

**In aanvulling op standaard Unit4 Klantenservice heeft een Enhanced Support Klant recht op de hierna volgende aanvullende ondersteuning**

**Annex C (i) Unit4 Enhanced Support- Diensten Omschrijving**

Nr.	Recht op support	Enhanced Support (Lokale Omgeving)	Enhanced Support (saaS)
i.	Enhanced Zaak Support	✓	✓
ii.	24/7 x 365 Zaak support	✓	✓
iii.	Escalatie- Support en Klachtenbeheer	✓	✓
iv.	Best Practice en Adviserende Support	✓	✓
v.	Jaarlijkse Kwaliteitsbeoordeling	✗	✓
vi.	Waarde Applicatie Check	✓	✓

**i. Enhanced Zaak Support**

Beschrijving:	Een betere reactietijd voor de behandeling van uitsluitend Dienstenverzoeken en een doelstelling voor de resolution van P1 en P2 incidenten.
Unit4 Verplichtingen:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Om binnen 1 Werkdag een antwoord te formuleren op Dienstenverzoeken</li> <li>Unit4 zal redelijke inspanningen leveren om:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- voor een P1 incident binnen vier uur na de initiële reactie op het Incident een Resolution te vinden.</li> <li>- voor een P2 incident binnen 8 uur na de intiele reactie op het Incident een Resolution te vinden</li> </ul> </li> </ul>
Uitgangspunten:	Op Incidenten wordt gereageerd in overeenstemming met de Priority Designation Table (fig. 1) in de Unit4 Support Voorwaarden
Verplichtingen Klant:	Tijdig alle door Unit4 opgevraagde noodzakelijke informatie verstrekken.

**ii. 24/7 Zaak Support**

Beschrijving:	24 uur per dag en 7 dagen per week een supportreactie op incidenten met prioriteit 1 (zoals geclassificeerd in de Priority Level Designation Table (Fig.1) in de Unit4 Support Voorwaarden
Verplichtingen Unit4:	Streven naar een Initiële Reactietijd van 1 uur.
Uitgangspunten:	-
Verplichtingen Klant:	Alle door Unit4 vereiste informatie verstrekken.

**iii. Escalatie Support en Klachtenbeheer**

Beschrijving:	Resolution van escalatie en klachten van Klant onder leiding van Unit4 Account Vertegenwoordigers.
Verplichtingen Unit4:	<p>Wanneer een klant een Zaak escaleert en een formele resolution vraagt, zal het Support Escalation Process voor Incidenten en Dienstenverzoeken de verantwoordelijkheid hebben voor de escalatie en deze aansturen.</p> <p>Wanneer een Klant een klacht indient met betrekking tot de door Unit4 geleverde diensten, zal de Unit4 Account Vertegenwoordiger de verantwoordelijkheid hebben voor de klacht en de regeling aansturen. De Unit4 Account Vertegenwoordigers zullen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de klacht verifiëren; en</li> <li>• deze toewijzen aan de juiste entiteit om de klacht op te lossen; en</li> <li>• het regelingsproces zowel binnen Unit4 als met de Klant als één aanspreekpunt beheren.</li> </ul>
Uitgangspunten:	-
Verplichtingen Klant:	Levert een duidelijke beschrijving van de klacht of escalatie en stelt alle ondersteunende materialen ter beschikking aan het Support Escalation Process of de Unit4 Account Vertegenwoordiger.

**iv. Best Practice en Adviserende Support**

Beschrijving:	Aanvullende support door het bieden van context, uitleggen en bespreken welke algemeen beschikbare materialen voorhanden zijn voor Klant om te helpen bij het opbouwen van diens kennis en het vergroten van de acceptatie van producten/diensten.
Verplichtingen Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitleggen/bespreken wat algemeen beschikbaar is, zoals opleidingsmateriaal, white papers en kennisdatabase-materiaal over: infrastructuur- en dienstenintegratie; functionaliteit van toepassingen; beveiligingspraktijken; en aanvullende opleiding.</li> <li>• Het advies is beperkt tot het verstrekken van de context voor de beschikbare inhoud die deel uitmaakt van het Unit4 Product.</li> </ul>
Uitgangspunten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dit sluit de ontwikkeling of creatie van nieuwe inhoud met betrekking tot het Unit4 Product uit, hetgeen zou worden beschouwd als consultancy- of professionele diensten die op aanvraag door Unit4 kunnen worden geleverd.</li> <li>• Dit sluit ook uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bedrijfscontinuïteit (ITSCM);</li> <li>○ Beheer van de servicecapaciteit; en</li> <li>○ Support audit.</li> </ul> </li> </ul>
Verplichtingen Klant:	-

**v. Jaarlijkse Kwaliteitsbeoordeling**

Beschrijving:	Een jaarlijkse beoordeling om de kwaliteit van de diensten te evalueren en te verhogen (het voortdurend behouden en verbeteren van de kwaliteit van de diensten).
Verplichtingen Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beoordeling van Unit4 contractuele KPI's;</li> <li>• Beoordeling van de SLA KPI's en opstelling van het Kwaliteitsrapport Diensten (voorafgaand aan de beoordelingsbijeenkomst);</li> <li>• Dienstenervaring bespreken (subjectief).</li> <li>• Identificatie van aanvullende vereiste training.</li> </ul>
Uitgangspunten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dit is een beoordelingssessie op afstand;</li> <li>• Uitsluitend tijdens werktijden en alleen in het Engels en niet beschikbaar in de lokale taal.</li> </ul>
Verplichtingen Klant:	Vereist dat de klant deelneemt aan de beoordelingssessie.

