

Tabellen under angir hvilke tilleggstjenester som er tilgjengelige for Kunder. Ta kontakt med Unit4s Kundeansvarligfunksjon dersom du ønsker å benytte deg av disse tilleggstjenestene. Kunden kan bestille ekstra kundestøttealternativer som identifisert og beskrevet under.

Nr.	Ekstra kundestøttealternativ	Tilgjengelig for Standard kundestøtte (lokalt på stedet)	Tilgjengelig for Standard kundestøtte (SaaS)	Tilgjengelig for Utvidet kundestøtte (lokalt på stedet)	Tilgjengelig for Utvidet kundestøtte (SaaS)	Tilgjengelig for Premium kundestøtte (lokalt på stedet)	Tilgjengelig for Premium kundestøtte (SaaS)
i.	Standby kundestøtte	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ii.	Vurdering av om Kundens system er egnet for skytjenester	✓	✗	✓	✗	✓	✗
iii.	Oppgraderingsvurdering	✓	✓	✓	✓	✓	✓
iv.	Opplæring	✓	✓	✓	✓	✓	✓
v.	Rådgivning på forespørsel	✓	✓	✓	✓	✓	✓
vi.	Oppgradering/dataomflytting (migrasjon) på forespørsel	✓	✓	✓	✓	✓	✓
vii.	Gjennomgang av servicedesign	✓	✓	✓	✓	✓	✓
viii.	Brukeradministrasjon av Produkter og Tjenester	✗	✗	✓	✓	✓	✓
ix.	Spesial Fjerntilgang	✗	✗	✗	✗	✓	✗
x.	Kundestøtte på lokale språk	✓	✓	✓	✓	✓	✓
xi.	Månedlig gjennomgang av tjenester	✗	✗	✗	✗	✓	✓
xii.	Funksjonell gjennomgang av applikasjon	✗	✗	✗	✓	✓	✗
xiii.	Helsesrådgivning for systemet	✗	✗	✓	✗	✗	✗

i. Standby kundestøtte

Beskrivelse:	Unit4s serviceingeniører står klar til å hjelpe Kunden ved et tilfelle (f.eks. migrasjon, datalasting, osv.)
Unit4s forpliktelser:	<ul style="list-style-type: none"> På anmodning fra Kunden, gjøre Unit4s serviceingeniører tilgjengelige i en periode på 8 timer ("Tilfelle") Under et Tilfelle, svare på anmodning om assistanse ("Call-Off") og gjennomføre hensiktsmessige tiltak; Gjennomføre tiltak innen avtalt tidsperiode.
Forutsetninger:	<ul style="list-style-type: none"> Standby kundestøtte gjennomføres etter beste evne, i Arbeidstiden og kun på engelsk. Et tilfelle er inkludert per år med kundestøtte (dvs. ett år fra fornyelsesdato) Et Tilfelle varer i 8 timer og kan ikke deles opp i 2 mindre tilfeller eller overføres til neste kundestøtteår. Respons på Call-Off og gjennomføring av tiltak eller assistanse vil bli belastet i henhold til Unit4s gjeldende satser for Profesjonelle tjenester. Ekstra standby kundestøtte kan bestilles i enheter på 8 timer. applikasjonsendringer (dvs. oppretting av programfeil, feiloppretting og konfigurasjonsendringer) er unntatt fra standby kundestøtte.
Kundens forpliktelser:	Kunden skal registrere anmodninger om standby kundestøtte ved å registrere en Tjenesteanmodning i Unit4 Community minst [X timer] på forhånd og avtale et tidspunkt for Tilfellet med Unit4.

