



Vedlegg C
Vilkår for global kundestøtte
på flere nivåer

Version 1.1

Mars 2018

Innhold**Side(r)****Vilkår for global kundestøtte på flere nivåer**

Del A – Standardvilkår for kundestøtte

1-4

Del B – Kundestøtte på flere nivåer og Tilleggsvilkår

5-10

Del C – Valgfri kundestøttepakke og Tilleggsvilkår

11-16

Del D – Vilkår for utvidet levetidsstøtte

17

Del A – STANDARDVILKÅR FOR KUNDESTØTTE

1. Dekning - kundestøtte

Standard dekning kundestøtte

Unit4 dekker standard applikasjoner og tekniske funksjoner som angitt i gjeldende Beskrivelse av løsning og/eller Beskrivelse av tjeneste for Unit4-produktet og/eller Unit4s Global Cloud-tjeneste.

Ekstra kundestøtte

For alle andre applikasjoner eller tekniske funksjoner (inkludert Individuelle tilpasninger enten de er levert av Unit4 eller ikke) og/eller problemer eller feil forårsaket av Kundens informasjonssystemer og/eller tredjepartsprodukter eller -tjenester, kan Unit4 hjelpe Kunden og tredjepartsleverandører med å diagnostisere og rette opp problemer eller feil. Kunden erkjenner at slike feil eller problemer faller utenfor Standard dekning. Unit4 forbeholder seg retten til å belaste Kunden for dette i henhold til Unit4s gjeldende satser.

2. Navngitte kontaktpersoner og Hovedkontaktperson hos Kunde

Obligatoriske navngitte kontaktpersoner

Kunde skal utpeke minst fem (5) Navngitte kontaktpersoner. De Navngitte kontaktpersonene må få opplæring i Unit4-produktet og/eller Unit4s Global Cloud-tjeneste. Kontaktpersonene oppretter Saker og fungerer som første kontaktpunkt. De vil forsøke å løse problemer som er identifisert av Kundens Brukere og kvalifisere alle problemer før de tar dem opp med Unit4s Kundestøtte og de blir loggført som en Sak. De Navngitte kontaktpersonene fungerer som hovedkontaktpunkt med Unit4s Kundestøtte.

I tillegg krever noen Unit4-produkter og/eller Unit4s Global Cloud-tjenester minst to (2) Navngitte kontaktpersoner for hvert hovedmodulområde, f.eks. Finansavdeling og personalavdeling. For å klargjøre kan samme person inneha rollen som Navngitt kontaktperson for mer enn ett modulområde, på betingelse av at: (i) de har gjennomgått nødvendig opplæring for å inneha rollen for hvert av modulområdene; og (ii) det er minst to personer som har fått opplæring som Navngitt kontaktperson for hvert enkelt modulområde.

Ekstra tekniske kontaktpersoner påkrevd for Unit4s Global Cloud-tjenester

Videre skal Kunden i forbindelse med Unit4s Global Cloud-tjeneste, oppnevne minst to (2) Navngitte kontaktpersoner som også skal fungere som tekniske kontaktpersoner. De tekniske kontaktpersonene skal fungere som første kontaktpunkt og skal forsøke å løse tekniske problemer (eller spørsmål) som er påvist av Kundens Brukere.

Kunden skal også utnevne en Kundeservice-eier som skal fungere som hovedkontaktpunkt for tidssensitive tekniske / serviceanliggender. Kunden har ansvar for å oppgi oppdaterte opplysninger om Kundeservice-eieren. Unit4 skal ikke holdes ansvarlig for eventuell svikt i Produkter og/eller Unit4s Global Cloud-tjeneste (som relevant) som følger av at Kunden har unnlatt å oppnevne eller gi opplysninger om Kundeservice-eieren.

Opplæringskrav for Navngitte kontaktpersoner

Dersom det etter Unit4s saklige mening er nødvendig å gi en Navngitt kontaktperson ekstra opplæring for at vedkommende skal kunne utføre sin rolle i forbindelse med drift eller støtte av gjeldende Unit4-produkt og/eller Unit4s Global Cloud-tjeneste, skal Unit4 legge frem forslag om et rimelig program for videre opplæring. Kostnadene til dette dekkes av Kunden. Opplæringen kan være nettbasert eller ansikt til ansikt og gitt av ansatte i Unit4 på et sted som Unit4 vil informere Kunden om.

3. Selvhjelpsressurser

Unit4 gir Kunden tilgang til nettressurser som gjøres tilgjengelige via Unit4s Virtuelle samfunn og/eller Unit4s Kundeportal, begge på engelsk.

