

## 1. Supportens omfattning

### Omfattning av Support

Unit4 kommer att supportera standardapplikationer och tekniska funktioner som anges i den tillämpliga Lösingsbeskrivningen 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 Standard-supporten. 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 Unit4 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 kontaktuppgifter för Kundens Tjänsteägare. Unit4 är inte ansvarig för någon brist i Produkter som uppkommer som ett resultat av Kundens underlåtenhet 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 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. 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 åtgärdgruppen, 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.

### 24/7 Support avseende Incidenter (för SaaS kunder)

Om Kunden har Unit4 SaaS, kommer Unit4 att erbjuda en 24/7 (24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan) Målsättning för Initial Responstid på 1 timme för Prioritet 1 Incidenter som avser systemtillgänglighet eller systemmiljöer. För undvikande av tvivel exkluderar detta applikationssupport eller problem relaterade till data eller systembehandlingssteg,

För att kunna erhålla denna 24/7 tjänst, måste Kunden tillhandahålla all nödvändig information som Unit4 begär, och tillhandahålla lämpliga 24/7 kontaktuppgifter.

### 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 meningsskilljaktighet 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 Standard-support.

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 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 nästa Update eller som en Hot Fix om det bedöms nödvändigt att göra detta (enligt vad Unit4 själv bestämmer);
  - Prioritet 3 – tillhandahålla en accepterad workaround eller publicera felet på sidan 'Known Low Impact Defects' på Unit4 Community och låta Unit4s kunder rösta om felet i enlighet med processen på Unit4 Community;
  - Prioritet 4 – tillhandahålla en accepterad workaround, eller om det är ett önskemål på en förbättring, stänga Ärendet och hänvisa Kunden till sidan Unit4 Ideation på Unit4 Community i enlighet med processen på Unit4 Community.

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 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 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 skyldigt 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), i databasen 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.

Om Kunden eskalerar ett Ärende via processen i ärendehanteringsverktyget och begär ett formellt åtgärdande, kommer Supportens Eskaleringsprocess för Incidenter och Serviceärenden att driva eskaleringen.

Om Kunden har ett klagomål avseende Tjänster som tillhandahålls av Unit4, kommer Eskaleringskoordinatören att ansvara för klagomålet och driva det till ett åtgärdande. Unit4s Kundensvarige kommer att:

- verifiera klagomålet;
- allokera det till rätt affärsenhet för att åtgärda klagomålet; och
- agera som Kundens kontaktpunkt (single point of contact).

För eskaleringsprocessen behöver Kunden tillhandahålla en tydlig beskrivning av klagomålet eller eskaleringen, och göra allt stödmaterial tillgängligt för Supportens Eskaleringsprocess eller Unit4s Kundensvarige.

### 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 skyldigt 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 Produktrevisjoner

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 uppdateringar av Kundanpassningen, 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. Premiumsupportpaketet och Managerade Applikationstjänster

Om Kunden har köpt Premiumsupport eller Managerade Applikationstjänster, kommer innehållet i dessa Tjänster att anges i tillämplig Tjänstebeskrivning på [www.unit4.com/terms](http://www.unit4.com/terms).

## 11. Customer Success Management (CSM)

Alla Kunder är berättigade till Unit4 Customer Success Management, och kan få ytterligare support och vägledning genom några eller alla av dessa CSM standardaktiviteter:

CSM Aktiviteter:
Welcome to Unit4
Onboarding
Implementation Tracking
Team Touchbase
Business Reviews
Success Planning

## 12. 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 ≤ -2) av Unit4 Produkten), kommer Kunden att vara berättigad till Support (men inte Underhåll) i enlighet med dessa Unit4s Supportvillkor 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 förnyelse.

### Definitioner

Ord eller begrepp	Betydelse
Ärende	en begäran om Unit4 Kundsupport som antingen är en Incident eller ett Serviceärende.
Åtgärdande	en eller flera av följande åtgärder, enligt vad som är lämpligt, som svar på en Incident: (i) tillhandahållande av efterfrågad rådgivning; (ii) förklaring av hur en viss funktionalitet ska användas; (iii) tillhandahållande av en alternativ metod för systemdrift där ett fel har identifierats och överenskommit; (iv) tillhandahållande av en kringgående åtgärd (s.k. workaround) eller annan lösning; och om ingen alternativ metod för systemdrift eller workaround är möjlig, bekräftelse på att ett applikationsfel har identifierats och registrerats för felrättning inom Unit4s R&D-organisation.
Betydande Produktrevision	en betydande revision av en Unit4 Produkt, så att den liknar en helt ny programvaruprodukt eller är en väsentligt förbättrad version av produkten, som Unit4