ii. Vurdering av om Kundens system er egnet for skytjenester

Beskrivelse:	Utarbeide en vurdering som tar i betraktning om Kundens nåværende installasjon av Unit4-produktet er egnet for og klar til å flyttes til en ny tjenestemodell (dvs. Unit4 SaaS).
Unit4s forpliktelser:	Utarbeide en rapport som beskriver om Kunden er klar til å flytte det nåværende Unit4-produktmiljøet (inkludert eksisterende programvarekonfigurasjon og Individuell tilpasning) til Unit4 SaaS, inkludert en sjekkliste med elementer med krav som trengs for å gå over til Unit4 SaaS.
Forutsetninger:	<ul style="list-style-type: none">• Tilgjengelig for "lokalt på stedet" eller fra andre skytjenestemodeller til Unit4 SaaS.• Tjenesten leveres kun på engelsk.• Fjernlevering basert på GMT/CET tidssone.• Leveranser utenom tidssonen ovenfor belastes separat.• Inkluderer ikke selve migrasjonen, som er underlagt en separat og spesifikk arbeidsbeskrivelse og pristilbud (se Oppgradering på forespørsel).
Kundens forpliktelser:	<ul style="list-style-type: none">• Kunden skal fylle ut et nettskjema.• Kunden skal utføre en stresstest på virksomhetens server.• Kunden skal ha en teknisk kontaktperson for IT-systemet.

iii. Oppgraderingsvurdering

Beskrivelse:	Utarbeidelse av en vurdering som tar i betraktning om Kundens nåværende Utgivelse av Unit4-produktet er egnet for oppgradering til en ny Utgivelse.
Unit4s forpliktelser:	<ul style="list-style-type: none">• Prosess: Fjernvurdering av kundens bruk av nåværende Utgivelse.• En konsekvensanalyse med resultater fra vurderingen og inspeksjonsresultater som identifiserer ikke-standard prosedyrer, nye funksjonaliteter og anbefalinger, og med detaljerte opplysninger om hvordan Oppgraderingen vil innvirke på Kundens nåværende implementering.• Utkast til arbeidsbeskrivelse (inkludert estimat) for fremtidig oppgraderingsprosjekt.
Forutsetninger:	Det faktiske oppgraderingsprosjektet (dvs. ferdiggjøring og gjennomføring av utkast til arbeidsbeskrivelse) er et separat prosjekt (som Kunden belastes for) som skal være underlagt en endelig arbeidsbeskrivelse og arbeidsinstruks eller pristilbud. Vurderingen er kun på engelsk. Fjernlevering i GMT/CET tidssone.
Kundens forpliktelser:	<ul style="list-style-type: none">• Kunden skal fylle ut et nettskjema.• Kunden skal utføre en stresstest på virksomhetens server.• Kunden skal ha en teknisk kontaktperson for IT-systemet.

iv. Opplæring

Beskrivelse:	Leveranse av standard interaktiv opplæringsøkt for produkter og funksjonell bruk. Opplæringen er interaktiv og ledes av en av Unit4s sertifiserte og profesjonelle kursholdere.
Unit4s forpliktelser:	Sette av tid til nettopplæring hvor Unit4 gir fjernopplæring til kunderepresentanter. Sørge for at kunden har tilgang (via Unit4 Community) til tilgjengelige opplæringsprogrammer og opplæringsmateriell.
Forutsetninger:	<ul style="list-style-type: none">• Dette omfatter ikke ikke-standard produktopplæring.• Tjenesten leveres kun på engelsk.• Fjernlevering eller opplæring på stedet i GMT/CET tidssone.• Virtuelt klasserom med maksimum 10 deltakere.• Utgifter på stedet vil bli belastet separat.
Kundens forpliktelser:	Sørge for at Kundens representant har tilgang til det virtuelle klasserommet.

