



Appendice C
Conditions Mondiales d'Assistance
Multiniveau Unit4

Version 1.1
Mars 2018

Sommaire**Page(s)****Conditions d'Assistance Multiniveau Mondiales**

Section A - Conditions d'Assistance Standard

1 - 4

Section B - Dispositifs d'Assistance Multiniveau et Conditions
Supplémentaires

5 - 10

Section C - Dispositifs d'Assistance Facultative et Conditions
Supplémentaires

11 - 16

Section D - Conditions d'Assistance Durée de Vie Étendue

17

SECTION A - CONDITIONS D'ASSISTANCE STANDARD

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 et/ou au Service Unit 4 Global Cloud.

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. Les Contacts d'Assistance Désignés doivent avoir reçu une formation sur les Produits d'Unit4 et/ou le Service Unit4 Global Cloud 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 et/ou Services Unit 4 Global Cloud 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 les Services Unit4 Global Cloud

De plus, dans le cadre de l'utilisation du Service Unit4 Global Cloud, 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 et/ou du Service Unit4 Global Cloud (le cas échéant) 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 applicable d'Unit4 et/ou du Service Unit4 Global Cloud ou de l'assistance liée à ces derniers, 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

Unit4 fournit au Client l'accès à des ressources en ligne mises à disposition par l'intermédiaire des Communautés d'Unit4 et/ou du Portail Client d'Unit4, dans chaque cas, en anglais.

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 des Communautés d'Unit4, du Portail Client d'Unit4 ou par courriel. De plus, les Dossiers peuvent être transmis par téléphone (en appelant le numéro fourni à tout moment 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 :

5.1 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	Évaluation 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 collaborera avec le Client pendant les Heures de Bureau pour assurer une Résolution 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 du Portail Client d'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 ;
 - Priorité 3 - fournir une solution alternative ou une solution acceptée et évaluer la pertinence de fournir une correction dans la prochaine Mise à Jour ou Version et le faire si cela est approprié et faisable ;
 - Priorité 4 - évaluer la pertinence de fournir une correction dans la prochaine Version et le faire si cela est approprié et faisable.

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.

Exclusion

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 d'Unit4 et/ou le Service Unit4 Global Cloud 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 et/ou du Service Unit4 Global Cloud (le cas échéant) ; 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.

5.2 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 le Portail Client 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.

5.3 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.

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'Assistance Client d'Unit4 est (à la discrétion d'Unit4) fournie pour une Version du Produit d'Unit4 non spécifiée dans le précédent paragraphe, Unit4 a 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

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.

SECTION B – DISPOSITIFS D'ASSISTANCE MULTINIVEAU

L'Assistance telle que décrite dans la SECTION A est classée comme un Dispositif d'Assistance Standard. Le Client peut souscrire des Dispositifs d'Assistance supplémentaires tels que décrits dans la Fig. 2 (ci-dessous).

Fig. 2

n°	Droit à l'Assistance	Dispositif d'Assistance			
		Assistance Renforcée (Logiciel On Premise)	Assistance Renforcée (Global Cloud)	Assistance Premium (Logiciel On Premise)	Assistance Premium (Global Cloud)
i.	Assistance Dossier Renforcée	✓	✓	✗	✗
ii.	Assistance Dossier 24 h sur 24, 7 j sur 7 toute l'année	✓	✓	✓	✓
iii.	Assistance Dossier Premium	✗	✗	✓	✓
iv.	Remontée Renforcée et Gestion des Plaintes	✓	✓	✓	✓
v.	Bonnes Pratiques et Appui Consultatif	✓	✓	✓	✓
vi.	Examen Annuel de la Qualité	✗	✓	✗	✓
vii.	Évaluation de la Valeur de l'Application	✓	✓	✓	✓
viii.	Assistance de Veille	✗	✗	✓	✓
ix.	Équipe d'Assistance Affectée	✗	✗	✓	✓
x.	Évaluation et revue de l'Application Fonctionnelle	✗	✗	✗	✓
xi.	Vérification de l'État de Fonctionnement du Système	✗	✗	✓	✗
xii.	Assistance aux Versions	✗	✗	✗	✓
xiii.	Appui Consultatif Étendu	✗	✗	✗	✓
xiv.	Examen du Service Trimestriel	✗	✗	✗	✓

i. Assistance Dossier Renforcée

Description :	Un meilleur Temps de Réponse pour le traitement des Demandes de Service uniquement et un objectif de résolution visé pour les Incidents de P1 et P2.
Obligations d'Unit4 :	<ul style="list-style-type: none"> • Cibler une réponse aux Demandes de Service dans un délai de 1 Jour Ouvré • Unit4 mettra tout en œuvre pour assurer une Résolution : <ul style="list-style-type: none"> ○ pour un Incident de P1, dans un délai de 4 heures suivant la réponse initiale à l'Incident ; et ○ pour un Incident de P2, dans un délai de 8 heures suivant la réponse initiale à l'Incident.
Postulat :	Il sera répondu aux Incidents conformément au Tableau de Définition des Priorités (Fig. 1).
Obligations du Client :	Fournir dans un délai raisonnable toutes les informations nécessaires demandées par Unit4 en temps opportun.