4. Saksklassifisering, kvalifisering, respons og eskalering

Registrere Saker

Saker skal registreres på engelsk (med mindre noe annet er avtalt). Kundens Navngitte kontaktpersoner kan sende inn Saker hele døgnet via Unit4s Virtuelle samfunn, Unit4s Kundeportal eller på e-post. I tillegg kan Saker registreres på telefon (på det nummeret som Unit4 oppgir til Kunden fra tid til annen) i Arbeidstiden. Saken må registreres enten som en Hendelse eller en Tjenesteanmodning.

Saker vil bli klassifisert og håndtert som beskrevet under:

5.1 Hendelser

En Hendelse sendes til korrekt gruppe for løsning og Unit4 Kundestøtte vil håndtere Hendelsens fremdrift mot en Løsning (på den måte Unit4 finner mest hensiktsmessig). Hendelser blir klassifisert i henhold til Tabell for angivelse av prioritetsnivå.

Fig. 1 (Tabell for angivelse av prioritetsnivå)

Angivelse av prioritetsnivå	Forretningskonsekvensanalyse	Mål - Initiell responstid
Prioritet 1 – Kritisk	Kundens bruk av Unit4-produktet (i produksjonsmiljøet eller Produksjonsmiljøet for skytjenester) blir avbrutt eller så alvorlig påvirket at hele bedriften ikke med rimelighet kan fortsette arbeidet. For eksempel at Kundeorganisasjonen opplever fullt avbrudd av tjeneste eller driftsbrudd som er så kritisk for virksomheten at situasjonen utgjør en nødsituasjon.	1 Forretningstime.
Prioritet 2 – Alvorlig	En eller flere viktige forretningsprosesser blir avbrutt på grunn av problemet, og det oppstår store driftsforstyrrelser, men det er ikke Prioritet 1.	2 Forretningstimer
Prioritet 3 – Normal	Forretningsprosessene påvirkes av problemet og det oppstår mindre driftsforstyrrelser, eller tap av funksjonalitet, men det er ikke Prioritet 2.	8 Forretningstimer
Prioritet 4 – Mindre alvorlig	Forretningsprosessene er mer eller mindre upåvirket av problemet, men det kan oppstå små problemer med ustabile applikasjoner.	2 Virkedager

Unit4s Mål for initiell responstid

Unit4 skal gjennomføre rimelige tiltak for å respondere innen Målet for initiell responstid.

Diagnostisering av Hendelser

Så langt det er mulig skal Kunden selv diagnostisere hver Hendelse og anbefale Prioritetsnivå på grunnlag av forretningskonsekvensanalysen som vist i Tabell for angivelse av prioritetsnivå. Unit4 skal bekrefte Kundens Angivelse av prioritetsnivå, eller varsle Kunden om eventuelle justeringer i prioritetsnivå til et høyere eller lavere nivå og gi en begrunnelse for endringen. Dersom Kunden er uenig i Unit4s klassifisering, skal hver Part omgående gå videre med konflikten ved hjelp av Eskaleringsprosessen for kundestøtte. I mellomtiden skal Partene fortsette å håndtere Hendelsen i henhold til Unit4s Angivelse av prioritetsnivå.

Diagnostisering og Løsning (Fremgangsmåte og Ansvar)

Unit4 skal samarbeide med Kunden i Arbeidstiden for å finne en Løsning.

Kunden skal være tilgjengelig under granskningen av en Hendelse. Kunden skal kunne svare på spørsmål fra Unit4 og gi Unit4 all relevant informasjon. Det kan innebære å gi en detaljert trinn-for-trinn beskrivelse av problemet, samt hvis nødvendig skjermdumper for å reprodusere Hendelsen.

Der Kundens Unit4-produkt leveres lokalt, kan Unit4 be Kunden om å få fjerntilgang for feiloppretting. Dersom det oppstår en Hendelse, vil Unit4 anvende grunnleggende fjerntilkopling (dvs. skjermdeling). Andre former for fjerntilgang vil falle utenfor Standard kundestøtte.

Dersom relevant informasjon eller tilgang ikke gjøres tilgjengelig innen avtalt tidspunkt, kan det innvirke på Unit4s evne til å diagnostisere Hendelsen og føre til at Løsningen blir forsinket. Hvis det er tilfelle, forbeholder Unit4 seg retten til å omlegge diagnostiseringsarbeidet til et tidspunkt som passer for Unit4 etter at de nødvendige Kunderessursene har blitt gjort tilgjengelige. Kunden har ansvar for å forsikre seg om at det er tillatt å dele alle relevante opplysninger eller informasjon med Unit4. Kunden skal kunne gjennomgå følgende i Unit4s Kundeportal: (i) om Målet for initiell responstid er oppfylt og (ii) fremgang av registrerte Hendelser.

