

1. Etendue de l'Assistance

Etendue de l'Assistance Standard

Unit4 assurera le support des fonctions d'application et des fonctions techniques standards présentées dans la Description de la Solution et/ou la Description du Service applicable au Produit d'Unit4.

Assistance Complémentaire

Pour toutes les autres fonctions d'application ou fonctions techniques (y compris les Personnalisations qu'elles soient ou non fournies par Unit4) et/ou les problèmes ou erreurs causés par les systèmes d'information du Client et/ou des produits ou services tiers, Unit4 peut assister le Client et tout fournisseur tiers dans le diagnostic et la Résolution de problèmes ou d'erreurs. Toutefois, le Client reconnaît que ces questions ne rentrent pas dans le cadre du champ d'application de l'Assistance Standard. Unit4 a le droit de facturer des frais aux Taux en Vigueur d'Unit4 lors de la fourniture d'assistance liée à ces questions.

2. Contacts d'Assistance Désignés et Responsable du Service Client

Contacts d'Assistance Désignés Exigés

Le Client désignera au moins cinq (5) Contacts d'Assistance Désignés. Le Client doit s'assurer que Les Contacts d'Assistance Désignés ont reçu une formation sur les Produits d'Unit4 pour lesquels ils ouvrent des Dossiers. Ils fourniront un premier point de contact et s'efforceront de résoudre les problèmes identifiés par les Utilisateurs du Client et de les caractériser avant de les soumettre à l'Assistance Client d'Unit4 avant d'ouvrir un Dossier. Les Contacts d'Assistance Désignés sont le principal point de contact avec l'Assistance Client d'Unit4.

En outre, quelques Produits d'Unit4 nécessitent au moins deux (2) Contacts d'Assistance Désignés pour chaque domaine modulable majeur, par exemple les Services Financiers, les RH. Par soucis de clarté, la même personne peut remplir le rôle de Contact d'Assistance Désigné pour plusieurs domaines modulables, à condition : (i) que cette personne ait terminé la formation nécessaire pour remplir le rôle dans chaque domaine modulable ; et (ii) qu'il y ait toujours au moins deux personnes formées en tant que Contacts d'Assistance Désignés affectées à chaque domaine modulable.

Contacts Techniques Supplémentaires Exigés pour le SaaS Unit4

De plus, dans le cadre de l'utilisation du SaaS Unit4, le Client désignera au moins deux (2) des Contacts d'Assistance Désignés également comme contacts techniques. Ces contacts techniques fourniront le premier point de contact et s'efforceront de résoudre les problèmes (ou questions) techniques identifiés par les Utilisateurs du Client.

Le Client devra également désigner le Responsable du Service Client pour être le point de contact principal dans le cadre de problèmes techniques/de services urgents. Il incombe au Client de fournir les coordonnées du Responsable du Service Client à jour. Unit4 ne sera pas tenue pour responsable de toute défaillance des Produits Unit4 résultant de l'absence de désignation et de fourniture des coordonnées d'un Responsable du Service Client par le Client.

Exigences de Formation pour les Contacts d'Assistance Désignés

Lorsque de l'avis raisonnable d'Unit4, un Contact d'Assistance Désigné a besoin d'une formation supplémentaire afin de remplir son rôle de manière satisfaisante dans le cadre du fonctionnement du Produit Unit4 applicable ou de l'assistance sur ledit Produit Unit4, dans une mesure raisonnable, un programme de formation complémentaire sera proposé par Unit4 pour qu'il soit entrepris aux frais du Client. Les cours de formation peuvent être des cours en ligne ou en personne et sont dispensés par le personnel d'Unit4 dans des lieux indiqués au Client par Unit4.

3. Ressources d'Auto-Assistance et Questions sur « Comment faire »

Unit4 fournit au Client l'accès à des ressources en ligne mises à disposition par l'intermédiaire de la Communauté Unit4, dans chaque cas, en anglais.