ii. Assistance Dossier 24 h sur 24, 7 j sur 7

Description :	Assistance 24 h sur 24, 7 j sur 7 pour les Incidents de Priorité 1 (tels que classés dans le Tableau de Définition des Priorités (Fig. 1.).
Obligations d'Unit4 :	Cibler un Objectif de Temps de Réponse Initial de 1 heure.
Postulats :	-
Obligations du Client :	Fournir toutes les informations nécessaires exigées par Unit4.

iii. Assistance Dossier Premium

Description :	Un Temps de Réponse prioritaire élevé pour le traitement des Demandes de Service et des Incidents et un objectif de résolution des incidents P1 et P2.
Obligations d'Unit4 :	<ul style="list-style-type: none"> • Traitement préférentiel ou prioritaire au-dessus de l'Assistance Client Standard et Renforcée pour les Incidents et les Demandes de Service. • Cibler une réponse initiale aux Demandes de Service dans les 2 Heures de Bureau. • Unit4 emploiera ses meilleurs pour assurer une Résolution : <ul style="list-style-type: none"> ○ pour un Incident de P1, dans un délai de 4 heures suivant la réponse initiale à l'Incident ; et ○ pour un Incident de P2, dans un délai de 8 heures suivant la réponse initiale à l'Incident.
Postulats :	Il sera répondu aux Incidents conformément au Tableau de Définition des Priorités (Fig. 1). Le traitement préférentiel ou prioritaire est fourni dans la mesure du possible.
Obligations du Client :	Fournir toutes les informations nécessaires demandées par Unit4 dans un délai raisonnable.

iv. Remontée Renforcée et Gestion des Plaintes

Description :	Résolution de la Remontée et des Plaintes du Client conduite par la Fonction de Représentant de Compte d'Unit4
Obligations d'Unit4 :	<p>Lorsqu'un Client fait remonter un Dossier et demande une résolution formelle, le Processus de Remontée de l'Assistance concernant les Incidents et les Demandes de Service sera responsable de la remontée et de sa conduite.</p> <p>Lorsqu'un Client dépose une plainte eu égard aux services fournis par Unit4, la Fonction de Représentant de Compte d'Unit4 sera responsable de la plainte et fera avancer la Résolution. La Fonction de Représentant de Compte d'Unit4 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • vérifiera la plainte ; • la renverra à l'entité correcte afin de la résoudre ; et • gèrera le processus de résolution tant au sein d'Unit4 qu'avec le Client en tant que point de contact unique.
Postulats :	-
Obligations du Client :	Fournit une description claire de la plainte ou de la remontée et met à la disposition du Processus de Remontée de l'Assistance ou de la Fonction de Représentant de Compte d'Unit4 tous les supports disponibles.

v. Bonnes Pratiques et Appui Consultatif

Description :	Assistance supplémentaire par la fourniture d'informations sur le contexte, l'explication et la discussion des supports généralement mis à disposition du Client pour l'aider à développer ses connaissances et augmenter l'adoption du produit ou du service.
Obligations d'Unit4 :	<ul style="list-style-type: none"> • Expliquer/discuter de ce qui est généralement disponible tel que le matériel de formation, les livres blancs et les documents de base de connaissances sur : l'intégration de l'infrastructure et des services ; les fonctionnalités de l'application ; les pratiques de sécurité ; et la formation supplémentaire. • Les conseils se limitent à la fourniture du contexte pour le contenu disponible inclus dans le cadre du Produit d'Unit4 et/ou du Service Unit4 Global Cloud.
Postulats :	<ul style="list-style-type: none"> • Cela exclut le développement ou la création de tout nouveau contenu en lien avec les Produits d'Unit4 et/ou du Service Unit4 Global Cloud, qui serait considéré comme des Services Professionnels ou de conseils, lesquels peuvent être fournis sur demande par Unit4. • Cela exclut également : <ul style="list-style-type: none"> ○ la continuité de l'activité (ITSCM) ; ○ la gestion de la capacité de Service ; et ○ l'assistance à l'Audit.
Obligations du Client :	-

vi. Examen Annuel de la Qualité

Description :	Un examen annuel pour étudier et développer la qualité du service (maintien et amélioration continus de la qualité du service).
Obligations d'Unit4 :	<ul style="list-style-type: none"> • Examen des indicateurs clés de performance (ICP) contractuels d'Unit4 ; • Examen des indicateurs clés de performance (ICP) de l'Accord de Niveau de Service (SLA) et réalisation d'un Rapport sur la Qualité du Service (réalisé avant la réunion d'examen) ; • Discussion sur l'expérience du Service (subjectif). • Identification des besoins de formation supplémentaire.
Postulats :	<ul style="list-style-type: none"> • Il s'agit d'une séance d'examen à distance ; • Heures de Bureau et en anglais seulement, non-disponible dans la langue locale.
Obligations du Client :	Le Client doit participer à la séance d'examen.

vii. Évaluation de la Valeur de l'Application

Description :	Une évaluation annuelle pour refléter la valeur conçue et prévue (évaluation de la valeur du produit) que le Produit d'Unit4 et/ou le Service Global Cloud fournirait au Client
Obligations d'Unit4 :	<ul style="list-style-type: none"> • Compléter une checklist à discuter dans le cadre d'un examen de l'activité. • Discuter de la checklist et de la conception de la valeur du Produit d'Unit4 et/ou du Service Global Cloud (entre le Client et la Fonction de Représentant de Compte d'Unit4) lors de l'examen de l'activité. • Si le résultat de l'examen de l'activité identifie une valeur supplémentaire pouvant être obtenue du Produit d'Unit4 et/ou du Service Unit4 Global Cloud, Unit4 fournira des activités facultatives, telles que des services de conseils ou des formations supplémentaires qui concrétiseraient cette valeur. • Utiliser le résultat de l'évaluation pour développer continuellement la valeur que le Produit d'Unit4 et/ou le Service Global Cloud fournit au Client.
Postulats :	<ul style="list-style-type: none"> • Commencent pendant l'examen annuel de la qualité concernant les Services Unit4 Global Cloud (voir la Section B, para. vi). • Heures de Bureau et en anglais seulement, non-disponible dans la langue locale.
Obligations du Client :	Le Client doit participer à la séance d'examen et fournir les documents nécessaires.