Kunden har plikt til å teste de løsninger eller alternative arbeidsmåter som Unit4 legger frem og hvis Kunden (som utviser fornuftig adferd) aksepterer det, skal Kunden lukke Hendelsen.

Forpliktelser forbundet med oppretting av applikasjonsfeil

Dersom det har blitt fastslått at årsaken til en Hendelse skyldes en feil i applikasjonens programvarekode, skal følgende fremgangsmåte iverksettes for å rette på dette:

- Prioritet 1 – en alternativ arbeidsmåte vil bli lagt frem for Kunden så snart det er praktisk mulig. Dersom en alternativ arbeidsmåte eller løsning ikke er mulig, skal det gjennomføres en Hurtigreparasjon (Hot Fix), Oppdatering eller Utgivelse (som relevant) så snart som praktisk mulig.
- Ved andre feil, skal Unit4 gjennomføre rimelige tiltak for å:

- Prioritet 2 – legge frem en alternativ arbeidsmåte eller løsning og rette opp feilen ved hjelp av en Hurtigreparasjon (Hot Fix) eller neste Oppdatering hvis det er praktisk mulig;
- Prioritet 3 – legge frem en alternativ arbeidsmåte eller løsning og vurdere om det er hensiktsmessig å rette opp feilen i en fremtidig Oppdatering eller Utgivelse og gjennomføre dette hvis det er hensiktsmessig og praktisk mulig;
- Prioritet 4 – vurdere om det er hensiktsmessig å rette opp feilen i neste Utgivelse og gjøre dette hvis det er hensiktsmessig og praktisk mulig.

Dersom en Hurtigreparasjon (Hot Fix), Oppdatering eller Utgivelse gjøres tilgjengelig og som innebærer oppretting av feil som ikke ellers kan rettes opp i Kundens gjeldende Oppdatering eller Utgivelse, skal Kunden ikke lenger motta Unit4s Kundestøtte i forbindelse med slike feil.

Generell ansvarsfraskrivelse

Unit4 er ikke forpliktet til å rette opp feil eller mangler dersom:

- Kunden ikke har brukt korrekte versjoner av annen tredjepartsprogramvare som skal brukes sammen med Unit4-produktet og/eller Unit4s Global Cloud-tjeneste som oppgitt av Unit4 fra tid til annen; eller
- Unit4-produktet er blitt installert eller tilpasset av andre enn Unit4; eller
- Kunden forårsaker brukerfeil eller anvender Unit4-produktet og/eller Unit4s Global Cloud-tjeneste på feil måte (som relevant); eller
- Kunden ikke iverksetter Unit4s fremlagte eller foreslåtte alternative arbeidsmåte eller løsning; eller
- det oppstår feil i maskin- eller programvare som er utviklet av en tredjepart og som brukes sammen med Unit4-produktet (som ikke er levert av Unit4); eller
- (med mindre noe annet er avtalt) Kunden bruker en Utgivelse som ikke støttes av Unit4-produktet; eller
- det oppstår feil eller mangler forbundet med bruk av Unit4-produktet med annet utstyr som ikke er skriftlig anbefalt eller godkjent av Unit4.

5.2 Anmodning om tjeneste

Tjenesteanmodninger skal ha en initiell responstid på 2 Virkedager etter at Unit4 har bekreftet mottak av anmodningen.

Kunden kan velge Tjenesteanmodninger i Kundeportalen ved hjelp av Tjenesteanmodningskatalogen eller ved å sende inn en Tjenesteanmodning i fritt format og Kunden skal (i hvert tilfelle) gi Unit4 alle opplysninger som trengs for at Unit4 skal kunne behandle Tjenesteanmodningen.

For å unngå tvil, Unit4 er ikke forpliktet til å håndtere Tjenesteanmodninger.

5.3 Saker som krever databaseendringer

Dersom det er behov for eller Kunden har bedt om datahåndtering (uttrykt som SQL-skript) i databasen, skal følgende gjelde: Ettersom Kunden eier alle Kundedata og også er ansvarlig for integriteten og nøyaktigheten av disse, krever Unit4 spesifikk godkjenning fra Kunden for å kunne utføre nødvendige endringer. Kunden skal gi Unit4 forhåndsgodkjenning før Unit4 kan rette opp eller foreta endringer i Kundens database. Unit4 vil informere Kunden om eventuelle tiltak Kunden må gjennomføre og Kunden må overholde dette. Kunden vedkjenner og sier seg enig i at Unit4 ikke er ansvarlig, verken direkte eller indirekte, for eventuelle skader eller tap (av Kundedata eller annet) som har oppstått eller angivelig har oppstått som følge av eller i forbindelse med Unit4s leveranse eller gjennomføring av avtalte endringer.