Le Client devra enregistrer ses questions sur "Comment faire ?" ou "Comment puis-je faire?" sur les sections du forum de la Communauté Unit4 en initiant un sujet de discussions avec ses pairs (autres clients Unit4 et partenaires Unit4). Ladite section des forums sera modérée par Unit4 et il y sera répondu (lorsque cela sera approprié).

4. Classification, Qualification, Réponse et Remontée des Dossiers

Consignation des Dossiers

Les Dossiers seront consignés en anglais (sauf accord contraire). Les Contacts d'Assistance Désignés du Client peuvent soumettre des Dossiers 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, par le biais de la Communauté Unit4 ou par courriel. De plus, les Dossiers peuvent être transmis par téléphone (en appelant le numéro fourni par Unit4 au Client) pendant les Heures de Bureau. Le Dossier doit être consigné soit comme un Incident, soit comme une Demande de Service.

Les Dossiers seront classés et traités de la manière suivante :

4.1 Incidents

Un Incident sera acheminé aux groupes de résolution compétents et l'Assistance Client d'Unit4 gèrera l'avancement de l'Incident vers une Résolution (sous la forme jugée la plus appropriée par Unit4). Les Incidents seront classés selon le Tableau de Définition du Niveau de Priorité.

Fig. 1 (Tableau de Définition du Niveau de Priorité)

Définition du Niveau de Priorité	Evaluation de l'Impact Commercial	Objectif de temps de Réponse Initial
Priorité 1 – Critique	L'utilisation par le Client du Produit d'Unit4 (dans son environnement de production ou dans l'Environnement de Production du Cloud) cesse ou subit un impact si sévère que l'organisation toute entière ne peut pas raisonnablement poursuivre son travail. Par exemple, l'organisation du Client connaît une perte de service totale ou la perte opérationnelle est critique pour son activité et la situation devient une urgence.	1 Heure de Bureau.
Priorité 2 – Majeure	Un ou plusieurs processus opérationnels importants cessent de fonctionner en raison du problème, causant une perturbation majeure, mais il ne s'agit pas d'un cas de Priorité 1.	2 Heures de Bureau
Priorité 3 – Normale	Les processus opérationnels sont touchés par le problème, causant des perturbations mineures ou une perte de fonctionnalité, mais il ne s'agit pas d'un cas de Priorité 2.	8 Heures de Bureau
Priorité 4 – Mineure	Les processus opérationnels ne sont essentiellement pas touchés par le problème, mais celui-ci peut entraîner des difficultés mineures dans l'utilisation de l'application.	2 Jours Ouvrés

Objectif de Temps de Réponse Initiale d'Unit4

Unit4 doit employer tous ses efforts raisonnables pour apporter une réponse dans les limites de l'Objectif de Temps de Réponse Initiale.

Diagnostic des Incidents

Le Client doit raisonnablement mener son propre diagnostic de chaque Incident et recommander une Définition du Niveau de Priorité sur la base de l'évaluation de l'impact commercial indiqué dans le Tableau de Définition du Niveau de Priorité. Unit4 doit confirmer la Définition du Niveau de Priorité du Client ou informer celui-ci d'une modification de la Définition du Niveau de Priorité à un niveau supérieur ou inférieur en justifiant sa décision. Si le Client n'accepte pas la classification d'Unit4, chaque Partie doit rapidement faire remonter ce conflit par le biais du Processus de Remontée de l'Assistance, période pendant laquelle les Parties doivent continuer à traiter l'Incident selon la Définition du Niveau de Priorité donnée par Unit4.

Diagnostic et Résolution (Processus et Responsabilités)

Unit4 travaillera pendant les Heures de Bureau pour assurer une Résolution ou une solution de contournement du problème.

Le Client doit être disponible pendant l'enquête sur tout Incident. Le Client devra être en mesure de répondre aux questions posées par Unit4 et de fournir toutes les informations pertinentes. Cela peut inclure la fourniture d'une description détaillée du problème, étape par étape, de captures d'écran selon les besoins pour reproduire l'Incident.