viii. Assistance de Veille (Événement Unique)

Description :	Les ingénieurs de maintenance d'Unit4 sous astreinte pour aider pendant un événement du Client (tel qu'une migration, un chargement de données, etc.)
Obligations d'Unit4 :	<ul style="list-style-type: none"> • À la demande du Client, mettre à disposition les ingénieurs de maintenance d'Unit4 pour une période de 8 Heures (« Événement ») • Pendant l'Événement, fournir une réponse à une demande d'assistance (« Appel ») par une action appropriée ; • <u>Mettre en œuvre l'action dans les délais convenus.</u>
Postulats :	<ul style="list-style-type: none"> • L'Assistance de Veille est exécutée dans la mesure du possible, pendant les Heures de Bureau et en anglais uniquement. • Un Événement est inclus par année d'Assistance (c'est-à-dire un an à compter de la date de renouvellement) • Un Événement correspond à 8 heures et ne peut pas être scindé en 2 Événements plus petits ou reporté à une autre année d'Assistance. • La réponse à un Appel et l'exécution de toute action ou assistance sera facturée aux Taux en Vigueur d'Unit4. • Une Assistance de Veille complémentaire peut être commandée par unité de 8 heures (voir Section C), et en anglais uniquement. • Les modifications apportées à l'application (c'est-à-dire corrections de bogues, correction d'erreurs et modifications de Configuration) sont exclues de l'Assistance de Veille.
Obligations du Client :	Le Client doit consigner les Appels en enregistrant une Demande de Service sur le Portail Client d'Unit4. Unit4 aura besoin d'au moins un (1) Jour Ouvré d'avance, suite à l'accusé de réception de la Demande de Service (Temps de Réponse visé pour les Demandes de Service), pour envoyer le l'ingénieur de Service sur les lieux de l'Événement.

ix. Équipe d'Assistance Affectée

Description :	Une Équipe d'Assistance Affectée est dédiée au Client.
Obligations d'Unit4 :	<ul style="list-style-type: none"> • Une Équipe d'Assistance Affectée sera le principal point de contact du Client pour tous les Dossiers. • L'Équipe d'Assistance Affectée possède une compréhension de base de l'organisation et des systèmes spécifiques du Client. • La Fonction de Représentant de Compte d'Unit4 est responsable en dernier ressort de la qualité et de la performance de l'Équipe d'Assistance Affectée au Client
Postulats :	<ul style="list-style-type: none"> • L'Équipe d'Assistance Affectée possède une compréhension de base de l'environnement du Client. La compréhension est basée sur les matériels et la documentation disponibles relatifs à l'installation du Client. La connaissance de la Personnalisation (article 10 de la Section A) est exclue du champ d'application de cette Section. • <u>Heures de Bureau et en anglais seulement, non-disponible dans la langue locale.</u>
Obligations du Client :	Conformément à la demande de l'Équipe d'Assistance Affectée, le Client doit mettre à disposition l'ensemble des matériels et de la documentation.

x. Évaluation et Revue de l'Application Fonctionnelle

Description :	Service qui, de manière régulière, identifie l'incohérence des données fonctionnelles et d'application dans les Produits d'Unit4
Obligations d'Unit4 :	<ul style="list-style-type: none"> • Deux fois par mois, un consultant d'Unit4 procédera à un examen pour identifier les incohérences dans les données fonctionnelles et d'application. • À titre d'exemple, ce qui suit peut-être examiné : <ul style="list-style-type: none"> ○ liste de bons de commande en cours datant de plus de X (par ex. 6 mois) ; ○ liste de demandes en cours datant de plus de X ; ○ rapports directs sans supérieurs hiérarchiques ; ○ utilisateurs non liés à un identifiant de ressource ; ○ tâches sans propriétaires ; et ○ erreurs dans les tableaux. • Rédiger un rapport avec des points de données et des tableaux du système qui exigent une mise à jour pour permettre une amélioration des opérations du système.
Postulats :	<ul style="list-style-type: none"> • Pendant les Heures de Bureau et en anglais seulement, non-disponible dans la langue locale. • Il ne s'agit pas d'un audit financier
Obligations du Client :	Le cas échéant, fournir un accès à l'application