**vi. Waarde Applicatie Check**

Beschrijving:	Een jaarlijkse beoordeling om de ontworpen en geraamde uitkomsten (bijvoorbeeld die gedefinieerd zijn in de business case van de Klant) weer te geven die het Unit4 Product aan de Klant zou leveren.
Verplichtingen Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Als onderdeel van een bedrijfsbeoordeling of Kwaliteitsbeoordeling (indien van toepassing) het definiëren van het bedrijfsonderdeel opgenomen in het Unit4 Product, waar beide Partijen potentieel voor optimalisatie zien (zoals proces efficiëntie voordelen, resource optimalisatie of verlagen van overheads).</li> <li>Het bespreken van het geïdentificeerde bedrijfsonderdeel en het beoordelen van de bestaande status versus de potentiële uitkomst die wordt verkregen door het gebruik van het Unit4 Product (tussen Klant en Unit4 Account Vertegenwoordiger) tijdens de beoordeling.</li> <li>Als het resultaat van de Waarde Applicatie Check (beoordeling) use cases identificeert (tot een maximum van drie (3) per jaar) waarvan extra waarde kan worden verkregen, zullen de Klant en de Unit4 Account Vertegenwoordiger de ontwikkeling van de use case managen door succes milestones totdat de potentiële waarde uitkomst is behaald. Unit4 zou, indien aangeschaft door de Klant, optionele activiteiten aan kunnen bieden, zoals extra consultancy of training, die kan helpen om deze waarde te realiseren.</li> <li>De uitkomst van de beoordeling gebruiken om de waarde die het Unit4 Product aan de Klant levert voortdurend te ontwikkelen.</li> </ul>
Uitgangspunten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Begint tijdens de jaarlijkse kwaliteitsbeoordeling voor Unit4 SaaS (zie paragraaf v hiervoor).</li> <li>Uitsluitend tijdens werktijden en is uitsluitend in het Engels beschikbaar.</li> <li>Unit heeft geen verplichting om een business uitkomst of oplossing zoals gedefinieerd in de use case te leveren, maar Unit4 zal zich redelijkerwijs inspannen om de Klant te assisteren.</li> </ul>
Verplichtingen Klant:	Vereist dat de Klant deelneemt aan de beoordelingssessie en de benodigde materialen levert.

**Annex C (ii) Unit4 Premium Support - Dienstenbeschrijving**

**In aanvulling op standaard Unit4 Klantenservice ontvangt een Premium Support Klant de hierna volgende beschreven aanvullende support**

Nr.	Recht op support	Premium Support (Lokale Omgeving)	Premium Support (SaaS)	
i.	24/7 x 365 Zaak support	✓	✓	
i.	Premium Zaak Support	✓	✓	
i.	Escalatie- Support en Klachtenbeheer	✓	✓	
v.	Best Practice en Adviserende Support	✓	✓	
v.	Jaarlijkse Kwaliteitsbeoordeling	✓	✗	
i.	Waarde Applicatie Check	✓	✓	
i.	Standby Support	✓	✓	
i.	Toegewezen Klantenservice	✓	✓	
k.	Beoordeling Functionele Applicatie	✗	✓	
k.	Systeem Advies	✓	✗	
i.	Versie Support	✗	✓	
i.	Uitgebreide Adviserende Support	✗	✓	

i.	Driemaandelijke Diensten Review	<b>x</b>	<b>✓</b>	
----	------------------------------------	----------	----------	--

**i. 24/7 Zaak Support**

Beschrijving:	24 uur per dag en 7 dagen per week een supportreactie op incidenten met Prioriteit 1 (zoals geclassificeerd in de Priority Designation Table (Fig. 1.) in de Unit4 Support Voorwaarden
Verplichtingen Unit4:	Streven naar een Initiële Reactietijd van 1 uur.
Uitgangspunten:	-
Verplichtingen Klant:	Alle door Unit4 vereiste informatie verstrekken.

**ii. Premium Case Support**

Beschrijving:	Een hoge prioriteit reactie tijd voor het behandelen van Dienstenverzoeken en Incidenten en een target resolution doel voor P1 en P2 Incidenten.
Verplichtingen Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preferente of prioriteits behandeling boven Standaard en Enhanced Support Klanten voor Incidenten en Dienstenverzoeken</li> <li>• Het doel om binnen 2 uur in Kantoor tijden een initiële reactie te geven op Dienstenverzoeken</li> <li>• Unit4 zal zich redelijkerwijs inspannen om een Resolution te geven: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Voor een P1 Incident, binnen 4 uur na de eerste reactie op het Incident; en</li> <li>○ Voor een P2 Incident, binnen 8 uur na de eerste reactie op het Incident</li> </ul> </li> </ul>
Uitgangspunten:	Op Incidenten wordt gereageerd volgens de Priority Level Designation Tabel (fig.1) in de Unit4 Support Voorwaarden
Verplichtingen Klant:	Alle door Unit4 vereiste informatie tijdig verstrekken.

**iii. Escalatie Support en Klachtenbeheer**

Beschrijving:	Resolution van escalatie en klachten van Klant onder leiding van Unit4 Account Vertegenwoordigers.
Verplichtingen Unit4:	<p>Wanneer een klant een Zaak escaleert en een formele resolution vraagt, zal het Support Escalation Process voor Incidenten en Dienstenverzoeken de verantwoordelijkheid hebben voor de escalatie en deze aansturen.</p> <p>Wanneer een Klant een klacht indient met betrekking tot de door Unit4 geleverde diensten, zal de Unit4 Account Vertegenwoordiger de verantwoordelijkheid hebben voor de klacht en de regeling aansturen. De Unit4 Account Vertegenwoordigers zullen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de klacht verifiëren; en</li> <li>• deze toewijzen aan de juiste entiteit om de klacht op te lossen; en</li> <li>• het regelingsproces zowel binnen Unit4 als met de Klant als één aanspreekpunt beheren.</li> </ul>
Uitgangspunten:	-
Verplichtingen Klant:	Levert een duidelijke beschrijving van de klacht of escalatie en stelt alle ondersteunende materialen ter beschikking aan het Support Escalation Process of de Unit4 Account Vertegenwoordiger.

