

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 identifieras och beskrivs nedan.

Nr.	Valfri tilläggssupport	Tillgänglig för Standard-support (Lokal Installations miljö)	Tillgänglig för Standard-support (SaaS)	Tillgänglig för Utökad Support (Lokal Installation smiljö)	Tillgänglig för Utökad Support (SaaS)	Tillgänglig för Premium-support (Lokal Installation smiljö)	Tillgänglig för Premium-support (SaaS)
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.	Månatlig utvärdering av tjänsten	✗	✗	✗	✗	✓	✓
xii.	Funktionell granskning av applikationer	✗	✗	✗	✓	✓	✗
xiii.	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-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. 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 Unit4 Community 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 Unit4 Produkten är kapabel och redo att flyttas över till en ny installationsmodell (dvs. Unit4 SaaS).
Unit4s åtaganden:	Producera en rapport som beskriver om Kunden är redo att flytta sin nuvarande miljö för Unit4 Produkten (inklusive existerande konfigurationer och Kundenpassningar) till Unit4 SaaS, inklusive en checklista med de punkter som behöver åtgärdas för att möjliggöra flytten till Unit4 SaaS.
Förutsättningar:	<ul style="list-style-type: none">• Tillgängligt för lokal installation eller från andra molntjänstinstallationer till Unit4 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:	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. Bedömningen görs endast på engelska. Tjänsten levereras på distans i tidszonen GMT/CET.
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:	Tillhandahållande av standardiserade interaktiva utbildningstillfällen avseende produkter och funktionell användning. Dessa är interaktiva och instruktörsledda av en Unit4-certifierad professionell utbildare.
Unit4s åtaganden:	Tillhandahålla ett tidsfönster för online deltagande där Unit4 utbildar kundrepresentanter på distans. Tillhandahålla tillgång (genom Unit4s användargrupper) till tillgängliga utbildningsprogram och utbildningsmaterial för kunder.
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:	Unit4 Konsulttjänster på begäran (via fjärranslutning).
Unit4s åtaganden:	<p>Tillhandahålla tillgång till paket (varje paket omfattande 4 timmar) av Unit4 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 Unit Community.• 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 Unit4 Community.
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 Unit4 Community.• 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 Unit4 Community.• För Unit4 SaaS är uppdateringar av Releaser inkluderade i Unit4 Produkten 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 Unit4 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 Unit4 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 Unit4 ERP.
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>ERP</th> <th>FP&A</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 under lokal Kontorstid för Unit4.</p> <p>Eskalering av support kan endast göras på engelska.</p>	Språk	ERP	FP&A	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	ERP	FP&A	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. 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:	-

xii. Funktionell granskning av applikationer

Beskrivning:	En tjänst som på regelbunden basis identifierar inkonsekvens hos funktionella applikationsdata i Unit4 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.

xiii. 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 Unit4 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).