xi. Vérification de l'État de Fonctionnement du Système

Description :	Unit4 réalisera une séance de vérification de l'état de fonctionnement du système, pendant laquelle un consultant examinera les systèmes et l'environnement du Client et fera son rapport.
Obligations d'Unit4 :	<ul style="list-style-type: none"> • Examiner les systèmes et l'environnement du Client et faire un rapport sur : <ul style="list-style-type: none"> ○ la performance du système du Client sur la base d'une liste de tests définie au préalable ; ○ la configuration du réseau et du serveur, en mettant l'accent sur la performance ; et ○ l'identification et l'analyse des transactions avec erreurs et avertissements. • Unit4 fournira un rapport de l'examen et présentera des recommandations au Client.
Postulats :	<ul style="list-style-type: none"> • L'accès à distance à l'environnement et aux systèmes nécessitant une vérification d'état de fonctionnement a été fourni à Unit4. • Ce service est semestriel et est réalisé pendant les Heures de Bureau et en anglais seulement, il n'est pas disponible dans la langue locale. • Ce service est limité aux environnements de production et exclut les environnements de non-production, tels que les aperçus, les essais, la qualité, le développement et l'acceptation ou les activités similaires. • Suite à la séance de suivi, certaines des activités peuvent donner lieu à une recommandation préconisant de faire participer des spécialistes des Services Professionnels d'Unit4 qui pourraient fournir les étapes nécessaires en vue de l'amélioration ou de la résolution des problèmes liés au système • Unit4 n'est pas responsable des systèmes opérationnels et des environnements correspondants du Client. Toute modification apportée à ces éléments relève donc de la responsabilité du Client.
Obligations du Client :	<ul style="list-style-type: none"> • Le Client est responsable de ses propres systèmes opérationnels et des environnements correspondants, et toute modification apportée à ces éléments relève de sa responsabilité. • Le Client doit faciliter l'accès à distance aux systèmes concernés du Client et à l'environnement pertinent (conformément aux lignes directrices sur l'accès à distance d'Unit4).

xii. Assistance aux Versions

Description :	Lignes directrices sur les calendriers des versions d'Unit4.
Obligations d'Unit4 :	<ul style="list-style-type: none"> Donner des lignes directrices au Client à propos des calendriers des Versions. Ceci est limité à l'explication et à la discussion, Unit4 recommandera au Client les Bonnes Pratiques, les notes et les calendriers de sortie. Cela inclut des recommandations sur la planification des mises à niveau par le Client. Agir en tant qu'intermédiaire entre le Client et les équipes opérationnelles d'Unit4. Vérifier à distance les problèmes que rencontre le Client à la suite d'un changement de Version.
Postulats :	<ul style="list-style-type: none"> Exclut la gestion du changement de Version, cela est couvert au sein de la mise à niveau sur demande. Exclut toute activité de gestion de projet.
Obligations du Client :	Le Client doit présenter une Demande de Service pour différer une nouvelle Version de SaaS (logiciel en tant que Service) d'Unit4 ou pour participer à une mise à niveau de Version dans Unit4 Managed Cloud (selon le cas).

xiii. Assistance Appui Consultatif Étendu

Description :	Il s'agit de l'Assistance aux Bonnes Pratiques et d'appui consultatif de la Section B paragraphe (v), mais incluant certains éléments supplémentaires (exclus au titre du paragraphe (v)).
Obligations d'Unit4 :	<ul style="list-style-type: none"> Expliquer/discuter de ce qui est généralement disponible tel que le matériel de formation, les livres blancs et les documents de base de connaissances sur : la continuité commerciale (ITSCM) ; la gestion de la capacité de service et le soutien à l'audit. Discuter de la conformité et assurer la liaison avec les diverses certifications d'Unit4 (SoC1, SoC2, ISO2700x, etc.). <p>Lorsque de tels programmes sont convenus avec le Client, discuter de la mise en place et de la planification de programmes d'audit entrepris à l'initiative du Client.</p>
Postulats :	<ul style="list-style-type: none"> Cela exclut le développement ou la création de tout nouveau contenu en lien avec le Produit d'Unit4 et/ou du Service Unit4 Global Cloud, qui serait considéré comme des services professionnels ou de conseil, lesquels peuvent être fournis sur demande par Unit4. Tout coût se rapportant à la gestion des audits entrepris à l'initiative du Client est facturable. Les conseils se limitent à la fourniture du contexte pour le contenu disponible inclus dans le cadre du Produit d'Unit4 et/ou du Service Unit4 Global Cloud. Limité à l'explication/la discussion de ce qui est généralement disponible, tel que le matériel de formation, les livres blancs, les documents de base de connaissances et rapports d'audit d'Unit4. Heures de Bureau et en anglais seulement, non-disponible dans la langue locale.
Obligations du Client :	-

xiv. Examen Trimestriel de Qualité du Service

Description :	Un examen trimestriel pour étudier et développer la qualité du service (maintien et amélioration continus de la qualité du service).
Obligations d'Unit4 :	<ul style="list-style-type: none"> Examen des indicateurs clés de performance (ICP) contractuels d'Unit4 ; Examen des indicateurs clés de performance (ICP) de l'Accord de Niveau de Service (SLA) et réalisation d'un Rapport sur la Qualité du Service (réalisé avant la réunion d'examen) ; Identification des besoins de formation supplémentaire.
Postulats :	<ul style="list-style-type: none"> Heures de Bureau et en anglais seulement, non-disponible dans la langue locale. Cette activité est à distance avec une (1) réunion dans les locaux du Client ou de Unit4 sur une base annuelle.
Obligations du Client :	-

SECTION C – SERVICES COMPLÉMENTAIRES OPTIONNELS POUR LES DISPOSITIFS D'ASSISTANCE

Le tableau ci-dessous présente les services supplémentaires qui sont proposés aux Clients aux différents niveaux d'Assistance. Veuillez-vous adresser à la Fonction de Représentant de Compte d'Unit4 si vous souhaitez profiter de ces options supplémentaires. Le Client peut souscrire des options d'assistance supplémentaires telles que décrites dans la Fig. 3 (ci-dessous).