**iv. Best Practice en Adviserende Support**

Beschrijving:	Aanvullende support door het bieden van context, uitleggen en bespreken welke algemeen beschikbare materialen voorhanden zijn voor Klant om te helpen bij het opbouwen van diens kennis en het vergroten van de acceptatie van producten/diensten.
Verplichtingen Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitleggen/bespreken wat algemeen beschikbaar is, zoals opleidingsmateriaal, white papers en kennisdatabase-materiaal over: infrastructuur- en dienstenintegratie; functionaliteit van toepassingen; beveiligingspraktijken; en aanvullende opleiding.</li> <li>• Het advies is beperkt tot het verstrekken van de context voor de beschikbare inhoud die deel uitmaakt van het Unit4 Product.</li> </ul>
Uitgangspunten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dit sluit de ontwikkeling of creatie van nieuwe inhoud met betrekking tot het Unit4 Product uit, hetgeen zou worden beschouwd als consultancy- of professionele diensten die op aanvraag door Unit4 kunnen worden geleverd.</li> <li>• Dit sluit ook uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bedrijfscontinuïteit (ITSCM);</li> <li>○ Beheer van de servicecapaciteit; en</li> <li>○ Support audit.</li> </ul> </li> </ul>
Verplichtingen Klant:	-

**v. Jaarlijkse Kwaliteitsbeoordeling**

Beschrijving:	Een jaarlijkse beoordeling om de kwaliteit van de diensten te evalueren en te verhogen (het voortdurend behouden en verbeteren van de kwaliteit van de diensten).
Verplichtingen Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beoordeling van Unit4 contractuele KPI' s;</li> <li>• Beoordeling van de SLA KPI's en opstelling van het Kwaliteitsrapport Diensten (voorafgaand aan de beoordelingsbijeenkomst);</li> <li>• Dienstenervaring bespreken (subjectief).</li> <li>• Identificatie van aanvullende vereiste training.</li> </ul>
Uitgangspunten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dit is een beoordelingssessie op afstand;</li> <li>• Uitsluitend tijdens werktijden en alleen in het Engels en niet beschikbaar in de lokale taal.</li> </ul>
Verplichtingen Klant:	Vereist dat de klant deelneemt aan de beoordelingssessie.

**vi. Waarde Applicatie Check**

Beschrijving:	Een jaarlijkse beoordeling om de ontworpen en geraamde uitkomsten (bijvoorbeeld die gedefinieerd zijn in de business case van de Klant) weer te geven die het Unit4 Product aan de Klant zou leveren.
Verplichtingen Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als onderdeel van een bedrijfsbeoordeling of Kwaliteitsbeoordeling (indien van toepassing) het definiëren van het bedrijfsonderdeel opgenomen in het Unit4 Product, waar beide Partijen potentieel voor optimalisatie zien (zoals proces efficiëntie voordelen, resource optimalisatie of verlagen van overheads).</li> <li>• Het bespreken van het geïdentificeerde bedrijfsonderdeel en het beoordelen van de bestaande status versus de potentiële uitkomst die wordt verkregen door het gebruik van het Unit4 Product (tussen Klant en Unit4 Account Vertegenwoordiger) tijdens de beoordeling.</li> <li>• Als het resultaat van de Waarde Applicatie Check (beoordeling) use cases identificeert (tot een maximum van drie (3) per jaar) waarvan extra waarde kan worden verkregen, zullen de Klant en de Unit4 Account Vertegenwoordiger de ontwikkeling van de use case managen door succes milestones totdat de potentiële waarde uitkomst is behaald. Unit4 zou, indien aangeschaft door de Klant, optionele activiteiten aan kunnen bieden, zoals extra consultancy of training, die kan helpen om deze waarde te realiseren.</li> <li>• De uitkomst van de beoordeling gebruiken om de waarde die het Unit4 Product aan de Klant levert voortdurend te ontwikkelen.</li> </ul>
Uitgangspunten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begint tijdens de jaarlijkse kwaliteitsbeoordeling voor Unit4 SaaS (zie paragraaf v. hiervoor).</li> <li>• Uitsluitend tijdens werktijden en is uitsluitend in het Engels beschikbaar.</li> <li>• Unit heeft geen verplichting om een business uitkomst of oplossing zoals gedefinieerd in de use case te leveren, maar Unit4 zal zich redelijkerwijs inspannen om de Klant te assisteren.</li> </ul>
Verplichtingen Klant:	Vereist dat de Klant deelneemt aan de beoordelingssessie en de benodigde materialen levert.

**vii. Stand-by Support (Single Event)**

Beschrijving:	Unit4 serviceconsultants die stand-by staan om een event bij een Klant te ondersteunen (zoals migratie, data laden etc.).
Verplichtingen Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op verzoek van de Klant Unit4 serviceconsultants ter beschikking stellen voor een periode van 8 uur (“<b>Event</b>”)</li> <li>Tijdens het Event een antwoord geven op een verzoek om assistentie (“<b>Call-Off</b>”) met een geschikte actie;</li> <li>De actie binnen overeengekomen termijnen uitvoeren.</li> </ul>
Uitgangspunten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stand-by Support wordt uitgevoerd naar beste kunnen, alleen tijdens Werktijden en in het Engels.</li> <li>Per supportjaar (d.w.z. één jaar vanaf de verlengingsdatum) is één Event opgenomen.</li> <li>Een Event staat gelijk aan 8 uur en kan niet worden opgesplitst in 2 kleinere events of worden doorgerold naar een ander supportjaar.</li> <li>Het beantwoorden van de Call-Off en het uitvoeren van enige actie of verlenen van enige bijstand zal in rekening worden gebracht tegen de geldende tarieven van Unit4 voor Professionele Diensten.</li> <li>Extra Stand-by Support kan per unit van 8 uur worden besteld (zie Optionele Add-On Diensten hieronder) en alleen in het Engels</li> <li>Applicatiewijzigingen (d.w.z. bugfixes, foutcorrectie en configuratiewijzigingen) zijn uitgesloten van Stand-by Support.</li> </ul>
Verplichtingen Klant:	De Klant zal de aanvraag voor stand-by support registreren door een Dienstenverzoek in te dienen via Unit4 Community . Unit4 heeft tenminste een (1) Werkdag na de bevestiging van het Dienstenverzoek nodig (target reactietijd voor een Dienstenverzoek) , om een service engineer te leveren voor het Event.

