

1. Dekning - kundestøtte

Standard dekning kundestøtte

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

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 Kontaktperson hos Kunde

Obligatoriske Navngitte kontaktpersoner

Kunden skal utpeke minst fem (5) Navngitte kontaktpersoner. De Navngitte kontaktpersonene må få opplæring i Unit4-produktet. 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 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 Unit4 SaaS

Videre skal Kunden i forbindelse med Unit4 SaaS, 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 Kontaktperson hos Kunde som skal fungere som hovedkontaktpunkt for tidssensitive tekniske / serviceanliggender. Kunden har ansvar for å oppgi oppdaterte opplysninger om Kontaktperson hos Kunde. Unit4 skal ikke holdes ansvarlig for eventuell svikt i Produkter som følger av at Kunden har unnlatt å oppnevne eller gi opplysninger om Kontaktperson hos Kunde.

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, 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 og «how to»-spørsmål

Unit4 gir Kunden tilgang til nettressurser som gjøres tilgjengelige via Unit4 Community, på engelsk. Kunden skal registrere alle «how to» eller «how do I?» spørsmål ved å stille dem på forumsdelen av Unit4 Community ved å starte et tema for diskusjon med sine likestilte (andre av Unit4s kunder og Unit4s partnere). Denne forumsdelen vil bli moderert av Unit4 og (når passende) besvart.

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 Unit4 Community 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:

4.1 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 Kundens organisasjon opplever fullt avbrudd av tjeneste eller driftsbrudd som er så kritisk for virksomheten at situasjonen utgjør en nødsituasjon.	1 forretningsstunde.
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 forretningsstunder
Prioritet 3 – Normal	Forretningsprosessene påvirkes av problemet og det oppstår mindre driftsforstyrrelser, eller tap av funksjonalitet, men det er ikke Prioritet 2.	8 forretningsstunder
Prioritet 4 – Mindre alvorlig	Forretningsprosessene er mer eller mindre påvirket 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 Mål - 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 arbeide i Arbeidstiden for å finne en Løsning eller alternativ arbeidsmåte (workaround).

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 reproducere 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 Kunde-ressursene 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 Unit4 Community: (i) om Mål - 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 retting 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 eller løsning 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 (etter Unit4s forgodtbefinnende);
 - Prioritet 3 – legge frem en alternativ arbeidsmåte eller løsning og vurdere om det er hensiktsmessig å rette opp feilen i en Oppdatering eller Utgivelse og gjennomføre dette hvis det er hensiktsmessig og praktisk mulig (etter Unit4s forgodtbefinnende);
 - Prioritet 4 – vurdere om det er hensiktsmessig å rette opp feilen i en Utgivelse og gjøre dette hvis det er hensiktsmessig og praktisk mulig (etter Unit4s forgodtbefinnende).

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. Videre kan Unit4 kreve utnyttelse av slik Hurtigreparasjon (Hot Fix), Oppdatering eller Utgivelse før fortsettelse av Løsningsprosessen.

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 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 på feil måte; 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.

4.2 Tjenesteanmodninger

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

Kunden kan velge Tjenesteanmodninger via Unit4 Community 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.

4.3 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 relatert til enhver forespørsel om endring i Kundens database eller manipulering av data.

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.

Kundestøtte forbundet med slutt på levetid (N_S-2)

Der Unit4 tilbyr tilgang til Unit4s Kundestøtte (etter Unit4s forgodtbefinnende) for Utgivelse av et Unit4-produkt som ikke er angitt i punktet ovenfor vil det kun gis tilgang til online selvhjelpsressurser (slik som Unit4 Community). Videre 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 kundestøtte basert på arv på flere nivåer. 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 SaaS-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 Lokalt på stedet-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 Lokalt 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 Lokalt på stedet-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 vid kommersiell bruk.

8. Betydelige endringer

Unit4 forbeholder seg retten til å belaste Kunden for Betydelige endringer. For at en endring av et Unit4-produkt skal kunne ansees som en Betydelig endring, må Unit4 kunne bevise at endringen er et resultat av betydelig nyutvikling. Kjøp av en Betydelig endring er valgfritt og forrige endring vil fremdeles være underlagt Standard kundestøtte.

9. Individuelle tilpasninger

Med mindre annet er avtalt med Kunden, støtter ikke Unit4 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.

10. Pakker for kundestøtte på flere nivåer

Kunder som er berettiget til et høyere nivå av Kundestøtte vil ha abonnert på Utvidet kundestøtte eller Premium kundestøtte. Pakkene av tjenester som er tilgjengelige for Utvidet kundestøtte og Premium kundestøtte, som leveres i tillegg til Standard kundestøtte, er beskrevet i Vedlegg C(i) og Vedlegg C(ii).

11. Utvidet kundestøtte basert på arv på flere nivåer

Dersom Unit4 har avtalt med Kunden å levere Utvidet kundestøtte basert på arv på flere nivåer (dvs. Unit4s Kundestøtte for en ustøttet Utgivelse (N ≤ -2) av et Unit4-produkt), skal Kunden ha rett på Standard kundestøtte i relasjon til Kundens nåværende utgivelse frem til deres neste Fornyelsesdato (eller en annen dato avtalt mellom Partene). På dette tidspunktet vil Utvidet kundestøtte basert på arv på flere nivåer bli terminert med mindre Partene i fellesskap avtaler å fornye slik Utvidet kundestøtte basert på arv på flere nivåer.