Fig. 3

N°	Option d'Assistance Supplémentaire	Disponible dans l'Assistance Standard (Logiciel On Premise)	Disponible dans l'Assistance Standard (Global Cloud)	Disponible dans l'Assistance Renforcée (Logiciel On Premise)	Disponible dans l'Assistance Renforcée (Global Cloud)	Disponible dans l'Assistance Premium (Logiciel On Premise)	Disponible dans l'Assistance Premium (Global Cloud)
i.	Assistance de Veille	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ii.	Évaluation de l'État de Préparation du Cloud	✓	✗	✓	✗	✓	✗
iii.	Évaluation des Mises à Niveau	✓	✓	✓	✓	✓	✓
iv.	Formation	✓	✓	✓	✓	✓	✓
v.	Services de Conseils sur demande	✓	✓	✓	✓	✓	✓
vi.	Mise à niveau sur demande	✓	✓	✓	✓	✓	✓
vii.	Examen de la Conception du Service	✓	✓	✓	✓	✓	✓
viii.	Administration des Produits et des Utilisateurs des Services	✗	✗	✓	✓	✓	✓
ix.	Assistance à Distance	✗	✗	✗	✗	✓	✗
x.	Assistance en Langue Locale	✓	✓	✓	✓	✓	✓
xi.	Assistance Client Locale	✗	✗	✗	✗	✓	✓
xii.	Examen de Service Mensuel	✓	✓	✓	✓	✓	✓
xiii.	Évaluation et Revue de l'Application Fonctionnelle	✗	✗	✗	✓	✓	✗
xiv.	Vérification de l'État de Fonctionnement du Système	✗	✗	✓	✗	✗	✗

i. Assistance de Veille

Description :	Les ingénieurs de maintenance d'Unit4 sous astreint pour aider pendant un événement du Client (tel qu'une migration, un chargement de données, etc.)
Obligations d'Unit4 :	<ul style="list-style-type: none"> • À la demande du Client, mettre à disposition des ingénieurs de maintenance d'Unit4 pour une période de 8 heures (« Événement ») • Pendant l'Événement, fournir une réponse à une Demande d'Assistance (« Appel ») par une action appropriée ; • Mettre en œuvre l'action dans les délais convenus.
Postulats :	<ul style="list-style-type: none"> • L'Assistance de Veille est exécutée dans la mesure du possible, pendant les Heures de Bureau et en anglais uniquement. • Un Événement est inclus par année d'Assistance (c'est-à-dire un an à compter de la date de renouvellement) • Un Événement correspond à 8 heures et ne peut pas être scindé en 2 Événements plus petits ou reporté à une autre année d'Assistance. • La réponse à un Appel et l'exécution de toute action ou Assistance sera facturée aux Taux en Vigueur d'Unit4 pour les Services Professionnels. • Une Assistance de Veille Supplémentaire peut être commandée par unité de 8 heures. • Les modifications apportées à l'application (c'est-à-dire corrections de bogues, correction d'erreurs et modifications de configuration) sont exclues de l'Assistance de Veille.
Obligations du Client :	Le Client doit consigner l'Appel en enregistrant une Demande de Service grâce aux Communautés d'Unit4 et/ou au Portail Client d'Unit4 au moins [X heures] à l'avance et en convenant de la fenêtre de l'Événement avec Unit4.

ii. Évaluation de l'État de Préparation du Cloud

Description :	Fournir une évaluation qui examine si l'installation actuelle par le Client du Produit d'Unit4 ou du Service Unit4 Global Cloud peut être d'être déplacée et prête à l'être vers un Service Unit4 Global Cloud nouveau ou différent.
Obligations d'Unit4 :	Rédiger un rapport décrivant si le Client est prêt à déplacer l'environnement de son Produit actuel d'Unit4 (ou du Service Unit4 Global Cloud) (y compris la configuration et la Personnalisation du logiciel actuel) vers un Service Unit4 Global Cloud nouveau ou différent, comprenant une liste de contrôle des éléments avec les exigences nécessaires afin de faire la migration vers les Services Unit4 Global Cloud.
Postulats :	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible pour les Logiciels On Premise ou pour les migrations de Managed Cloud vers le SaaS. • Le Service est exclusivement fourni en langue anglaise. • Livraison à distance sur les fuseaux horaires GMT/CET. • Toute demande en dehors des fuseaux horaires décrits précédemment est facturable séparément. • Exclut la migration réelle qui fait l'objet d'une description des travaux et d'un devis distincts et spécifiques (voir mise à niveau sur Demande).
Obligations du Client :	<ul style="list-style-type: none"> • Le Client est tenu de remplir un formulaire en ligne. • Le Client est tenu d'effectuer un bilan d'évaluation sur le serveur de l'entreprise. • Le Client est tenu d'avoir un point de contact technique sur le système informatique.

