

In aanvulling op standaard Unit4 Klantenservice, bestaat het Premium Pakket uit de volgende aanvullende rechten, zoals hierna omschreven.

Premium Support KPIs

Samenvatting

Een response tijd met een hoge prioriteit voor het in behandeling nemen van Dienstenverzoeken en Incidenten en een target oplossings-objective voor P1 and P2 Incidenten.

Dienstenverzoeken

Behandeling met preferentie of prioriteit boven Incidenten en Dienstenverzoeken en een Initiele Reactietijd van 2 uur in Kantoortijd voor Dienstenverzoeken.

Resolution Objectives

Unit4 zal redelijke inspanningen leveren om een Resolution te leveren:

- voor een P1 Incident, binnen 4 uur na het aanmaken van een Incident en
- voor een P2 Incident, binnen 8 uur na het aanmaken van een Incident.

Voorwaarden

Op Incidenten zal worden gereageerd in overeenstemming met Priority Designation Table (Fig.1) in de Unit4 Support Voorwaarden.

Preferente of prioriteits behandeling wordt geleverd op basis van redelijke inspanningen.

De Klant zal alle benodigde informatie zoals verzocht door Unit4, tijdig aanleveren.

Premium Customer Success Activiteiten

In aanvulling op de standard CSM activiteiten genoemd in de Standaard Support, zal de Klant het volgende ontvangen:

CSM Activities
Adoption Tracking (ERP only, on premises dependent on data access)
Functional Application Review (ERP only)
Business Continuity, Compliancy and Security Advisory
Roadmap Reviews
Release Advisory
Case Management and Review
Unit4 Executive Sponsorship on critical topics