5. Eskalering og behandling av klager

Dersom det oppstår uenighet eller problemer som relaterer seg direkte til Unit4s Kundestøtte, kan en Kontaktperson hos Kunden eskalere uenigheten eller problemet i henhold til Eskaleringsprosessen for kundestøtte.

Dersom Kunden har en klage forbundet med Unit4s Kundestøtte, skal Unit4s Kundeansvarligfunksjon bekrefte at klagen er mottatt og håndtere prosessen med Unit4s interne servicefunksjoner og i samhandling med eventuelle Unit4-leverandører eller -underleverandører og Kunden.

6. Støttede utgivelser

Siste og forrige Utgivelse (N og N-1)

Unit4 anbefaler alltid at Kunden bruker siste Utgivelse. Det gis kundestøtte for siste (N) og forrige (N-1) Utgivelse av Unit4-produktet, inkludert der det er levert via Unit4s Global Cloud-tjeneste.

Kundestøtte forbundet med slutt på levetid (N≤2)

Der Unit4 tilbyr Kundestøtte (etter Unit4s forgodtbefinnende) for Utgivelse av et Unit4-produkt som ikke er angitt i punktet ovenfor, forbeholder Unit4 seg retten til å stanse og "avslutte levetiden" av slik Unit4 Kundestøtte ved å gi Kunden seks (6) måneders varsel. I så tilfelle vil Unit4 gi Kunden råd om en hensiktsmessig oppdatering og/eller migrasjonsplan eller tilby Kunden Utvidet levetidsstøtte. Eventuelle oppgraderingsvurderinger eller Prosjekter som følge av dette vil belastes Kunden i henhold til Unit4s Gjeldende satser.

7. Tilgjengelige Forbedringer og tilgang til Gammel teknologi

Tilgang til og ansvar for å anvende Forbedringer og Endringer

Fra tid til annen vil Unit4 tilby forbedringer og endringer i Unit4-produktet. Disse vil bli gjennomført i forbindelse med en Hurtigreparasjon (Hot Fix), Oppdatering eller Utgivelse. Kunden skal motta Hurtigreparasjoner, Oppdateringer og Utgivelser gratis, forutsatt at alle gjeldende vederlag er betalt til Unit4.

For Kunder som mottar tjenester lokalt, er det Kundens ansvar å implementere eller innføre Hurtigreparasjoner eller Oppdateringer så snart det er praktisk mulig. Dersom Unit4 spesifiserer at en Oppdatering er "obligatorisk" skal Unit4 ikke behøve å levere en Løsning før Kunden har implementert eller innført den obligatoriske Oppdateringen. Unit4 implementerer alle Hurtigreparasjoner og Oppdateringer automatisk for sine Global Cloud-tjeneste-kunder.

Dersom Kunden har behov for Profesjonelle tjenester i forbindelse med implementering av en Hurtigreparasjon, Oppdatering eller Utgivelse, kan Unit4 belaste Kunden for dette i henhold til Gjeldende satser.

Gammel teknologi

Kunden erkjenner at det på grunn av endringer og fremskritt i teknologi kan være at nye Utgivelser av Unit4-produktet ikke alltid i fremtiden vil være kompatible med de lokale miljøene som fantes hos Kunden på installeringspunktet for det nåværende Unit4-produktet. Dersom Unit4 får kjennskap til at nye Utgivelser av Unit4-produktet vil kreve endringer i Kundens lokale på stedet-miljø, skal Unit4 varsle Kunden om dette så tidlig som overhode mulig. Etter at Unit4 har varslet Kunden om dette så tidlig som mulig, er det Kundens ansvar å oppgradere det lokale miljøet slik at det oppfyller kravene til nye Utgivelser. Unit4 forbeholder seg retten, med 12 måneders varsel, til å avslutte Unit4s Kundestøtte for nye Utgivelser av Unit4-produktet for visse databasesystemer eller operativsystemer som Kunden bruker og som Unit4 med rimelighet mener ikke lenger er i vanlig kommersiell bruk.

8. Vesentlige produktrevisjoner

Unit4 forbeholder seg retten til å belaste Kunden for Vesentlige revisjoner. For at en revisjon av et Unit4-produkt skal kunne ansees som en Vesentlig revisjon, må Unit4 kunne bevise at revisjonen er et resultat av betydelig nyutvikling. Kjøp av en Vesentlig revisjon er valgfritt og forrige revisjon vil fremdeles være underlagt Standard kundestøtte.