iii. Évaluation des Mises à Niveau

Description :	Fournir une évaluation qui examine si la Version actuelle du Client d'un Produit d'Unit4 est adaptée à une mise à niveau vers une Version plus récente.
Obligations d'Unit4 :	<ul style="list-style-type: none"> • Processus : Évaluation à distance de l'utilisation par le Client de la dernière Version. • Un rapport d'analyse d'impact avec les résultats de l'évaluation et de l'enquête, l'identification de procédures non normalisées, de nouvelles fonctionnalités et des recommandations et détails sur la manière dont la mise à niveau touchera la mise en œuvre actuelle du Client. • Une version préliminaire de la description des travaux (y compris un devis) du futur projet de mise à niveau.
Postulats :	<p>Le projet de mise à niveau réel (c'est-à-dire la finalisation et ensuite la mise en œuvre de la version préliminaire de la description des travaux) est un projet distinct (facturable) et il fera l'objet d'une description finale des travaux, et d'un bon de travail ou d'un devis.</p> <p>L'évaluation est fournie en anglais seulement.</p> <p>Livraison à distance dans les fuseaux horaires GMT/CET.</p>
Obligations du Client :	<ul style="list-style-type: none"> • Le Client est tenu de remplir un formulaire en ligne. • Le Client est tenu d'effectuer un bilan d'évaluation sur le serveur de l'entreprise. • Le Client est tenu d'avoir un point de contact technique sur le système informatique.

iv. Formation

Description :	<p>Fourniture d'une séance de formation interactive normalisée pour les produits et l'utilisation fonctionnelle.</p> <p>Les séances sont interactives et dirigées par un instructeur, en l'occurrence un formateur professionnel certifié d'Unit4.</p>
Obligations d'Unit4 :	<p>Prévoir une plage horaire pour la participation en ligne lorsqu'Unit4 assure la formation à distance des représentants du client.</p> <p>Fournir l'accès (par le biais des Communautés d'Unit4) aux programmes de formation et aux documents de formation à la disposition des clients.</p>
Postulats :	<ul style="list-style-type: none"> • Cela exclut toute formation non normalisée sur le produit. • Le Service est exclusivement fourni en langue anglaise. • Livraison à distance ou sur site dans les fuseaux horaires GMT/CET. • Salle de classe virtuelle comprenant 10 utilisateurs au maximum. • Les frais liés à la formation sur site sont facturés séparément.
Obligations du Client :	Faciliter l'accès du représentant du Client à la salle de classe virtuelle.

v. Services de Conseils Sur Demande

Description :	Services Professionnels d'Unit4 (services de conseils) sur demande (accès à distance).
Obligations d'Unit4 :	<p>Fournir l'accès aux packs d'unités (1 unité représentant 4 heures) des Services Professionnels d'Unit4, avec lesquels le Client peut demander :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la Configuration ; • la Personnalisation (ACT) ; • la migration des données ; • des services techniques généraux ; <p>Le Client adressera une Demande de Services à Unit4. Unit4 réalisera une évaluation de l'estimation des travaux demandés par le Client, et proposera le montant d'unités à commander.</p>
Postulats :	<ul style="list-style-type: none"> • Demandes de Service à soumettre exclusivement via le Portail Client. • Le Service est exclusivement fourni en langue anglaise. • Livraison à distance dans les fuseaux horaires GMT/CET. • Toute demande à livrer en dehors des fuseaux horaires décrits précédemment est facturable séparément. • Les Services Professionnels ad hoc au sein d'un Projet (avant le démarrage) doivent être gérés dans le champ d'application du Projet et par un chef de projet d'Unit4 et non par le biais du Portail Client.
Obligations du Client :	<ul style="list-style-type: none"> • Il peut être exigé que le Client octroie l'accès au système.

vi. Mise à niveau sur Demande

Description :	Mise à niveau de Version sur demande (activité à distance).
Obligations d'Unit4 :	Fournir l'accès aux packs d'unités (1 unité représentant 8 heures) des Services Professionnels d'Unit4, avec lesquels le Client peut demander : <ul style="list-style-type: none"> • un modèle normalisé de mise à niveau de l'application. • la fourniture d'un script Personnalisé pour la mise à niveau. • un produit livrable mis à niveau.
Postulats :	<ul style="list-style-type: none"> • Le champ d'application doit être défini avec une description des travaux. • Suivi de l'évaluation de l'état de préparation du Cloud, évaluation de la mise à niveau ou Assistance aux Versions. • Demandes de Service à envoyer exclusivement via le Portail Client. • Le Service est exclusivement fourni en langue anglaise. • Livraison à distance dans les fuseaux horaires GMT/CET. • Toute demande à livrer en dehors des fuseaux horaires décrits précédemment ou dans les locaux du Client est facturable séparément. • Les Services Professionnels ad hoc au sein d'un Projet (avant le démarrage) doivent être gérés dans le champ d'application du Projet et par un chef de projet d'Unit4 et non par le biais du Portail Client. • Pour les Services Unit4 Global Cloud, les Mises à Niveau des Versions sont incluses dans le Produit d'Unit4 suivant un script général (non personnalisé).
Obligations du Client :	<ul style="list-style-type: none"> • Il peut être exigé que le Client octroie l'accès au système. • Le Client devra fournir toutes les informations requises eu égard aux Personnalizations et toutes les autres informations requises.