**viii. Toegewezen Klantenservice**

Beschrijving:	Er wordt een Toegewezen Klantenservice aan de Klant toegekend.
Verplichtingen Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Een Toegewezen Klantenservice is voor alle Zaken het belangrijkste aanspreekpunt voor de Klant.</li> <li>De Toegewezen Klantenservice heeft een basiskennis van de organisatie en systemen van de betreffende Klant.</li> <li>De Unit4 Account Vertegenwoordiger is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en de prestaties van de aan de Klant Toegewezen Klantenservice.</li> </ul>
Uitgangspunten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>De Toegewezen Klantenservice heeft een basiskennis van de klantomgeving. Begrip is gebaseerd op de beschikbare materialen en documentatie van de installatie van de klant. Kennis van Customisation (artikel 10 van de Standaard Support Voorwaarden) is van het toepassingsgebied uitgesloten.</li> <li>Uitsluitend tijdens werktijden en is uitsluitend in het Engels beschikbaar.</li> </ul>
Verplichtingen Klant:	Op verzoek van de Toegewezen Klantenservice zal de Klant alle materialen en documentatie ter beschikking stellen.

**ix. Beoordeling Functionele Applicatie**

Beschrijving:	Service die regelmatig inconsistentie in de functionele applicatiegegevens van Unit4 Producten vaststelt.
Verplichtingen Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De Unit4 consultant zal twee keer per maand een beoordelingssessie uitvoeren om inconsistenties in de functionele en applicatiegegevens te identificeren.</li> <li>• Het volgende kan bijvoorbeeld worden beoordeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Lijst van openstaande inkooporders ouder dan X (bv. 6 maanden);</li> <li>○ Lijst van openstaande aanvragen ouder dan X jaar;</li> <li>○ Directe rapporten zonder lijnmanagers;</li> <li>○ Gebruikers die niet gekoppeld zijn aan een resource ID;</li> <li>○ Taken zonder verantwoordelijken; en</li> <li>○ Fouten in tabellen.</li> </ul> </li> <li>• Stel een rapport op met datapunten en systeemtabellen die moeten worden bijgewerkt om de werking van het systeem te verbeteren.</li> </ul>
Uitgangspunten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijdens Werktijden en uitsluitend in het Engels beschikbaar.</li> <li>• Dit is geen financiële controle.</li> </ul>
Verplichtingen Klant:	Geef indien nodig toegang tot de applicatie.

**x. Systemadvies**

Beschrijving:	Unit4 zal een systeemcontrole uitvoeren en tijdens deze sessie zal een consultant rapporteren over de systemen en omgeving van de Klant en deze beoordelen.
Verplichtingen Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bekijk de systemen en omgeving van de Klant en rapporteer hierover: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Prestaties van het klantensysteem op basis van een vooraf gedefinieerde lijst van tests;</li> <li>○ Netwerk- en serverconfiguratie, gericht op prestaties; en</li> <li>○ Identificatie en analyse van transacties met fouten en waarschuwingen.</li> </ul> </li> <li>• Unit4 brengt verslag uit van de beoordelingen en doet aanbevelingen aan de Klant.</li> </ul>
Uitgangspunten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unit4 heeft toegang op afstand gekregen tot de omgeving en systemen waarvoor de systeemcontrole vereist is.</li> <li>• Deze service is een halfjaarlijkse service tijdens Werktijden en uitsluitend in het Engels beschikbaar.</li> <li>• Deze dienst is beperkt tot de productieomgevingen en sluit de niet-productieomgevingen zoals preview, testen, kwaliteit, ontwikkeling en acceptatie en dergelijke uit.</li> <li>• Na afloop van de monitoringssessie kunnen sommige activiteiten resulteren in een aanbeveling om specialisten van Unit4 Professionele Diensten in te schakelen om de nodige stappen te zetten om systeemproblemen te verbeteren of op te lossen.</li> <li>• Unit4 is niet verantwoordelijk voor de bedrijfssystemen en bijbehorende omgevingen van de Klant, dus eventuele wijzigingen in deze elementen vallen onder de verantwoordelijkheid van de Klant.</li> </ul>
Verplichtingen Klant:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De Klant is verantwoordelijk voor zijn eigen bedrijfssystemen en bijbehorende omgevingen en eventuele wijzigingen daarin zijn voor de verantwoordelijkheid van de Klant.</li> <li>• De Klant dient toegang op afstand tot de relevante systemen van de Klant en de relevante omgeving te faciliteren (in overeenstemming met de richtlijnen van Unit4 voor toegang op afstand).</li> </ul>

**xi. Versie Support**

Beschrijving:	Begeleiding bij Unit4 versieschema' s.
Verplichtingen Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richtlijnen geven aan de Klant met betrekking tot versieschema' s. Dit beperkt zich tot uitleg en bespreking; Unit4 zal best practices, versie-opmerkingen en-schema's aan de Klant aanbevelen. Dit omvat onder meer het geven van aanbevelingen over de upgradeplanning van de Klant.</li> <li>• Optreden als tussenpersoon tussen de operationele teams van de Klant en de operationele teams van Unit4.</li> <li>• op afstand controleren op problemen bij de Klant na de Versie-upgrade.</li> </ul>
Uitgangspunten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hieronder valt niet het beheer van de Versie-upgrade, dit valt onder upgrade op aanvraag.</li> <li>• Hieronder vallen niet de activiteiten op het gebied van projectbeheer.</li> </ul>
Verplichtingen Klant:	De Klant moet een Dienstenverzoek indienen om een Versie in Unit4 SaaS uit te stellen.