9. Individuelle tilpasninger

Unit4 støtter ikke Individuelle tilpasninger. Kunden har eneansvar for Individuelle tilpasninger og vedlikehold av disse og Unit4 er ikke ansvarlig for å opprettholde kompatibilitet eller reparere eventuelle problemer som oppstår ved bruk av ikke-standard programvare. Dette innbefatter alle kundeutviklinger eller Individuelle tilpasninger (inkludert Individuelle tilpasninger levert av Unit4 som del av en prosjektimplementering eller kundetilpasset kode som er foretatt av Unit4). Ved behov for assistanse forbundet med Individuelle tilpasninger og/eller skreddersydde løsninger, kan Unit4 bidra med å løse eventuelle problemer eller oppgraderinger forbundet med Individuelle tilpasninger, men Unit4 vil da gjennomføre en vurdering og belaste Kunden for dette. Kunden må da kjøpe Unit4s Profesjonelle tjenester til Unit4s Gjeldende satser.

Del B – Kundestøtte på flere nivåer og Tilleggsvilkår

Kundestøtte som beskrevet i DEL A er klassifisert som en Standard kundestøttepakke. Kunden kan bestille Ekstra kundestøttepakker som beskrevet i Fig. 2 (nedenfor).

Figur 2

Nr.	Type kundestøtte	Kundestøttepakke			
		Utvidet kundestøtte (lokalt på stedet)	Utvidet kundestøtte (Global Cloud)	Premium kundestøtte (lokalt på stedet)	Premium kundestøtte (Global Cloud)
i.	Utvidet saksstøtte	✓	✓	✗	✗
ii.	24/7 x 365 saksstøtte	✓	✓	✓	✓
iii.	Premium saksstøtte	✗	✗	✓	✓
iv.	Utvidet eskalering og klagebehandling	✓	✓	✓	✓
v.	Beste praksis og rådgivning	✓	✓	✓	✓
vi.	Årlig kvalitetsgjennomgang	✗	✓	✗	✓
vii.	Applikasjonsverdivurdering	✓	✓	✓	✓
viii.	Standby kundestøtte	✗	✗	✓	✓
ix.	Tildelt kundestøtteteam	✗	✗	✓	✓
x.	Funksjonell applikasjonsvurdering og gjennomgang	✗	✗	✗	✓
xi.	Helsesjekk av systemet	✗	✗	✓	✗
xii.	Kundestøtte i forbindelse med utgivelser	✗	✗	✗	✓
xiii.	Utvidet rådgivningstjeneste	✗	✗	✗	✓
xiv.	Kvartalsvis servicegjennomgang	✗	✗	✗	✓

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).
Kundens forpliktelser:	Kunden skal gi Unit4 all nødvendig informasjon i rett tid.

ii. Saksstøtte døgnet rundt

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

iii. Premium saksstøtte

Beskrivelse:	Responstid for håndtering av Tjenesteanmodninger og Hendelser har høyeste prioritet og mål for løsnings tid av P1- og P2-hendelser.
Unit4s forpliktelser:	<ul style="list-style-type: none"> • Preferensiell eller prioritert behandling av Hendelser og Tjenesteanmodninger, før kunder med Standard eller Utvidet kundestøtte. • Etterstrebe en Initiell responstid for Tjenesteanmodninger på 2 Forretningstimer. • Unit4 vil gjennomføre rimelige tiltak 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). Preferensiell eller prioritert behandling gjennomføres etter Unit4s beste evne.
Kundens forpliktelser:	Kunden skal gi Unit4 all nødvendig informasjon i rett tid.

iv. Utvidet eskalering og klagebehandling

Beskrivelse:	Løsning av kunde eskalering 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"> • bekrefte 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.

v. 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 og/eller Unit4s Global Cloud-tjeneste.
Forutsetninger:	<ul style="list-style-type: none"> • Det innebærer ikke utvikling eller opprettelse av nytt innhold forbundet med Unit4-produktet og/eller Unit4s Global Cloud-tjeneste, 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:	-

vi. 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.

