordamerika	X						Polen	X						Frankrike	X						Tyskland		X				
Region	Business World	Prevero	U4SM	T&E	PSA	U4F																																												
Storbritannien	X																																																	
Norden	X																																																	
Nordamerika	X																																																	
Polen	X																																																	
Frankrike	X																																																	
Tyskland		X																																																
Kundens åtaganden:	-																																																	

xii. Månatlig utvärdering av tjänstens kvalitet

Beskrivning:	En månatlig 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 fyra (4) tillfällen på plats på årlig basis.
Kundens åtaganden:	-

xiii. Funktionell granskning av applikationer

Beskrivning:	En tjänst som på regelbunden basis identifierar inkonsekvens hos funktionella applikationsdata i Unit4s 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.

xiv. 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 Unit4s 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).

AVSNITT D – VILLKOR FÖR UTÖKAD LIVSTIDSUPPORT

Om Unit4 överenskommer med en Kund om att tillhandahålla Utökad Livstidssupport (vilket utgörs av Unit4s Kundsupport för en osupporterad Release ($N \leq -2$) av Unit4s produkt), kommer Kunden att vara berättigad till Standard-support i enlighet med Avsnitt A av Unit4s Supportvillkor med avseende på Kundens aktuella release, fram till nästa Förnyelsedag då sådan Utökad Livstidssupport upphör om inte parterna gemensamt överenskommer om att förnya sådan Utökad Livstidssupport.