vii. Examen de la Conception du Service

Description :	Un examen en vue de l'optimisation de l'utilisation du service dans de multiples environnements et/ou Produits d'Unit4
Obligations d'Unit4 :	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir un atelier à distance. • Effectuer un examen de l'utilisation du service dans de multiples environnements et/ou Produits d'Unit4 (par ex, mettre à jour les variables de l'environnement selon les dernières normes, performance, sécurité, etc.). • Rédiger un rapport couvrant les exigences de niveau de service élevé, un aperçu des solutions de haut niveau et des recommandations en vue d'améliorations.
Postulats :	<ul style="list-style-type: none"> • Le champ d'application doit être défini avec une description des travaux. • Le Service est exclusivement fourni en langue anglaise. • Livraison à distance ou sur site dans les fuseaux horaires GMT/CET. • Toute demande en dehors des fuseaux horaires décrits précédemment est facturable séparément. • Il peut être exigé que le Client octroie l'accès au système. • Le Client est tenu d'avoir un point de contact technique sur le système informatique. • Les frais de prestation sur site sont facturés séparément.
Obligations du Client :	Faciliter l'accès du représentant du Client à la séance.

viii. Administration des Utilisateurs des Produits et des Services

Description :	Unit4 gèrera l'administration des utilisateurs (débutants - partants - migrants) dans les applications d'Unit4 telles que Business World.
Obligations d'Unit4 :	<ul style="list-style-type: none"> • Une fois que le Client aura souscrit au service, Unit4 effectuera les tâches administratives de l'utilisateur final (par ex. création, modification ou suppression) au sein de l'application d'Unit4. • Unit4 traitera les demandes avec un spécialiste de son Assistance Client. • Unit4 rédigera un rapport (mensuel) avec un aperçu des utilisateurs enregistrés ainsi que des autorisations et un aperçu des utilisateurs actifs connectés au cours des 60 derniers jours, livrés à un employé du Client désigné qui les examinera.
Postulats :	Livraison en langue anglaise.
Obligations du Client :	Le Client présentera des Demandes de Service à Unit4 en vue de la création, modification ou suppression d'utilisateurs.

ix. Assistance à Distance

Description :	Traiter une demande d'exigences spéciales en rapport avec l'accès à distance (en dehors des politiques standards d'Unit4 concernant la visualisation par l'équipe/le partage d'écran de base)
Obligations d'Unit4 :	Unit4 permettra l'accès spécifique pour répondre aux exigences spéciales.
Postulats :	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité du service déterminée (à la discrétion d'Unit4) sur la base de la disponibilité technique et de l'étude de faisabilité effectuée via les services de conseils sur demande (au coût). • L'Accès à Distance Spécial couvrira explicitement : <ul style="list-style-type: none"> ○ les tunnels Site à Site VPN ○ les tunnels d'un Site à un Point VPN ○ tous les VPN non répertoriés dans les standards d'Unit4.
Obligations du Client :	Remplir toutes les exigences techniques nécessaires.

x. Assistance en Langue Locale

Description :	Assistance dans les langues locales																																																								
Obligations d'Unit4 :	Fournir une Assistance de niveau 1 (aide de base au triage et à l'évaluation des Dossiers) aux Dossiers dans une langue locale.																																																								
Postulats :	<p>Les langues suivantes sont disponibles :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Langues</th> <th>Business World</th> <th>Prevero</th> <th>U4SM</th> <th>T&E</th> <th>PSA</th> <th>U4F</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Allemand</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Néerlandais</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Français</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Espagnol</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Suédois</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Portugais</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Norvégien</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> </tbody> </table> <p>L'assistance en langue locale est offerte au niveau mondial ou en association avec l'Assistance Client locale (voir Section C, paragraphe (xi)) pendant les Heures de Bureau locales d'Unit4.</p> <p>La Remontée de l'Assistance ne peut se faire qu'en anglais.</p>	Langues	Business World	Prevero	U4SM	T&E	PSA	U4F	Allemand	X	X	X	X	X	X	Néerlandais	X	X	X	X	X	X	Français	X	X	X	X	X	X	Espagnol	X	X	X	X	X	X	Suédois	X	X	X	X	X	X	Portugais	X	X	X	X	X	X	Norvégien	X	X	X	X	X	X
Langues	Business World	Prevero	U4SM	T&E	PSA	U4F																																																			
Allemand	X	X	X	X	X	X																																																			
Néerlandais	X	X	X	X	X	X																																																			
Français	X	X	X	X	X	X																																																			
Espagnol	X	X	X	X	X	X																																																			
Suédois	X	X	X	X	X	X																																																			
Portugais	X	X	X	X	X	X																																																			
Norvégien	X	X	X	X	X	X																																																			
Obligations du Client :	Les homologues du Client doivent pouvoir communiquer dans la même langue locale.																																																								

xi. Assistance Client locale

Description :	Assistance (assurée) à partir des juridictions locales																																																	
Obligations d'Unit4 :	Fournir une Assistance de niveau 1 (aide de base au triage et à l'évaluation des Dossiers) aux Dossiers par région.																																																	
Postulats :	<p>L'Assistance est disponible dans les régions suivantes pour les solutions suivantes :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Région</th> <th>Business World</th> <th>Prevero</th> <th>U4SM</th> <th>T&E</th> <th>PSA</th> <th>U4F</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Royaume-Uni</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Pays nordiques</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Amérique du Nord</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Pologne</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>France</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Allemagne</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>L'Assistance Client locale ne peut être fournie que durant les Heures de Bureau de la région respective sur la base de 8h00 à 17h00.</p>	Région	Business World	Prevero	U4SM	T&E	PSA	U4F	Royaume-Uni	X						Pays nordiques	X						Amérique du Nord	X						Pologne	X						France	X						Allemagne		X				
Région	Business World	Prevero	U4SM	T&E	PSA	U4F																																												
Royaume-Uni	X																																																	
Pays nordiques	X																																																	
Amérique du Nord	X																																																	
Pologne	X																																																	
France	X																																																	
Allemagne		X																																																
Obligations du Client :	-																																																	

