

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

Nr.	Type kundestøtte	Utvidet kundestøtte (lokalt på stedet)	Utvidet kundestøtte (SaaS)
i.	Utvidet saksstøtte	✓	✓
ii.	24/7 x 365 saksstøtte	✓	✓
iii.	Eskaleringsstøtte og klagebehandling	✓	✓
iv.	Beste praksis og rådgivning	✓	✓
v.	Årlig kvalitetsgjennomgang	✗	✓
vi.	Undersøkelse av applikasjonsverdi	✓	✓

i. Utvidet saksstøtte

Beskrivelse:	Raskere responstid kun for håndtering av Tjenesteanmodninger og mål for løsnings tid for P1- og P2-Hendelser.
Unit4s forpliktelser:	<ul style="list-style-type: none"> Unit4 har som mål å svare på Tjenesteanmodninger innen 1 Virkedag Unit4 vil gjøre alt som er rimelig mulig for å finne en Løsning: <ul style="list-style-type: none"> for en P1-hendelse, innen 4 timer etter initiell respons på Hendelsen; og for en P2-hendelse, innen 8 timer etter initiell respons på Hendelsen.
Forutsetninger:	Unit4 vil respondere på Hendelser i henhold til Tabell for angivelse av prioritetsnivå (Fig. 1) i Unit4 Vilkår for kundestøtte.
Kundens forpliktelser:	Kunden skal gi Unit4 all nødvendig informasjon i rett tid.

ii. 24/7 saksstøtte

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

iii. Eskaleringsstøtte og klagebehandling

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

iv. Beste praksis og rådgivning

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

v. Årlig kvalitetsgjennomgang

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

vi. Undersøkelse av applikasjonsverdi

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