

I tillägg till vad som erbjuds inom ramen för Standardsupport, erbjuder Premiumpaketet de tilläggstjänster som identifieras och beskrivs nedan.

KPIer för Premiumsupport

Sammanfattning

En högprioriterad responstid för hantering av Serviceärenden och Incidenter, och en Målsättning för Åtgärdandetid för P1 och P2 Incidenter.

Serviceärenden

Prioriterad hantering av Serviceärenden och Incidenter, och en Målsättning för Initial Responstid för Serviceärenden på 2 timmar under Kontorstid.

Målsättning för Åtgärdandetid

Unit4 ska vidta skäligen ansträngningar för att tillhandahålla ett Åtgärdande:

- för en P1 Incident, inom 4 timmar från att Incidenten registrerats; och
- för en P2 Incident, inom 8 timmar från att Incidenten registrerats.

Förutsättningar

Incidenter kommer att responderas på i enlighet med Tabellen över Prioritetsnivåklassificering (Fig.1) i Unit4s Supportvillkor.

Unit4 kommer att vidta skäligen ansträngningar för att erbjuda prioriterad hantering.

Kunden tillhandahåller i rätt tid all nödvändig information som Unit4 begär.

Customer Success Management aktiviteter som ingår i Premiumpaketet

I tillägg till de standard CSM aktiviteter som ingår i Standardsupport, kommer Kunden att erhålla:

CSM aktiviteter
Övervakning av Användares aktiviteter (endast ERP, om lokal installationsmiljö beroende på tillgång till data)
Funktionell granskning av applikationer (endast ERP)
Verksamhetskontinuitet, regelefterlevnad och rådgivning kring säkerhet
Genomgång av Roadmap
Rådgivning om Releaser
Hantering och uppföljning av Ärenden
Senior rådgivning (Unit4 Executive Sponsorship) avseende kritiska frågor