Lorsque le Produit d'Unit4 du Client est un Logiciel On Premise, il peut être demandé au Client de fournir un accès à distance à des fins de résolution des problèmes. En cas d'Incident, Unit4 utilisera sa connexion de base à distance (c'est-à-dire le partage d'écran). Toute autre forme d'accès à distance ne sera pas couverte par l'Assistance Standard.

Le fait de ne pas mettre à disposition les informations pertinentes ou l'accès dans les délais convenus pourra avoir une incidence sur la capacité d'Unit4 à diagnostiquer l'Incident et retardera la Résolution. Dans ce cas, Unit4 a le droit de reprogrammer le travail de diagnostic, à sa convenance, lorsque des ressources Clients adaptées deviendront disponibles. Le Client doit s'assurer que le partage de toutes données ou informations pertinentes avec Unit4 est autorisé. Le Client sera en mesure de vérifier par le biais de la Communauté Unit4 : (i) si l'Objectif de Temps de Réponse Initiale a été respecté et (ii) l'avancement des Incidents consignés.

Les Clients sont tenus de tester les solutions ou les solutions alternatives fournies par Unit4. Si elles sont acceptées par le Client (agissant de manière raisonnable), celui-ci clôturera l'Incident.

Obligations de Correction en cas d'Erreur de l'Application

Lorsqu'il est établi que la cause d'un Incident est une erreur dans le code du logiciel d'application, les procédures suivantes seront suivies pour apporter des corrections :

- Priorité 1 - une solution ou solution alternative sera fournie au Client dès que raisonnablement possible. Dans le cas où une solution alternative ou une solution appropriée n'est pas possible, une correction sera fournie via un Correctif, une Mise à Jour ou une Version (le cas échéant) dès que raisonnablement possible.
- En cas de survenance d'autres erreurs, Unit4 emploiera ses meilleurs efforts pour atteindre les objectifs suivants :
 - Priorité 2 - fournir une solution alternative ou une solution acceptée et fournir une correction dans un Correctif ou la Mise à Jour suivante si cela est faisable (à la seule discrétion de Unit4);
 - Priorité 3 - fournir une solution alternative ou une solution acceptée et évaluer la pertinence de fournir une correction dans une Mise à Jour ou Version et le faire si cela est approprié et faisable (à la seule discrétion de Unit4) ;
 - Priorité 4 - évaluer la pertinence de fournir une correction dans une Version et le faire si cela est approprié et faisable (à la seule discrétion de Unit4).

En cas de mise à disposition d'un Correctif, d'une Mise à Jour ou d'une Version contenant des corrections d'erreurs qui ne peuvent pas être rectifiées autrement dans la dernière Mise à Jour ou la dernière Version du Client, le Client ne recevra plus l'Assistance Client d'Unit4 en lien avec ces erreurs. En outre, Unit4 peut demander le déploiement d'un tel Correctif, d'une telle Mise à jour ou d'une telle Version comme prérequis avant de continuer le processus de Résolution.

Exclusion générale

Unit4 n'est aucunement tenue de corriger les défauts ou erreurs concernant :

- l'incapacité du Client à utiliser les versions appropriées d'autres logiciels tiers requis pour fonctionner conjointement avec le Produit Unit4 telles qu'indiquées à tout moment par Unit4 ; ou
- l'installation ou la Personnalisation du Produit d'Unit4 par toute personne autre qu'Unit4 ; ou
- une erreur de l'utilisateur ou une utilisation incorrecte du Produit d'Unit4 ; ou
- la non-application par le Client d'une solution alternative ou d'une solution fournie ou suggérée par Unit4 ; ou
- toute défaillance de tout matériel ou logiciel fabriqué par un tiers utilisé conjointement avec le Produit d'Unit4 (qui n'est pas fourni par Unit4) ; ou
- (sauf accord contraire) l'utilisation par le Client d'une Version non prise en charge ; ou
- des défauts ou erreurs causés par l'utilisation du Produit d'Unit4 sur ou avec un équipement non recommandé ou approuvé par écrit par Unit4.

4.2 Demandes de Service

Le Temps de Réponse Initial aux Demandes de Service sera de 2 Jours Ouvrables après confirmation de la réception de la Demande de Service par Unit4.

