

Zusätzlich zum Standard-Unit4-Kundensupport bietet das Premium-Paket die folgenden Leistungen:

**Premium Support KPIs**

**Zusammenfassung**

Eine Reaktionszeit mit hoher Priorität für die Bearbeitung von Serviceanforderungen und -vorfällen und ein Lösungsziel für P1- und P2-Vorfälle.

Service-Anforderungen

Bevorzugte oder vorrangige Behandlung für die oben genannten Vorfälle und Serviceanfragen mit dem Ziel einer Erst-Reaktionszeit für Serviceanfragen von 2 Geschäftsstunden.

Abwicklungsziele

Unit4 wird angemessene Anstrengungen unternehmen, um eine Lösung zu finden:

- für einen P1-Vorfall, innerhalb von 4 Stunden nach der Erstellung des Vorfalls; und
- für einen P2-Vorfall innerhalb von 8 Stunden nach der Erstellung des Vorfalls.

Annahmen

Vorfälle werden gemäß der Priority Designation Table (Abb.1) in den Unit4 Support-Bedingungen beantwortet.

Eine bevorzugte oder vorrangige Behandlung wird nach der Maßgabe „angemessener Anstrengungen“ („reasonable efforts“) gewährt.

Der Kunde liefert alle von Unit4 angeforderten Informationen zeitnah

**Premium-Kundenerfolgsaktivitäten**

Zusätzlich zu den Standard-CSM-Aktivitäten, die im Standard Support bereitgestellt werden, erhält der Kunde:

CSM-Aktivitäten
Adoption Se-Tracking (nur ERP, vor Ort abhängig vom Datenzugriff)
Funktionale Anwendungsüberprüfung (nur ERP)
Business Continuity, Compliancy und Security Advisory
Roadmap-Bewertungen
Release Advisory
Case Management und Review
Unit4 Executive Sponsoring zu kritischen Themen