vii. Vurdering a applikasjonsverdi

Beskrivelse:	En årlig gjennomgang for å vise hvilken teoretisk og forventet verdi (vurdering av produktverdi) Kunden vil få av Unit4-produktet og/eller Global Cloud-tjenesten.
Unit4s forpliktelser:	<ul style="list-style-type: none"> • Utarbeide en liste over punkter som skal drøftes i forbindelse med gjennomgangen. • Drøfte kontrollisten og teoretisk verdi av Unit4-produktet og/eller Global Cloud-tjenesten (mellom Kunde og Unit4s Kundeansvarligfunksjon) i forretningsgjennomgangen. • Dersom gjennomgangen påviser at Kunden kan oppnå ekstra verdi fra Unit4-produktet og/eller Unit4s Global Cloud-tjeneste, skal Unit4 tilby valgfrie tiltak som f. eks. ekstra konsulenttjenester eller opplæring som vil realisere verdien. • Bruke resultatet fra vurderingen til å kontinuerlig forbedre verdien som Kunden får fra Unit4-produktet og/eller Global Cloud-tjenesten.
Forutsetninger:	<ul style="list-style-type: none"> • Starter under den årlige kvalitetsgjennomgangen av Unit4s Global Cloud-tjenester (se Del B, avsnitt vi). • Kun i Arbeidstiden og på engelsk, ikke tilgjengelig på lokale språk.
Kundens forpliktelser:	Krever at kunden deltar i gjennomgangen og legger frem alt nødvendig materiell.

viii. Standby kundestøtte (enkelthendelse)

Beskrivelse:	Unit4s serviceingeniører står klar til å hjelpe Kunden ved en hendelse (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 ("Hendelse") • Under en Hendelse, 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. • En hendelse er inkludert per år med kundestøtte (dvs. ett år fra fornyelsesdato) • En hendelse varer i 8 timer og kan ikke deles opp i 2 mindre hendelser eller overføres til neste kundestøtteår. • Respons på Call-off og gjennomføring av tiltak eller assistanse vil bli belastet i henhold til Unit4s gjeldende satser. • Ekstra standby kundestøtte kan bestilles i enheter på 8 timer (se Del C), og er kun tilgjengelig på engelsk. • 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 Unit4s Kundeportal. Unit4 skal ha minst én (1) Virkedag på seg, etter at de har bekreftet en Tjenesteanmodning (mål for responstid for Tjenesteanmodninger) til å skaffe en serviceingeniør for Hendelsen.

ix. Tildelt kundestøtteteam

Beskrivelse:	Kunden får tildelt et kundestøtteteam.
Unit4s forpliktelser:	<ul style="list-style-type: none"> • Det Tildelte kundestøtteteamet vil fungere som første kontaktpunkt for Kunden i alle Saker. • Det Tildelte kundestøtteteamet har grunnleggende forståelse av den enkelte Kundes organisasjon og systemer. • Unit4s Kundeansvarligfunksjon har hovedansvaret for det Tildelte kundestøtteteamets kvalitet og gjennomføring av kundestøtte overfor Kunden.
Forutsetninger:	<ul style="list-style-type: none"> • Det Tildelte kundestøtteteamet har grunnleggende forståelse av Kundens miljø. Slik forståelse er basert på det materiell og den dokumentasjon som er tilgjengelig om kundeinstallasjonen. Kunnskap om Individuell tilpasning (paragraf 10 i Del A) er ikke medtatt i omfanget. • Kun i Arbeidstiden og på engelsk, ikke tilgjengelig på lokale språk.
Kundens forpliktelser:	Dersom det Tildelte kundestøtteteamet ber om det skal Kunden gjøre alt materiell og all dokumentasjon tilgjengelig.

x. Funksjonell applikasjonsvurdering og gjennomgang

Beskrivelse:	En tjeneste som regelmessig påviser inkonsekvens i funksjonelle applikasjonsdata i Unit4s Produkter.
Unit4s forpliktelser:	<ul style="list-style-type: none"> • Hver måned skal en Unit4 konsulent foreta en gjennomgang for å identifisere inkonsekvens i funksjonelle data og applikasjonsdata. • Følgende kan for eksempel bli gjennomgått: <ul style="list-style-type: none"> ○ liste over åpne kjøpsordre som er eldre enn X (f.eks. 6 måneder); ○ liste over åpne rekvisisjoner som er eldre enn X; ○ linjemedarbeidere uten linjeledere; ○ brukere uten forbindelse til ressurs-ID; ○ oppgaver uten eiere; og ○ feil i tabeller. • Utarbeide en rapport med datapunkter og systemtabeller som må oppdateres for å kunne 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

xi. Helsesjekk av systemet

Beskrivelse:	Unit4 vil gjennomføre en Helsesjekk 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 Helsesjekk av systemet. 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 overvåkingen 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 de relevante Kundesystemene og miljøene (i samsvar med Unit4s retningslinjer for fjerntilgang).