Le Client pourra choisir les Demandes de Service dans la Communauté Unit4 en utilisant le Catalogue de Demandes de Service ou envoyer une Demande de Service grâce à un formulaire libre et (dans chaque cas) le Client doit fournir à Unit4 toutes les informations requises pour permettre à Unit4 de traiter la Demande de Service.

Pour dissiper toute ambiguïté, Unit4 n'est pas dans l'obligation de répondre à des Demandes de Service.

4.3 Dossiers nécessitant des Modifications de la Base de Données

En cas de besoin ou de demande de la part du Client, une manipulation de données (exprimée en tant que script SQL) sera effectuée dans le cas suivant. Dès lors que toutes les Données du Client sont la propriété du Client, qui est également responsable de leur exactitude et de leur intégrité, Unit4 exige l'approbation spécifique du Client pour effectuer les changements nécessaires. Le Client doit donner son consentement avant qu'Unit4 ne prenne toutes mesures correctives ou ne réalise tous changements dans la base de données du Client. Unit4 informera le Client de toutes les étapes à suivre et le Client doit se conformer à ces conseils. Le Client reconnaît et accepte qu'Unit4 n'est pas responsable, directement ou indirectement, de tout(e) dommage ou perte (que ce soit des Données du Client ou autre) causé(e) ou supposé(e) avoir été causé(e) par ou en relation avec les changements convenus et fournis ou exécutés par Unit4 relatifs à une modification de base de données du Client ou à une demande du Client de manipulation de données.

5. Remontée et Gestion des Plaintes

En cas de désaccords ou de problèmes spécifiques liés à l'Assistance Client d'Unit4, le Responsable du Service Client peut faire remonter le désaccord ou le problème via le Processus de Remontée de l'Assistance.

Si le Client a une plainte relative à l'Assistance Client d'Unit4, la Fonction de Représentant de Compte d'Unit4 la vérifiera et gèrera le processus avec les fonctions de services internes d'Unit4 et en communiquant avec tous fournisseurs ou sous-traitants d'Unit4 applicables et le Client.

6. Versions Prises en Charge

Versions Actuelle et Précédente (N et N-1)

Unit4 recommande toujours aux Clients d'utiliser la dernière Version. L'Assistance Client est fournie pour la Version actuelle (N) et la Version précédente (N-1) du Produit d'Unit4, y compris lorsqu'elles sont fournies via le Service Unit4 Global Cloud.

Assistance en Fin de Durée de Vie (N-2)

Lorsque l'accès à l'Assistance Client d'Unit4 est (à la discrétion d'Unit4) fourni pour une Version du Produit d'Unit4 non spécifiée dans le précédent paragraphe, seul un accès à des ressources en ligne à disposition en libre service (tel que le Portail Client ou les communautés d'utilisateurs d'Unit4) sera fourni. En outre, Unit4 se réserve le droit de cesser son assistance et de « mettre un terme à la durée de vie » de la fourniture de ladite Assistance Client en donnant au Client un préavis de six (6) mois. Dans ce cas, Unit4 conseillera le Client sur un plan de mise à niveau et/ou de migration approprié ou pourra lui offrir l'accès à l'Assistance Durée de Vie Étendue. Toute évaluation ou tout Projet de mise à niveau résultant sera facturé(e) aux Taux en Vigueur d'Unit4.

7. Disponibilité d'Améliorations et Ancienne Technologie

Disponibilité et Responsabilité d'Application des Améliorations et des Corrections

Unit4 apportera à tout moment des améliorations et des corrections au Produit d'Unit4, qui seront incorporées dans un Correctif, une Mise à jour ou une Version. Le Client recevra gratuitement des Correctifs, des Mises à jour et des Versions, en supposant que tous les frais applicables ont été payés à Unit4.