xii. Examen Mensuel de Qualité du Service

Description :	Un examen mensuel pour étudier et développer la qualité du service (maintien et amélioration continus de la qualité du service).
Obligations d'Unit4 :	<ul style="list-style-type: none"> • Examen des indicateurs clés de performance (ICP) d'Unit4 ; • Examen des indicateurs clés de performance (ICP) de l'Accord de Niveau de Service (SLA) et réalisation d'un Rapport sur la Qualité du Service (réalisé avant la réunion d'examen) ; • Identification des besoins de formation supplémentaire.
Postulats :	<ul style="list-style-type: none"> • Heures de Bureau et en anglais seulement, non-disponible dans la langue locale. • Cette activité est à distance avec quatre (4) réunions dans les locaux du Client ou de Unit4 sur une base annuelle.
Obligations du Client :	-

xiii. Évaluation et Revue de l'Application Fonctionnelle

Description :	Un service qui identifie de manière régulière l'incohérence des données fonctionnelles et d'application dans les Produits d'Unit4
Obligations d'Unit4 :	<ul style="list-style-type: none"> • Deux fois par mois, un consultant d'Unit4 procédera à un examen pour identifier les incohérences dans les données fonctionnelles et d'application. • À titre d'exemple, ce qui suit peut-être examiné : <ul style="list-style-type: none"> ○ liste de bons de commande en cours datant de plus de X (par ex. 6 mois) ; ○ liste de demandes en cours datant de plus de X ; ○ rapports directs sans supérieurs hiérarchiques ; ○ utilisateurs non liés à un identifiant de ressource ; ○ tâches sans propriétaires ; et ○ erreurs dans les tableaux. • Rédiger un rapport avec des points de données et des tableaux du système qui exigent une Mise à Jour pour permettre une amélioration des opérations du système.
Postulats :	<ul style="list-style-type: none"> • Pendant les Heures de Bureau et en anglais seulement, non-disponible dans la langue locale. • Il ne s'agit pas d'un audit financier
Obligations du Client :	Le cas échéant, fournir un accès à l'application

xiv. Vérification de l'État de Fonctionnement du Système

Description :	Unit4 réalisera une séance de vérification de l'état de fonctionnement du système, pendant laquelle un consultant examinera les systèmes et l'environnement du Client et fera son rapport.
Obligations d'Unit4 :	<ul style="list-style-type: none"> • Examiner les systèmes et l'environnement du Client et faire un rapport sur : <ul style="list-style-type: none"> ○ la performance du système du Client sur la base d'une liste de tests définie au préalable ; ○ la configuration du réseau et du serveur, en mettant l'accent sur la performance ; et ○ l'identification et l'analyse des transactions avec erreurs et avertissements. • Unit4 fournira un rapport de l'examen et présentera des recommandations au Client.
Postulats :	<ul style="list-style-type: none"> • L'accès à distance à l'environnement et aux systèmes nécessitant une vérification d'état de fonctionnement a été fourni à Unit4. • Ce service est semestriel et est réalisé pendant les Heures de Bureau et en anglais seulement, il n'est pas disponible dans la langue locale. • Ce service est limité aux environnements de production et exclut les environnements de non-production, tels que les aperçus, les essais, la qualité, le développement et l'acceptation ou les activités similaires. • Suite à la séance de suivi, certaines des activités peuvent donner lieu à une recommandation préconisant de faire participer des spécialistes des Services Professionnels d'Unit4 qui pourraient fournir les étapes nécessaires en vue de l'amélioration ou de la résolution des problèmes liés au système • Unit4 n'est pas responsable des systèmes opérationnels et des environnements correspondants du Client. Toute modification apportée à ces éléments relève donc de la responsabilité du Client.
Obligations du Client :	<ul style="list-style-type: none"> • Le Client est responsable de ses propres systèmes opérationnels et des environnements correspondants, et toute modification apportée à ces éléments relève de sa responsabilité. • Le Client doit faciliter l'accès à distance aux systèmes concernés du Client et à l'environnement pertinent (conformément aux lignes directrices sur l'accès à distance d'Unit4).

SECTION D - CONDITIONS D'ASSISTANCE DURÉE DE VIE ÉTENDUE

Lorsqu'Unit4 convient avec un Client de fournir une Assistance Durée de Vie Étendue (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 conformément à la Section A des Conditions d'Assistance d'Unit4 se rapportant à la dernière Version du Client. L'Assistance Durée de Vie Étendue sera renouvelée automatiquement à la prochaine Date de Renouvellement du Client, sauf si celui-ci donne, par écrit, un préavis de soixante (60) jours informant Unit4 de son intention de résilier le Contrat avant la Date de Renouvellement suivante. En outre, Unit4 a le droit de cesser et « de terminer la durée de vie » de la disposition de l'Assistance Durée de Vie Étendue visée en donnant au Client un préavis de six (6) mois. Dans un tel cas, Unit4 donnera des conseils sur un plan de mise à niveau et/ou de migration approprié. Toute évaluation ou tout Projet de mise à niveau en résultant sera facturé(e) aux Taux en Vigueur d'Unit4.