v. Rådgivning på forespørsel

Beskrivelse:	Unit4s Profesjonelle tjenester (rådgivning) på forespørsel (fjerntilgang).
Unit4s forpliktelser:	<p>Sørge for tilgang til pakker med Unit4s Profesjonelle tjeneste-enheter (1 enhet er 4 timer), som Kunden kan be om for:</p> <ul style="list-style-type: none">• Konfigurasjon;• Individuell tilpasning (ACT);• Dataomflytting (migrasjon);• Generelle tekniske tjenester; <p>Kunden sender en Tjenesteanmodning til Unit4. Unit4 vurderer omfanget av arbeidet Kunden ber om, og foreslår antall enheter kunden bør bestille.</p>
Forutsetninger:	<ul style="list-style-type: none">• Tjenesteanmodninger skal kun legges inn som anmodninger i Unit4 Community.• Tjenesten leveres kun på engelsk.• Fjernlevering i GMT/CET tidssone.• Anmodninger om leveranser utenom tidssonen ovenfor belastes separat.• Ad-hoc Profesjonelle tjenester innenfor et Prosjekt (før go-live) skal håndteres innenfor Prosjektomfanget og av en Unit4 prosjektleder, ikke via Unit4 Community.
Kundens forpliktelser:	<ul style="list-style-type: none">• Kunden kan måtte gi tilgang til systemet.

vi. Oppgradering på forespørsel

Beskrivelse:	Oppgradering av Utgivelse på forespørsel eller dataomflytting (migrasjon) på forespørsel (fjernaktivitet).
Unit4s forpliktelser:	<p>Sørge for tilgang til pakker med Unit4s Profesjonelle Tjeneste-enheter (1 enhet er 8 timer), som Kunden kan be om for:</p> <ul style="list-style-type: none">• Standardisert oppgradering eller migrasjon av applikasjonen.• Sørge for kundetilpasset beskrivelse av hvordan prosedyren for oppgraderingen (run-script) skal utføres.• Oppgradert produkt klart til levering.
Forutsetninger:	<ul style="list-style-type: none">• Omfanget skal defineres i en arbeidsbeskrivelse.• Oppfølging av vurdering om Kundens system er egnet for skytjenester, oppgraderingsvurdering eller kundestøtte i forbindelse med utgivelser.• Tjenesteanmodninger skal kun legges inn som anmodninger i Unit4 Community.• Tjenesten leveres kun på engelsk.• Fjernlevering i GMT/CET tidssone.• Anmodninger om leveranser utenom tidssonen ovenfor eller leveranse til kundens lokaler, belastes separat.• Ad-hoc Profesjonelle tjenester innenfor et Prosjekt (før go-live) skal håndteres innenfor Prosjektomfanget og av en Unit4 Prosjektleder, ikke via Unit4 Community.• For Unit4 SaaS er oppgraderinger av Utgivelser inkludert i Unit4-produktet etter en generell run-script (ikke kundetilpasset).
Kundens forpliktelser:	<ul style="list-style-type: none">• Kunden kan måtte gi tilgang til systemet.• Kunden må gi Unit4 all informasjon som trengs i forbindelse med Individuelle tilpasninger samt all annen nødvendig informasjon.

vii. Gjennomgang av servicedesign

Beskrivelse:	En gjennomgang for å optimalisere bruk av tjenester på tvers av forskjellige miljøer og/eller Unit4-produkter.
Unit4s forpliktelser:	<ul style="list-style-type: none">• Gjennomføre nettbasert samling (workshop).• Gjennomgå bruk av tjenester på tvers av forskjellige miljøer og/eller Unit4-produkt (f.eks. oppdatere miljøvariablene til de siste standardene, ytelse, sikkerhet, osv.)• Utarbeide en rapport som dekker krav til tjenester på høyt nivå, oversikt over høy-nivå-løsning og anbefalinger om forbedringer.
Forutsetninger:	<ul style="list-style-type: none">• Omfanget skal defineres i en arbeidsbeskrivelse.• Tjenesten leveres kun på engelsk.• Fjernlevering eller levering på stedet i GMT/CET tidssone.• Leveranser utenom tidssonen ovenfor belastes separat.• Fjerntilgang til systemet kan være nødvendig.• Kunden skal ha en teknisk kontaktperson for IT-systemet.• Utgifter på stedet vil bli belastet separat.
Kundens forpliktelser:	Sørge for at kundens representant har tilgang til gjennomgangen.