**xii. Uitgebreide Adviserende Support**

Beschrijving:	Dit is best practice en adviserende support in paragraaf (v), hierboven maar omvat ook bepaalde aanvullende punten (die niet onder paragraaf (v) vallen).
Verplichtingen Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitleggen/bespreken van wat er algemeen beschikbaar is, zoals trainingsmateriaal, white papers en kennisdatabasematerialen over: bedrijfscontinuïteit (ITSCM), beheer van de servicecapaciteit en audit-support.</li> <li>• Bespreek en overleg naleving van de verschillende Unit4 certificeringen (SoC1, SoC2, ISO2700x, etc.).</li> </ul> <p>Waar dergelijke programma's zijn overeengekomen met de Klant, de door de klant geïnitieerde auditprogramma's bespreken, opzetten en plannen.</p>
Uitgangspunten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dit sluit de ontwikkeling of creatie van nieuwe inhoud met betrekking tot het Unit4 Product uit, hetgeen zou worden beschouwd als consultancy- of professionele diensten die op aanvraag door Unit4 kunnen worden geleverd.</li> <li>• Alle kosten in verband met het beheer van door de Klant geïnitieerde audits kunnen in rekening worden gebracht.</li> <li>• Het advies is beperkt tot het verstrekken van de context voor de beschikbare inhoud die deel uitmaakt van het Unit4 Product.</li> <li>• Beperkt tot toelichting/bespreking, die algemeen beschikbaar is, zoals trainingsmateriaal, white papers, kennisdatabasematerialen en auditrapporten van Unit4.</li> <li>• Uitsluitend tijdens werktijden en uitsluitend in het Engels beschikbaar.</li> </ul>
Verplichtingen Klant:	-

**xiii. Driemaandelijke Kwaliteitsbeoordeling Diensten**

Beschrijving:	Een driemaandelijke beoordeling om de kwaliteit van de diensten te beoordelen en verder te verbeteren (voortdurend behoud en verbetering van de kwaliteit van de diensten).
Verplichtingen Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beoordeling van Unit4 contractuele KPI's.</li> <li>• Beoordeling van de SLA KPI's en opstelling van het Kwaliteitsrapport Diensten (voorafgaand aan de beoordelingsbijeenkomst).</li> <li>• Identificatie van aanvullende vereiste training.</li> </ul>
Uitgangspunten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitsluitend tijdens werktijden en uitsluitend in het Engels beschikbaar.</li> <li>• Deze activiteit is op afstand met één (1) op de lokale omgeving op jaarbasis.</li> </ul>
Verplichtingen Klant:	-

**Annex C (iii) Unit4 Optionele Add-On Support Diensten – Diensten beschrijving**

De tabel hieronder beschrijft de aanvullende support opties die beschikbaar zijn voor Klanten. Neem contact op met de Unit4 Account Vertegenwoordiger indien u deze opties wil gebruiken. De Klant kan aanvullende support opties afnemen zoals hieronder beschreven.

Nr.	Aanvullende Supportoptie	Beschikbaar voor Standaard support (Op Locatie)	Beschikbaar voor Standaard Support (SaaS)	Beschikbaar voor Enhanced Support (Op Locatie)	Beschikbaar voor Enhanced Support (SaaS)	Beschikbaar voor Premium Support (Op Locatie)	Beschikbaar voor Premium Support (SaaS)
i.i	Stand-by Support	✓	✓	✓	✓	✓	✓
i.	Beoordeling Cloud Readiness	✓	✗	✓	✗	✓	✗
i.	Beoordeling Upgrade	✓	✓	✓	✓	✓	✓
/.	Training	✓	✓	✓	✓	✓	✓
/.	Advies op verzoek	✓	✓	✓	✓	✓	✓
i.	Upgrade/Migratie op verzoek	✓	✓	✓	✓	✓	✓
i.	Beoordeling van het Ontwerp van Diensten	✓	✓	✓	✓	✓	✓
i.	Gebruikersadministratie van Producten en Diensten	✗	✗	✓	✓	✓	✓
κ.	Speciale Toegang op Afstand	✗	✗	✗	✗	✓	✗
κ.	Support Lokale Taal	✓	✓	✓	✓	✓	✓
i.	Maandelijks Dienstenoverzicht	✗	✗	✗	✗	✓	✓
i.	Functionele Applicatie Beoordeling	✗	✗	✗	✓	✓	✗
i.	System Advies	✗	✗	✓	✗	✗	✗

**i. Stand-by Support**

Beschrijving:	Unit4 serviceconsultants die stand-by staan om een event bij een Klant te ondersteunen (zoals migratie, data laden etc.).
Verplichtingen Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op verzoek van de Klant Unit4 serviceconsultants ter beschikking stellen voor een periode van 8 uur ("<b>Event</b>")</li> <li>• Tijdens het Event een antwoord geven op een verzoek om assistentie ("<b>Call-Off</b>") met een geschikte actie;</li> <li>• De actie binnen overeengekomen termijnen uitvoeren.</li> </ul>
Uitgangspunten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stand-by Support wordt uitgevoerd naar beste kunnen, alleen tijdens Werktijden en in het Engels.</li> <li>• Per supportjaar (d.w.z. één jaar vanaf de verlengingsdatum) is één Event opgenomen.</li> <li>• Een Event staat gelijk aan 8 uur en kan niet worden opgesplitst in 2 kleinere events of worden doorgerold naar een ander supportjaar.</li> <li>• Het beantwoorden van de Call-Off en het uitvoeren van enige actie of verlenen van enige bijstand zal in rekening worden gebracht tegen de geldende tarieven van Unit4 voor Professionele Diensten.</li> <li>• Extra Stand-by Support kan per unit van 8 uur worden besteld (zie Optionele Add-On Diensten hieronder) en alleen in het Engels</li> <li>• Applicatiewijzigingen (d.w.z. bugfixes, foutcorrectie en configuratiewijzigingen) zijn uitgesloten van Stand-by Support.</li> </ul>
Verplichtingen Klant:	De Klant zal de aanvraag voor stand-by support registreren door een Dienstenverzoek in te dienen via Unit4 Community ten minste [X] uur vooraf) , om een service engineer te leveren voor het Event.