xii. Kundestøtte i forbindelse med utgivelser

Beskrivelse:	Veiledning om Unit4s tidsplan for utgivelser.
Unit4s forpliktelser:	<ul style="list-style-type: none"> gi Kunden veiledning i forbindelse med tidsplaner for Utgivelser. Dette er begrenset til å forklare og diskutere med Kunden. Unit4 vil anbefale beste praksis og gi en oversikt over og tidsplaner for Utgivelser til Kunden. Dette innebærer å gi Kunden anbefalinger om planlegging av oppdateringer. Fungere som et mellomledd mellom Kunden og Unit4s driftsteam. foreta fjernsjekk med Kunden for eventuelle problemer forbundet med en Utgivelseoppgradering.
Forutsetninger:	<ul style="list-style-type: none"> Innebærer ikke styring av en Utgivelseoppgradering, dette dekkes ved oppgradering-påforespørsel. Innebærer ikke prosjektstyringsaktiviteter.
Kundens forpliktelser:	Kunden skal sende en Tjenesteanmodning for å overføre en Utgivelse i Unit4 SaaS eller delta i en Utgivelseoppgradering i Unit4s Managed Cloud (som relevant).

xiii. Utvidet rådgivningstjeneste

Beskrivelse:	Dette innebærer beste praksis og rådgivning som fastsatt i Del B, avsnitt (v), men inkludert visse tilleggstjenester (som er unntatt i avsnitt (v)).
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: forretningskontinuitet (ITSCM), håndtering av tjenestekapasitet og hjelp til tilsyn. Diskutere og samhandle om etterlevelse av forskjellige Unit4-sertifikasjoner (SoC1, SoC2, ISO2700x, osv.). <p>Dersom det er inngått avtale med Kunden om slike programmer, diskutere oppsett og planlegging av kundeinitierte revisjonsprogrammer.</p>
Forutsetninger:	<ul style="list-style-type: none"> Det innebærer ikke utvikling eller opprettelse av nytt innhold forbundet med Unit4-produktet og/eller Unit4s Global Cloud-tjeneste, som blir ansett som konsulenttjenester eller profesjonelle tjenester, og som Unit4 kan levere på forespørsel. Kunden vil bli belastet for eventuelle kostnader forbundet med håndtering av Kundeinitierte tilsyn. Rådgivning er begrenset til leveranse av kontekst for tilgjengelig innhold som er inkludert som en del av Unit4-produktet og/eller Unit4s Global Cloud-tjeneste. Begrenset til å forklare/diskutere hva som er generelt tilgjengelig som f. eks. opplæringsmateriell, underlagsmateriell, materiell for kunnskapsdatabaser og Unit4s tilsynsrapporter. Kun i Arbeidstiden og på engelsk, ikke tilgjengelig på lokale språk.
Kundens forpliktelser:	-

xiv. Kvartalsvis gjennomgang av kvaliteten på tjenesten

Beskrivelse:	En kvartalsvis 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);• 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 én (1) stedlig aktivitet per år.
Kundens forpliktelser:	-

DEL C – VALGFRI (TILLEGG) KUNDESTØTTEPAKKE OG TILLEGGSVILKÅR

Tabellen nedenfor viser hvilke tilleggstjenester som er tilgjengelige for Kunden på de forskjellige kundestøttenivåene. Ta kontakt med Unit4s Kundeansvarligfunksjon dersom du ønsker å benytte deg av disse tilleggstjenestene. Kunden kan bestille ekstra kundestøttealternativer som beskrevet i Fig. 3 (nedenfor).