viii. Brukeradministrasjon av Produkter og Tjenester

Beskrivelse:	Unit4 vil ta seg av brukeradministrasjon (nye medarbeidere - de som slutter eller de som flyttes) i Unit4s applikasjoner som for eksempel Unit4 ERP.
Unit4s forpliktelser:	<ul style="list-style-type: none"> • Etter at Kunden har inngått abonnement på Unit4-tjenesten vil Unit4 utføre administrasjonsoppgaver for sluttbrukere (f.eks. opprettelse, modifikasjoner eller sletting) innenfor Unit4-applikasjonen. • En av Unit4 Kundestøtte-spesialister vil behandle forespørsler fra Kunden. • Unit4 vil utarbeide en (månedlig) rapport med en oversikt over registrerte brukere med tillatelser og en oversikt over aktive brukere som logget seg på de siste 60 dager. Rapporten vil bli sendt til en utnevnt ansatt hos Kunden for gjennomgang.
Forutsetninger:	Leveres kun på engelsk.
Kundens forpliktelser:	Kunden skal sende Tjenesteanmodninger om opprettelse, modifikasjoner eller sletting til Unit4.

ix. Spesial Fjerntilgang

Beskrivelse:	Håndtere forespørsler om spesielle behov forbundet med fjerntilgang (som er utenfor Unit4s standardbetingelser for team viewer/skjermdeling)
Unit4s forpliktelser:	Unit4 skal gi Kunden den tilgang som trengs for å oppfylle særskilte behov.
Forutsetninger:	<ul style="list-style-type: none"> • Tilgjengelighet av denne tjenesten fastsettes (etter Unit4s skjønn) på grunnlag av teknisk tilgjengelighet og en forstudie som gjennomføres som rådgivning på forespørsel (betalingstjeneste). • Spesiell fjerntilgang skal uttrykkelig dekke: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sted-til-sted VPN-tunneler ○ Sted-til-punkt VPN-tunneler ○ Alle VPNer som ikke står oppført i Unit4s standarder.
Kundens forpliktelser:	Oppfylle alle nødvendige tekniske krav.

x. Kundestøtte på lokale språk

Beskrivelse:	Kundestøtte på lokale språk																																																								
Unit4s forpliktelser:	Gi Saksstøtte på nivå 1 (standard kundestøtte forbundet med prioritering og vurdering av Saker) på lokale språk.																																																								
Forutsetninger:	<p>Følgende språk er tilgjengelige:</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>Tysk</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Nederlandsk</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Fransk</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Spansk</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Svensk</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Portugisisk</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Norsk</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> </tbody> </table> <p>Kundestøtte på lokale språk tilbys globalt i Unit4s lokale Arbeidstider.</p> <p>Eskalering av kundestøtte er kun tilgjengelig på engelsk .</p>	Språk	ERP	FP&A	U4SM	T&E	PSA	U4F	Tysk	X	X	X	X	X	X	Nederlandsk	X	X	X	X	X	X	Fransk	X	X	X	X	X	X	Spansk	X	X	X	X	X	X	Svensk	X	X	X	X	X	X	Portugisisk	X	X	X	X	X	X	Norsk	X	X	X	X	X	X
Språk	ERP	FP&A	U4SM	T&E	PSA	U4F																																																			
Tysk	X	X	X	X	X	X																																																			
Nederlandsk	X	X	X	X	X	X																																																			
Fransk	X	X	X	X	X	X																																																			
Spansk	X	X	X	X	X	X																																																			
Svensk	X	X	X	X	X	X																																																			
Portugisisk	X	X	X	X	X	X																																																			
Norsk	X	X	X	X	X	X																																																			
Kundens forpliktelser:	Kundens kollegaer må kunne kommunisere på samme lokale språk.																																																								