**ii. Beoordeling Cloud Readiness**

Beschrijving:	Een beoordeling geven waarbij wordt bekeken of de huidige installatie van Unit4's Product bij de Klant geschikt en klaar is om de overstap te maken naar een nieuw deployment model (bijv. Unit4 SaaS)
Verplichtingen Unit4:	Een rapport opstellen waarin wordt beschreven of de Klant klaar is om zijn huidige Unit4 Product omgeving (inclusief bestaande softwareconfiguratie en Customisation) te verplaatsen naar Unit4 SaaS, inclusief een checklist met elementen die nodig zijn om de overstap naar Unit4 SaaS te maken.
Uitgangspunten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikbaar voor op locatie of vanaf andere cloud deployments naar Unit4 SaaS.</li> <li>• De dienst wordt uitsluitend in het Engels geboden.</li> <li>• Levering op afstand op basis van de tijdzones GMT/CET.</li> <li>• Elk verzoek buiten de vorige beschreven tijdzones kan afzonderlijk in rekening worden gebracht.</li> <li>• Omvat niet de daadwerkelijke migratie, die onderworpen is aan een afzonderlijk en specifiek werkoverzicht en offertes (zie Upgrade op Verzoek).</li> </ul>
Verplichtingen Klant:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De Klant is verplicht een online formulier in te vullen.</li> <li>• De Klant is verplicht om een beoordelingstool te laten draaien op de bedrijfsserver.</li> <li>• De Klant moet beschikken over een technisch contactpersoon voor het IT-systeem.</li> </ul>

### iii. Beoordeling Upgrade

Beschrijving:	Een beoordeling geven waarbij wordt nagegaan of de huidige Versie van een Unit4 Product van de Klant geschikt is voor een upgrade naar een nieuwere Versie.
Verplichtingen Unit4:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proces: Beoordeling op afstand van het gebruik van de huidige Versie door de Klant.</li><li>• Een impactanalyserapport met de resultaten van de evaluatie- en enquêteresultaten, waarin niet-standaardprocedures, nieuwe functionaliteiten en aanbevelingen worden geïdentificeerd en waarin wordt aangegeven welke invloed de Upgrade zal hebben op de huidige implementatie van de Klant.</li><li>• Een concept werkoverzicht (inclusief raming) voor het toekomstige upgradeproject.</li></ul>
Uitgangspunten:	<p>Het eigenlijke upgradeproject (d.w.z. het afronden en vervolgens implementeren van het concept werkoverzicht) is een afzonderlijk (in rekening te brengen) project en zal onderworpen zijn aan een eindafrekening van werk en werkorder of offerte.</p> <p>De beoordeling wordt alleen in het Engels verstrekt.</p> <p>Levering op afstand in GMT/CET tijdzones.</p>
Verplichtingen Klant:	<ul style="list-style-type: none"><li>• De Klant is verplicht een online formulier in te vullen.</li><li>• De Klant is verplicht om een beoordelingstool te laten draaien op de bedrijfserver.</li><li>• De Klant moet beschikken over een technisch contactpersoon voor het IT-systeem.</li></ul>

### iv. Training

Beschrijving:	<p>Het aanbieden van een gestandaardiseerde interactieve trainingssessie voor producten en functioneel gebruik.</p> <p>Deze sessies zijn interactief en worden geleid door een instructeur die een door Unit4 gecertificeerde professionele trainer is.</p>
Verplichtingen Unit4:	<p>Zorgen voor een tijdslot voor online deelname in gevallen waarin Unit4 vertegenwoordigers van Klanten op afstand traint.</p> <p>Zorgen voor toegang (via Unit4 Communities) tot de beschikbare trainingsprogramma's en trainingsmaterialen voor Klanten.</p>
Uitgangspunten:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hiervan zijn alle niet-standaard producttrainingen uitgesloten.</li><li>• De dienst wordt uitsluitend in het Engels geboden.</li><li>• Levering op afstand of op locatie in de tijdzones GMT/CET.</li><li>• Maximaal virtueel klaslokaal van 10 gebruikers.</li><li>• Kosten op locatie worden apart in rekening gebracht.</li></ul>
Verplichtingen Klant:	Toegang tot het virtuele klaslokaal voor de vertegenwoordiger van de Klant faciliteren.

#### v. Advies op verzoek

Beschrijving:	Unit4 Professionele Diensten (advies) op verzoek (toegang op afstand).
Verplichtingen Unit4:	<p>Toegang bieden tot pakketten van units (waarbij 1 unit 4 uur is) van Unit4 Professionele Diensten, op basis waarvan de Klant het volgende kan verzoeken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuratie;</li> <li>• Customisation (ACT);</li> <li>• Datamigratie;</li> <li>• Algemene technische diensten;</li> </ul> <p>De Klant zal een Dienstenverzoek indienen bij Unit4. Unit4 zal een inschatting maken van het werk waar de Klant om verzoekt en het aantal te bestellen units voorstellen.</p>
Uitgangspunten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstenverzoeken dienen uitsluitend via Unit4 Community te worden ingediend.</li> <li>• De dienst is uitsluitend in het Engels beschikbaar.</li> <li>• Levering op afstand in GMT/CET tijdzones.</li> <li>• Elk verzoek buiten bovenvermelde tijdzones wordt afzonderlijk in rekening gebracht.</li> <li>• Ad-hoc Professionele Diensten binnen een Project (pre go-live) moeten worden beheerd binnen de Projectomvang en door een Unit4 projectmanager, niet via Unit4 Community.</li> </ul>
Verplichtingen Klant:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het kan nodig zijn dat de Klant toegang verleent tot het systeem.</li> </ul>

