

Soporte de Unit4 - Paquete Premium - Descripción del Servicio

Además de la atención al cliente estándar de Unit4, el paquete Premium proporciona los siguientes derechos adicionales tal como se identifican y describen a continuación.

KPI de soporte premium

Resumen

Un tiempo de respuesta de alta prioridad para el manejo de solicitudes de servicio e incidentes y un objetivo de resolución objetivo para incidentes P1 y P2.

Solicitudes de servicio

Tratamiento preferencial o prioritario anterior para incidentes y solicitudes de servicio y un objetivo de tiempo de respuesta inicial para solicitudes de servicio de 2 horas hábiles.

Objetivos de resolución

Unit4 hará todos los esfuerzos razonables para proporcionar una Resolución:

- para un incidente P1, dentro de las 4 horas siguientes a la creación del Incidente; y
- para un incidente P2, dentro de las 8 horas siguientes a la creación del Incidente.

Supuestos

Se responderá a los incidentes de acuerdo con la Tabla de designación de prioridad (Fig.1) en los Términos de soporte de Unit4.

Se proporciona un trato preferencial o prioritario sobre la base de esfuerzos razonables.

El cliente proporciona toda la información necesaria solicitada por Unit4 el el momento oportuno.

Actividades de éxito del cliente premium

Además de las actividades de CSM estándar proporcionadas en Soporte estándar, el Cliente recibirá:

CSM Activities
Seguimiento de adopción (solo ERP, en On Premises dependerá del acceso a los datos)
Revisión de aplicaciones funcionales (solo ERP)
Asesoramiento en seguridad, cumplimiento y continuidad del negocio
Revisiones de hoja de ruta
Aviso de lanzamiento
Gestión y revisión de casos
Patrocinio ejecutivo Unit4 sobre temas críticos