xi. Månedlig gjennomgang av kvaliteten på tjenesten

Beskrivelse:	En månedlig 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 KPIer;• Gjennomgang av SLA KPIer og utarbeidelse av Kvalitetsrapport (utarbeides før gjennomgangsmøte);• Påvise behov for ekstra opplæring.
Forutsetninger:	<ul style="list-style-type: none">• Kun i Arbeidstiden og på engelsk, ikke tilgjengelig på lokale språk.• Aktiviteten utføres som fjernarbeid med fire (4) møter på stedet per år.
Kundens forpliktelser:	-

xii. Funksjonell gjennomgang av applikasjon

Beskrivelse:	Tjeneste som regelmessig identifiserer uregelmessigheter i funksjonelle applikasjonsdata i Unit4-produkter
Unit4s forpliktelser	<ul style="list-style-type: none">• To ganger i måneden skal en konsulent fra Unit4 gjennomgå og vurdere uregelmessigheter i funksjonelle data og applikasjonsdata.• Som et eksempel, kan følgende gjennomgås:<ul style="list-style-type: none">○ liste over åpne kjøpeordre som er eldre enn X (f.eks. 6 måneder);○ liste over åpne bestillinger som er eldre enn X;○ direkte underordnede uten linjeledere;○ brukere uten forbindelse til ressurs-ID;○ oppgaver uten eiere; og○ feil i tabeller• Utarbeide en rapport som inneholder datapunkter og systemtabeller som må oppdateres for å forbedre operasjoner i systemet.
Forutsetninger:	<ul style="list-style-type: none">• Kun i Arbeidstiden og på engelsk, ikke tilgjengelig på lokale språk• Dette er ikke en regnskapsrevisjon.
Kundens forpliktelser:	Gi tilgang til applikasjonen ved behov

xiii. Helsestøtting for systemet

Beskrivelse:	Unit4 vil gjennomføre en helsestøtting av systemet. Under gjennomgangen vil en konsulent gå gjennom kundesystemet og -miljøet og utarbeide en rapport om dette.
Unit4s forpliktelser:	<ul style="list-style-type: none">• Gjennomgå Kundens systemer og miljø og rapportere:<ul style="list-style-type: none">○ Kundesystemets ytelse på grunnlag av en forhåndsdefinert liste av tester;○ Nettverk- og serverkonfigurasjon, med fokus på ytelse; og○ Identifisere og analysere transaksjoner som inneholder feil eller advarsler.• Unit4 vil utarbeide en rapport etter gjennomgangen og foreslå anbefalinger til kunden.
Forutsetninger:	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 har fått fjerntilgang til miljøet og systemene som krever helsestøtting.• Denne tjenesten utføres hvert halvår, i Arbeidstiden og kun på engelsk, og er ikke tilgjengelig på lokale språk.• Tjenesten er begrenset til produksjonsmiljø, og er unntatt/gjelder ikke andre ikke-produksjonsmiljøer som forhåndsvisning, testing, kvalitet, utvikling, aksept eller annet.• Etter gjennomgangen kan enkelte aktiviteter resultere i en anbefaling om å engasjere Unit4s Profesjonelle Tjeneste-spesialister til å gjennomføre de tiltak som trengs for å forbedre systemet eller løse problemer med dette.• Unit4 er ikke ansvarlig for Kundens forretningssystemer og tilsvarende miljøer. Det vil si at eventuelle endringer i slike elementer er kundens ansvar.
Kundens forpliktelser:	<ul style="list-style-type: none">• Kunden har selv ansvar for sine forretningssystemer og tilsvarende miljøer og eventuelle endringer i disse er kundens ansvar.• Kunden må legge til rette for fjerntilgang til Kundens relevante systemer og miljø (i samsvar med Unit4s retningslinjer for fjerntilgang).