#### vi. Upgrade op Verzoek

Beschrijving:	Upgrade van Versie op verzoek of migratie op verzoek (op afstand).
Verplichtingen Unit4:	<p>Toegang bieden tot pakketten van units (waarbij 1 unit 8 uur is) van Unit4 Professionele Diensten, op basis waarvan de Klant het volgende kan verzoeken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestandaardiseerde manier om de applicatie te upgraden of te migreren.</li> <li>• Voorzien in een run-script op basis van Customisation voor de upgrade.</li> <li>• Een upgraded deliverable.</li> </ul>
Uitgangspunten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De omvang moet door middel van een werkoverzicht worden gedefinieerd.</li> <li>• Follow-up van de beoordeling van de cloud readiness, evaluatie van upgrade of versie-support.</li> <li>• Dienstenverzoeken dienen uitsluitend via Unit4 Community te worden ingediend.</li> <li>• De dienst is uitsluitend in het Engels beschikbaar.</li> <li>• Levering op afstand in GMT/CET tijdzones.</li> <li>• Elk verzoek waaraan voldaan moet worden buiten de bovenvermelde tijdzones of op de locatie van de klant wordt afzonderlijk in rekening gebracht.</li> <li>• Ad-hoc Professionele Diensten binnen een Project (pre go-live) moeten worden beheerd binnen de Projectomvang en door een Unit4 projectmanager, niet via Unit4 Community.</li> <li>• Voor Unit4 SaaS zijn upgrades van Versies opgenomen in het Unit4 Product na een algemene run-script (geen customisation).</li> </ul>
Verplichtingen Klant:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het kan nodig zijn dat de Klant toegang verleent tot het systeem.</li> <li>• Klant dient alle benodigde informatie te verstrekken met betrekking tot Customisation en alle andere benodigde informatie.</li> </ul>

Beschrijving:	Een beoordeling om het gebruik van diensten in meerdere omgevingen en/of Unit4 Producten te optimaliseren
Verplichtingen Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgen voor workshop op afstand.</li> <li>• Een evaluatie uitvoeren van het gebruik van de diensten in meerdere omgevingen en/of het Unit4 Product (bv. update van de omgevingsvariabelen volgens de laatste normen, prestaties, beveiliging, etc.)</li> <li>• Een rapport samenstellen over vereisten van diensten op hoog niveau, een overzicht van oplossingen op hoog niveau en aanbevelingen voor verbeteringen.</li> </ul>
Uitgangspunten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De omvang moet door middel van een werkoverzicht worden gedefinieerd.</li> <li>• De dienst is uitsluitend in het Engels beschikbaar.</li> <li>• Levering op afstand of op locatie in de tijdzones GMT/CET.</li> <li>• Elk verzoek buiten bovenvermelde tijdzones wordt afzonderlijk in rekening gebracht.</li> <li>• Mogelijk is toegang op afstand tot het systeem vereist.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De Klant moet beschikken over een technisch contactpersoon voor het IT-systeem.</li> <li>• Kosten op locatie worden apart in rekening gebracht.</li> </ul>
Verplichtingen Klant:	Toegang tot de sessie faciliteren voor de Vertegenwoordiger van de Klant.

#### vii. Beoordeling van het Ontwerp van Diensten

Beschrijving:	Een beoordeling om het gebruik van diensten in meerdere omgevingen en/of Unit4 Producten te optimaliseren
Verplichtingen Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgen voor workshop op afstand.</li> <li>• Een evaluatie uitvoeren van het gebruik van de diensten in meerdere omgevingen en/of het Unit4 Product (bv. update van de omgevingsvariabelen volgens de laatste normen, prestaties, beveiliging, etc.)</li> <li>• Een rapport samenstellen over vereisten van diensten op hoog niveau, een overzicht van oplossingen op hoog niveau en aanbevelingen voor verbeteringen.</li> </ul>
Uitgangspunten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De omvang moet door middel van een werkoverzicht worden gedefinieerd.</li> <li>• De dienst is uitsluitend in het Engels beschikbaar.</li> <li>• Levering op afstand of op locatie in de tijdzones GMT/CET.</li> <li>• Elk verzoek buiten bovenvermelde tijdzones wordt afzonderlijk in rekening gebracht.</li> <li>• Mogelijk is toegang op afstand tot het systeem vereist.</li> <li>• De Klant moet beschikken over een technisch contactpersoon voor het IT-systeem.</li> <li>• Kosten op locatie worden apart in rekening gebracht.</li> </ul>
Verplichtingen Klant:	Toegang tot de sessie faciliteren voor de vertegenwoordiger van de Klant.

#### viii. Gebruikersadministratie van Producten en Diensten

Beschrijving:	Unit4 beheert de gebruikersadministratie (starters-verlaters-movers) in Unit4-toepassingen zoals Unit4 ERP
Verplichtingen Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Na op de dienst geabonneerd te zijn voert Unit4 beheerstaken voor eindgebruikers uit (bv. aanmaken, wijzigen of verwijderen) in de Unit4-applicatie.</li> <li>• Unit4 zal verzoeken verwerken met een Klantenservicespecialist van Unit4.</li> <li>• Unit4 stelt (maandelijks) een rapport op met een overzicht van geregistreerde gebruikers met toestemmingen en een overzicht van actieve gebruikers die zijn ingelogd gedurende de afgelopen 60 dagen, dat ter inzage wordt geleverd aan een aangewezen medewerker van de Klant.</li> </ul>
Uitgangspunten:	Levering is uitsluitend in het Engels beschikbaar.
Verplichtingen Klant:	De Klant zal bij Unit4 Dienstenverzoeken indienen voor het aanmaken, wijzigen of verwijderen van gebruikers.

**i. Speciale Toegang op Afstand**

Beschrijving:	Behandeling van een verzoek om speciale vereisten met betrekking tot toegang op afstand (buiten het standaard beleid van Unit4 voor basis-team-viewers/beeldscherm delen)
Verplichtingen Unit4:	Unit4 zal specifieke toegang mogelijk maken om aan de speciale vereisten te voldoen.
Uitgangspunten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikbaarheid van deze dienst wordt bepaald (naar keuze van Unit4) op basis van technische beschikbaarheid en een haalbaarheidsonderzoek dat is uitgevoerd via advies op verzoek (tegen kostprijs).</li> <li>• Speciale toegang op afstand heeft expliciet betrekking op: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Site to Site VPN tunnels;</li> <li>○ Site to Point VPN tunnels;</li> <li>○ Alle VPN's die niet zijn opgenomen in Unit4 standaarden.</li> </ul> </li> </ul>
Verplichtingen Klant:	Zorgen voor alle noodzakelijke technische vereisten.