	kan välja att benämna konsistent med den tidigare produkten.
Eskaleringskoordinator	Eskaleringskoordinatören är ansvarig för att granska och validera en begäran om ärende eskalering. När en begäran har validerats, kommer Eskaleringskoordinatören att följa upp med relevanta team eller affärsenheter inom Unit4, som kommer att återkomma till Kunden med en handlingsplan med en förutbestämd tidplan. Om begäran om ärende eskalering nekas, ska Kunden få en tydlig motivering till orsaken från Eskaleringskoordinatören.
Hot Fix	en brådskande och ofta tidskänslig utgiven revision av en Unit4 Produkt, och som innehåller nödvändiga rättningar av fel i Unit4 Produkten för att stabilisera tillgängligheten eller upprätthålla säkerhetsmålsättningar.
Incident	ett problem med en Unit4 Produkt som stör det nuvarande driftsättet och/eller affärsprocesser hos Kunden.
Katalog över Serviceärenden	en standardlista över Serviceärenden som Kunden kan välja ifrån.
Kundens Tjänsteägare	en av Kunden Namngiven Kontaktperson för Support, vars namn och kontaktuppgifter (inklusive en e-postadress och telefonnummer) tillhandahålls av Kunden till Unit4 (och vars kontaktuppgifter ska uppdateras av Kunden från tid till annan), som Unit4 kommer att använda som huvudkontaktperson i händelse av att tidskänsliga frågor uppkommer avseende Unit4 Produkten.
Lokal Installationsmiljö	en miljö (enligt vad som medges i Avtalet) där Unit4 Produkten installeras lokalt av Kunden (On Premise).
Målsättning för Initial Responstid	den målsättning Unit4 anger för att respondera på en Incident, enligt vad som anges i Tabellen över Prioritetsnivåklassificering.
Målsättning för Åtgärdandetid	(om tillämpligt) tiden som Unit4 har som målsättning för att tillhandahålla ett Åtgärdande avseende en Incident.
Namngivna Kontaktpersoner för Support	av Kunden, från tid till annan, utsedda namngivna Användare som är utsedda som kontaktpersoner för support för Unit4 Produkter, enligt vad som anges i Unit4s Supportvillkor.
Premiumsupport	tillhandahållande av Unit4 Support – Premiumpaket enligt vad som beskrivs i den tillämpliga Tjänstebeskrivningen.
Prioritetsnivåklassificering	en prioritetsnivå (mellan 1 och 4) som tilldelas en Incident i enlighet med riktlinjerna i Tabellen över Prioritetsnivåklassificering.
Release	en ny iteration av en Unit4 Produkt som görs tillgänglig för Kunden, och för undvikande av tvivel, finns en lista över aktuella och tidigare Releaser av Unit4 Produkter tillgänglig här: <a href="http://www.unit4.com/terms">www.unit4.com/terms</a> .
Serviceärende	en begäran från Kunden om att ändra parametrarna för Kundens existerande Konfiguration av Unit4 Produkten, eller en begäran om assistans som inte omfattas av Kundens paket för Unit4 Kundsupport.
Standardsupport	tillhandahållande av Unit4 Support – Standardpaket i enlighet med villkoren i dessa Unit4s Supportvillkor.
Support	i förhållande till en Unit4 Produkt, svar på och Åtgärdande av Ärenden på en reaktiv basis.
Supportens Eskaleringsprocess	den eskaleringsprocess, uppdaterad av Unit4 från tid till annan, och som kan tillhandahållas till Kunden på begäran, som anger eskaleringsvägen för dispyter och oenighet kring tillhandahållandet av Unit4 Kundsupport.
Tabell över Prioritetsnivåklassificering	tabellen med samma namn som finns i figur 1 i Unit4s Supportvillkor.
Underhåll	i förhållande till en Unit4 Produkt, tillhandahållandet av proaktivt underhåll inklusive buggrättning, säkerhetspatchar och andra felrättande uppdateringar.
Update	en planerad revision av en Unit4 Produkt som utges med större frekvens än en Release, och vilken innehåller rättningar av fel i Unit4 Produkten och/eller innehåller mindre funktionella förbättringar av Unit4 Produkten.
Utökad Nivåindelad Legacy Support	det fortsatta tillhandahållande av Support, men inte Underhåll, genom Unit4 Kundsupport, för osupporterade Releaser av en Unit4 Produkt, som tillhandahålls enbart i enlighet med Unit4s Supportvillkor.

