

I tillegg til standard Unit4 Kundestøtte, gir Premium pakken ytterligere rettigheter som identifisert og beskrevet under.

**Premium Kundestøtte KPIer**

**Sammendrag**

En høyt prioritert responstid for håndtering av Tjenesteanmodninger og Hendelser og et løsningsmål for P1 og P2 Hendelser.

Tjenesteanmodninger

Fortrinnsberettiget eller ovennevnt prioritert behandling av Hendelser og Tjenesteanmodninger og et Mål for Initiell responstid for Tjenesteanmodninger på 2 forretningstimer.

Løsningsmål

Unit4 vil gjennomføre rimelige tiltak for å oppnå en Løsning:

- for en P1 Hendelse, innen 4 timer etter opprettelse av Hendelsen; og
- for en P2 Hendelse, innen 8 timer etter opprettelse av Hendelsen.

Forutsetninger

Det vil responderes på Hendelser i henhold til Tabell for angivelse av prioritetsnivå (Fig.1) i Unit4 Vilkår for kundestøtte.

Fortrinnsberettiget eller prioritert behandling gis på grunnlag av rimelig innsats.

Kunden gir tilgang til all nødvendig informasjon forespurt av Unit4 innen rimelig tid.

**Premium CSM-aktiviteter (Administrasjon for kundesuksess)**

I tillegg til standard CSM-aktiviteter levert under Standard kundestøtte, vil kunden motta:

CSM-aktiviteter
Adoption Tracking (kun ERP, Lokalt på stedet (on premises) avhenger av tilgang til data)
Funksjonell applikasjonsgjennomgang (Functional Application Review) (kun ERP)
Rådgivning for forretningskontinuitet, etterlevelse og sikkerhet (Business Continuity, Compliancy and Security Advisory)
Gjennomgang av veikart (Roadmap Reviews)
Rådgivning for Utgivelser (Release Advisory)
Sakshåndtering og -gjennomgang (Case Management and Review)
Unit4 ledersponsorat på kritiske temaer (Unit4 Executive Sponsorship on critical topics)