



Service og Support

Bilag 1.2
Ydelsesbeskrivelse
Version: Juli 2020

Indhold

Indledning.....	3
Beskrivelse af ydelserne	3
Serviceabonnement.....	3
Beskrivelse af ydelser	4
Support og vejledning	5
Supplerende service- og supportydelser.....	5
Konsulentassistance.....	5
Kurser	5

Indledning

Dette bilag er en beskrivelse af Serviceabonnement tilknyttet din Aftale omkring outsourcing af lønadministrationen.

Beskrivelse af ydelserne

Serviceabonnement

Services
Løbende systemopdatering
Nyhedsbrev
Webinar
Release
Visma Community (kundeportal)
Ubegrænset adgang til kundeseminarer
Proaktiv support
Fri hotline (telefon og Visma Portal) for navngivne kontaktpersoner
Information omkring ny funktionalitet
Årligt service møde med lønkonsulent
Dedikeret lønadministrationsteam

De enkelte ydelser er beskrevet i skemaet nedenfor.

Beskrivelse af ydelser

Ydelse:	Beskrivelse:
Løbende systemopdatering	Opdatering og løbende vedligeholdelse af produkter og Services i forhold til lovgivning og den almindelige teknologiske udvikling *.
Nyhedsbrev	Månedligt elektronisk nyhedsbrev med information om releases og nyheder mv. Tilmelding: https://www.visma.dk/hrm/nyhedsbrev/
Visma Community (kundeportal)	En kundeportal med adgang til information: <ul style="list-style-type: none"> • Om kurser • Om vigtige datoer og deadlines set i relation til lønbehandling • Om ændringer i forbindelse med opdatering af systemet, fx drifts- og release information • I forbindelse med lovændringer. • Samt adgang til: <ul style="list-style-type: none"> • Vejledninger i brug af systemet. • Idébank • Udveksling af tips og tricks mellem kunder.
Webinar	Online vidensdeling omkring brugen af, og funktioner i dine løsninger
Releases	Gennemgang af de nyeste og væsentligste elementer i releaseen. Videoguides og brugervejledninger tilgås via Visma Community.
Ubegrænset adgang til kundeseminarer	To gange årligt afholdes seminarer, hvor det er muligt at høre om nyheder i Visma Enterprises produkter og Services samt roadmap. Det er også muligt at møde medarbejdere i Visma Enterprise.
Proaktiv support	Kunden kontaktes ved følgende hændelser: <ul style="list-style-type: none"> • Indberetning på forkert CPR-nr. jf. fejlmeddelelse fra SKAT • Indberetning på CVR-nr. der ikke er oprettet i Erhvervsstyrelsen • Ved afvisning af kørsler (løn eller fast afregning) pga. manglende Nets-aftaler (OS02-aftaler, OSN-aftaler) • Ved afvisning af løn af bogføringscentralen (kun kunder der er tilmeldt Finansmodul). <p>Ved hændelser der vedrører pengeoverførsler, kontakter Visma Enterprise Kunden senest 2 timer efter, hændelsen er konstateret af Visma (indenfor åbningstiden).</p> <p>Skal Visma Enterprise hjælpe med løsning af ovenstående faktureres efter gældende priser.</p>
Information omkring ny funktionalitet	Kunden kontaktes omkring mulighed for brugen af ny funktionalitet i løsningen. Dette er for at sikre, at kunden får optimal udbytte af deres Vismas løsning og services.
Fri hotline via telefon og Visma Portal	Kundens kontaktpersoner** har adgang til fri hotline via telefon og Visma Portal Se åbningstider nedenfor.
Årligt serviceeftersyn med lønkonsulent	Årlig gennemgang af systemopsætning og gennemgang af processer beskrevet i Serviceaftale Håndbogen (SAH). Resultaterne fra Serviceeftersynet fremsendes efterfølgende.

Dedikeret lønadministrationsteam	Kunden kan tale med de samme konsulenter i forbindelse med analyser, tilpasninger og vedligeholdelse i relation til Kundens system. Herved opnår Kunden, at de pågældende konsulenter oparbejder et indgående kendskab til Kundens system, interne forretningsgange, organisation mv. Kunden kan således anvende de pågældende konsulenter som sparringspartnere i relation til udarbejdelse af f.eks. løn- og personalespecifikke tiltag hos Kunden.
----------------------------------	---

Support og vejledning

Kunden har mulighed for at kontakte outsourcingcenteret Visma Portal eller telefonisk.

Outsourcingcenteret kan bistå Kunden i anvendelse af systemet, omkring lønforhold, såvel generelle som kundespecifikke, eller vedrørende kommunikationsproblemer af teknisk art.

Telefonerne er åbne i følgende tidsrum:

- Mandag – torsdag: Kl. 8.00 – 16.00
- Fredag: Kl. 8.00 – 15.00

Telefonnummer og link til Visma Portal findes på Visma Enterprises kundeportal, Visma Community.

Supplerende service- og supportydelser

Konsulentassistance

Er der tale om større opgaver, der ikke kan klares via outsourcingcentret, eller ønsker Kunden, at Visma Enterprise udfører en opgave, kan Kunden købe konsulentassistance.

Konsulentassistance kan bestilles direkte hos outsourcingcentret. Kunden modtager tilbud på konsulentassistance, og Kunden skal acceptere dette tilbud, inden Visma Enterprise begynder på opgaven.

Kurser

Visma Enterprise afholder bl.a. kurser i generel lønforståelse samt juridiske forhold. Kursustilbud fremgår af Visma Community. Kundens deltagelse i kurser faktureres efter gældende priser og aftale i henhold til kursusbeskrivelsen.

Tilmelding sker via Visma Community kundeportal.