Pour les Clients utilisant des Logiciels On Premise, il est de la responsabilité du Client de mettre en œuvre ou d'appliquer de nouveaux Correctifs ou de nouvelles Mises à Jour dès que raisonnablement possible. Lorsqu'Unit4 précise qu'une Mise à Jour est « obligatoire », Unit4 ne sera pas tenue de fournir une Résolution tant que le Client n'aura pas mis en œuvre ou appliqué la Mise à Jour obligatoire. Unit4 mettra en œuvre automatiquement tous les Correctifs et toutes les Mises à Jour pour les Clients de son Service Unit4 Global Cloud.

Si le Client requiert des Services Professionnels d'assistance à la mise en œuvre d'un Correctif, d'une Mise à Jour ou d'une Version, Unit4 peut facturer ce Service à ses Taux en Vigueur.

Ancienne Technologie

Le Client reconnaît qu'en raison des changements et des avancées technologiques, les nouvelles Versions du Produit d'Unit4 pourraient ne pas toujours être compatibles avec les Environnements On Premise présents à la date de la première installation du Produit d'Unit4 concerné. Unit4 s'efforcera de fournir au Client une notification aussi longtemps à l'avance que possible, si Unit4 devait avoir connaissance du fait que les nouvelles Versions du Produit d'Unit4 nécessitent des modifications dans un Environnement On Premise. Il est de la responsabilité du Client de mettre à niveau les Environnements On Premise, comme conseillé par Unit4 avec un préavis raisonnable, afin de répondre aux exigences des nouvelles Versions. Unit4 a le droit, moyennant un préavis d'au moins 12 mois, de mettre fin à son Assistance Client pour les nouvelles Versions de son Produit pour certains systèmes de base de données ou systèmes d'exploitation utilisés par le Client qui, selon son opinion raisonnable, ne sont plus largement utilisés dans le commerce.

8. Révisions Importantes du Produit

Unit4 a le droit de facturer des frais raisonnables pour toute Révision Importante. Pour qu'une révision du Produit d'Unit4 soit classée comme une Révision Importante, Unit4 doit être en mesure de démontrer qu'elle est le résultat d'un re-développement important. L'achat d'une Révision Importante est facultatif, la révision précédente restant couverte par l'Assistance Standard.

9. Personnalisations

Sauf en cas d'accord contraire avec le Client, les Personnalisations ne sont pas prises en charge par Unit4. Le Client est seul responsable des Personnalisations et de leur maintenance et il n'est pas de la responsabilité d'Unit4 de maintenir la compatibilité ou de résoudre tous problèmes résultant de l'utilisation de logiciels non standard. Cela inclut tout développement personnalisé ou toute Personnalisation (y compris celle livrée par Unit4 dans le cadre d'une mise en œuvre de projet ou d'un code sur mesure écrit par Unit4). Si une assistance est requise en ce qui concerne les Personnalisations et/ou le travail sur mesure, Unit4 peut vous aider à résoudre les problèmes ou à effectuer des mises à niveau de la Personnalisation, mais cela fera l'objet d'un examen et de frais supplémentaires. Le Client devra acheter des Services Professionnels aux Taux en Vigueur d'Unit4.

10. Paquets d'Assistance Multiniveau (Tiered Support Packages)

Les Clients éligibles à un niveau d'Assistance plus élevé auront souscrit à l'Assistance Avancée ou l'Assistance Premium. Les paquets de services disponibles pour l'Assistance Avancée et l'Assistance Premium, qui viennent s'ajouter à l'Assistance Standard sont décrits respectivement dans l'Appendice C(ii) et l'Appendice C(iii).

11. Extension d'Assistance Multiniveau pour les Produits non pris en charge (Extended Legacy Tiered Support)

Lorsqu'Unit4 convient avec un Client de fournir une Extension d'Assistance Multiniveau pour les Produits non pris en charge (ELTS) (soit l'Assistance Client d'Unit4 concernant une Version non soutenue (N-2) du Produit d'Unit4), le Client aura droit à l'Assistance Standard se rapportant à la dernière Version du Client jusqu'à la prochaine Date de Renouvellement (ou à toute date convenue entre les Parties) à laquelle l'Extension d'Assistance Multiniveau ELTS cessera, sauf si les Parties conviennent ensemble de renouveler une telle Extension d'Assistance Multiniveau ELTS.