**ii. Support Lokale Taal**

Beschrijving:	Support in lokale talen.																																																								
Verplichtingen Unit4:	Bieden van niveau 1 (basisstandaard support triage en beoordeling Zaken) Zaak Support in een lokale taal.																																																								
Uitgangspunten:	<p>De volgende talen zijn beschikbaar:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Talen</th> <th>ERP</th> <th>FP&amp;A</th> <th>U4SM</th> <th>T&amp;E</th> <th>PSA</th> <th>U4F</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Duits</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Nederlands</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Frans</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Spaans</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Zweeds</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Portugees</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Noors</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> </tbody> </table> <p>Lokale taalondersteuning wordt wereldwijd of in combinatie met lokale klantenservice (zie , paragraaf (xi) hierboven) gedurende lokale Unit4 Kantooruren aangeboden.</p> <p>Escalatie van Support kan alleen in het Engels.</p>	Talen	ERP	FP&A	U4SM	T&E	PSA	U4F	Duits	X	X	X	X	X	X	Nederlands	X	X	X	X	X	X	Frans	X	X	X	X	X	X	Spaans	X	X	X	X	X	X	Zweeds	X	X	X	X	X	X	Portugees	X	X	X	X	X	X	Noors	X	X	X	X	X	X
Talen	ERP	FP&A	U4SM	T&E	PSA	U4F																																																			
Duits	X	X	X	X	X	X																																																			
Nederlands	X	X	X	X	X	X																																																			
Frans	X	X	X	X	X	X																																																			
Spaans	X	X	X	X	X	X																																																			
Zweeds	X	X	X	X	X	X																																																			
Portugees	X	X	X	X	X	X																																																			
Noors	X	X	X	X	X	X																																																			
Verplichtingen Klant:	Peers van klanten moeten in dezelfde lokale taal kunnen communiceren.																																																								

**xi. Maandelijkse beoordeling Dienstenkwaliteit**

Beschrijving:	Een maandelijkse beoordeling om de kwaliteit van de diensten te beoordelen en te verbeteren (continu onderhouden en verbeteren van de kwaliteit van de diensten).
Verplichtingen Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beoordeling van Unit4 KPI' s;</li> <li>• Beoordeling van de SLA KPI's en opstelling van het Kwaliteitsrapport Diensten (voorafgaand aan de beoordelingsbijeenkomst);</li> <li>• Identificatie van aanvullende vereiste training.</li> </ul>
Uitgangspunten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitsluitend beschikbaar tijdens werktijden en uitsluitend in het Engels beschikbaar. Deze activiteit is op afstand met vier (4) vergaderingen op locatie op jaarbasis.</li> </ul>
Verplichtingen Klant:	-

## xii. Functional Application Review

Beschrijving:	Dienst die regelmatig functional application data inconsistentie in Unit4 Producten identificeert
Verplichtingen Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Twee keer per maand zal een Unit4 consultant een review uitvoeren om inconsistenties in de functional en application data te identificeren</li> <li>• Het volgende kan bijvoorbeeld worden gereviewed: <ul style="list-style-type: none"> <li>- lijst van openstaande purchase orders ouder dan X aantal maanden (bijv.6 maanden);</li> <li>- lijst met openstaande verzoeken ouder dan X</li> <li>-direct reports zonder lijnmanagers</li> <li>-gebruikers die niet aan een resource ID gelinked zijn</li> <li>-taken zonder eigenaar</li> <li>-fouten in tabellen</li> </ul> </li> <li>• Een rapport produceren met data punten en systeem tabellen die een update nodig hebben om verbeteringen van het systeem toe te staan</li> </ul>
Uitgangspunten:	Binnen Werkdagen en alleen in het Engels, en niet beschikbaar in andere talen Het betreft geen financiële audit
Verplichtingen Klant:	Indien nodig toegang verschaffen tot de applicatie

## xiii. System Advies

Beschrijving:	Unit4 zal een system health check uitvoeren, waarbij een consultant een review doet en verslag doet van de systemen en omgeving van de klant
Verplichtingen Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een review uitvoeren van het systeem en de omgeving van de klant en verslag doen van: <ul style="list-style-type: none"> <li>- De performance van het systeem van de klant gebaseerd op een vooraf bepaalde lijst van testen</li> <li>- Network en server configuratie, met de focus op performance en</li> <li>- Identificatie en analyse van transacties met fouten en waarschuwingen</li> </ul> </li> </ul> Unit4 zal een rapport uitbrengen met bevindingen en aanbevelingen doen aan de klant
Uitgangspunten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unit4 heeft toegang op afstand verkregen tot de omgeving en systemen dat nodig is voor de health check</li> <li>• Deze dienst is semi-jaarlijks, binnen Werkdagen en alleen in het Engels. Niet beschikbaar in andere talen</li> <li>• Deze dienst is beperkt tot productieomgevingen en sluit niet-productie omgevingen, zoals preview, testing, kwaliteits, ontwikkelings of acceptatieomgevingen en dergelijke uit</li> <li>• In vervolg op de monitoring sessie, kunnen sommige activiteiten ertoe leiden dat wordt aanbevolen om Unit4 Professionale Diensten specialisten in te schakelen teneinde de noodzakelijke stappen tot verbetering te maken of om system issues op te lossen</li> <li>• Unit4 is niet verantwoordelijk voor de business systemen van de klant en aanverwante systemen, zodat de klant zelf verantwoordelijk is voor eventuele veranderingen in die systemen</li> </ul>
Verplichtingen Klant:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De klant is zelf verantwoordelijk voor de eigen business systemen en aanverwante systemen, zodat de klant zelf verantwoordelijk is voor eventuele veranderingen in die systemen</li> <li>• De klant moet toegang op afstand faciliteren terzake de relevante klant systemen en omgevingen (in overeenstemming met Unit4's richtlijnen voor toegang op afstand)</li> </ul>

---