Fig.3

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

i. Standby kundestøtte

Beskrivelse:	Unit4s serviceingeniører står klar til å hjelpe Kunden ved en hendelse (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 ("Hendelse") • Under en Hendelse, 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. • En hendelse er inkludert per år med kundestøtte (dvs. ett år fra fornyelsesdato) • En hendelse varer i 8 timer og kan ikke deles opp i 2 mindre hendelser 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 via Unit4s Virtuelle samfunn og/eller Unit4s Kundeportal minst [X timer] på forhånd og avtale et tidspunkt for Hendelsen 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 eller Global Cloud-tjenesten er egnet for og klar til å flyttes til en annen eller ny Unit4s Global Cloud-tjeneste.
Unit4s forpliktelser:	Utarbeide en rapport som beskriver om Kunden er klar til å flytte det nåværende Unit4-produktmiljøet (eller Unit4s Global Cloud-tjenestemiljøet) (inkludert eksisterende programvarekonfigurasjon og Individuell tilpasning) til en annen eller ny Unit4 Global Cloud-tjeneste, inkludert en sjekkliste med elementer med krav som trengs for å gå over til Unit4s Global Cloud-tjenester.
Forutsetninger:	<ul style="list-style-type: none"> • Tilgjengelig for "lokalt på stedet" eller fra Managed Cloud til 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 beskrivelse av arbeid (inkludert estimat) for fremtidig oppgraderingsprosjekt.
Forutsetninger:	<p>Det faktiske oppgraderingsprosjektet (dvs. ferdiggjøring og innføring av utkast til arbeidsbeskrivelse) er et separat prosjekt (som Kunden belastes for) som skal være underlagt en endelig arbeidsbeskrivelse og arbeidsinstruks eller pristilbud.</p> <p>Vurderingen er kun på engelsk.</p> <p>Fjernlevering i GMT/CET tidssone.</p>
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:	<p>Leveranse av standard interaktiv opplæringsøkt for produkter og funksjonell bruk.</p> <p>Opplæringen er interaktiv og ledes av en av Unit4s sertifiserte og profesjonelle kursholdere.</p>
Unit4s forpliktelser:	<p>Sette av tid til nettopplæring med en av Unit4s kunderepresentanter som har ansvar for fjernopplæring.</p> <p>Sørge for at kunden har tilgang (via Unit4s Virtuelle samfunn) til tilgjengelige opplæringsprogrammer og opplæringmateriell.</p>
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 Anmodning om tjenester 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 Kundeportalen. • 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 Kundeportalen.
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 (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 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 Kundeportalen. • 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 Kundeportalen. • For Unit4s Global Cloud-tjenester 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 Unit4s 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 opplæring 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 den virtuelle opplæringsøkten.

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 Business World.
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 Kundestøttespesialister 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. Fjernstøtte

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 (Grunnleggende 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>Business World</th> <th>Prevero</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 eller i kombinasjon med lokal kundestøtte (se Del C, avsnitt (xi)) i Unit4s lokale Arbeidstider.</p> <p>Eskalering av kundestøtte er kun tilgjengelig på engelsk.</p>	Språk	Business World	Prevero	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	Business World	Prevero	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. Lokal kundestøtte

Beskrivelse:	Kundestøtte (levert) fra lokale jurisdiksjoner																																																	
Unit4s forpliktelser:	Gi Saksstøtte på nivå 1 (Grunnleggende kundestøtte forbundet med prioritering og vurdering av Saker) på regionsbasis.																																																	
Forutsetninger:	<p>Kundestøtte er tilgjengelig i følgende regioner for følgende løsninger:</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>Storbritannia</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>Nord-Amerika</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 kundestøtte kan kun leveres i Arbeidstiden i den respektive regionen på 8/5-timers basis.</p>	Region	Business World	Prevero	U4SM	T&E	PSA	U4F	Storbritannia	X						Norden	X						Nord-Amerika	X						Polen	X						Frankrike	X						Tyskland		X				
Region	Business World	Prevero	U4SM	T&E	PSA	U4F																																												
Storbritannia	X																																																	
Norden	X																																																	
Nord-Amerika	X																																																	
Polen	X																																																	
Frankrike	X																																																	
Tyskland		X																																																
Kundens forpliktelser:	-																																																	

xii. 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:	-

xiii. Funksjonell gjennomgang og vurdering av applikasjon

Beskrivelse:	Tjeneste som regelmessig identifiserer uregelmessigheter i funksjonelle applikasjonsdata i Unit4s 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

xiv. Helsesjekk av systemet

Beskrivelse:	Unit4 vil gjennomføre en helsesjekk 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 helsesjekk. 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 overvåkingen 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 de relevante Kundesystemene og miljøene (i samsvar med Unit4s retningslinjer for fjerntilgang).

DEL D – VILKÅR FOR UTVIDET LEVETIDSSTØTTE

Dersom Unit4 har avtalt med Kunden å levere Utvidet levetidsstøtte (dvs. Unit4s Kundestøtte for en ustøttet Utgivelse ($N \leq -2$) av et Unit4-produkt), skal Kunden ha rett på Standard kundestøtte i henhold til Del A i Unit4s Vilkår for kundestøtte forbundet med Kundens nåværende utgivelse. Utvidet levetidsstøtte skal fornyes automatisk på Kundens neste Fornyelsesdato med mindre Kunden gir Unit4 skriftlig varsel seksti (60) dager før neste Fornyelsesdato om at Kunden ønsker å si opp avtalen. Videre forbeholder Unit4 seg retten til å stanse og "avslutte levetiden" av slik Utvidet levetidsstøtte ved å gi Kunden seks (6) måneders varsel. I et slikt tilfelle vil Unit4 gi Kunden en hensiktsmessig plan over oppgraderinger og/eller migrasjon. Eventuelle oppgraderingsvurderinger eller Prosjekter som følge av dette vil belastes Kunden i henhold Unit4s Gjeldende satser.