



Anhang C

Globale kategorisierte Supportbedingungen

Version 1.1

März 2018

<u>Inhalt</u>	<u>Seite(n)</u>
<u>Globale kategorisierte Supportbedingungen</u>	
sAbschnitt A – Standardmäßige Supportbedingungen	1-4
Abschnitt B – Kategorisierte Supportpakete und zusätzliche Bedingungen	5-10
Abschnitt C – Optionale Supportpakete und zusätzliche Bedingungen	11-16
Abschnitt D – Supportbedingungen für verlängerte Lebensdauer	17

ABSCHNITT A – STANDARDMÄSSIGE SUPPORTBEDINGUNGEN

1. Supportabdeckung

Standardmäßige Supportabdeckung

Unit4 unterstützt Standardanwendungen und technische Funktionen, die in der anwendbaren Lösungsbeschreibung und/oder Dienstleistungsbeschreibung für das Unit4-Produkt und/oder den Cloud-Service von Unit4 festgelegt sind.

Zusätzlicher Support

Für alle anderen Anwendungen oder technischen Funktionen (einschließlich jeglicher Anpassungen, ob von Unit4 vorgenommen oder nicht) und/oder von den Informationssystemen des Kunden und/oder Produkten oder Dienstleistungen Dritter verursachten Probleme oder Fehler kann Unit4 den Kunden und eventuelle Drittlieferanten bei der Diagnose und der Lösung der Probleme oder Fehler unterstützen. Der Kunde erkennt jedoch an, dass diese Angelegenheiten außerhalb der standardmäßigen Supportabdeckung liegen. Unit4 behält sich das Recht vor, bei der Bereitstellung von Hilfe in Verbindung mit diesen Angelegenheiten nach den geltenden Tarifen von Unit4 abzurechnen.

2. Benannte Support-Kontakte und Kundendienst-Verantwortlicher

Erforderliche benannte Support-Kontakte

Der Kunde erkennt mindestens fünf (5) benannte Support-Kontakte. Die benannten Support-Kontakte müssen in Bezug auf das Unit4-Produkt und/oder den Cloud-Service von Unit4, für das/den sie Fälle einleiten und als erster Ansprechpartner gelten und versuchen werden, von den Benutzern des Kunden identifizierte Probleme zu lösen indem sie alle Probleme vor dem Vorbringen gegenüber dem Kunden-Support von Unit4 zur Protokollierung als Fall klassifizieren, geschult werden. Die benannten Support-Kontakte sind der primäre Ansprechpartner des Unit4-Kunden-Supports.

Zusätzlich erfordern einige Unit4-Produkte und/oder globale Cloud-Services von Unit4 mindestens zwei (2) benannte Support-Kontakte für jeden größeren Modulbereich, z. B. Finanzen, Personalabteilung. Zur Klarstellung: Dieselbe Person darf die Rolle des benannten Support-Kontakts für mehr als einen Modulbereich erfüllen, vorausgesetzt dass: (i) sie die notwendigen Schulungen abgeschlossen haben, um die Rolle für jeden Modulbereich zu erfüllen; und (ii) es für jeden Modulbereich immer mindestens zwei dieser zugeteilten Personen gibt, die als benannte Support-Kontakte geschult sind.

Zusätzlich erforderliche technische Kontakte für globale Cloud-Services von Unit4

Darüber hinaus wird der Kunde, in Bezug auf die Verwendung des globalen Cloud-Service von Unit4, mindestens zwei (2) der benannten Support-Kontakte auch zu technischen Kontakten ernennen. Diese technischen Kontakte stellen den ersten Ansprechpartner dar und versuchen, von den Benutzern des Kunden identifizierte technische Probleme (oder Ersuchen) zu lösen bzw. zu bearbeiten.

Ebenfalls erkennt der Kunde den Kundendienst-Verantwortlichen zum Schlüssel-Ansprechpartner in Bezug auf zeitkritische technische/Service-Probleme. Es ist die Verantwortung des Kunden, aktuelle Kontaktangaben für den Kundendienst-Verantwortlichen bereitzustellen. Unit4 ist nicht für Ausfälle des Produkts und/oder des Cloud-Service von Unit4 (wie zutreffend) haftbar, die aus dem Versäumnis des Kunden resultieren, einen Kundendienst-Verantwortlichen zu ernennen und seine Angaben bereitzustellen.

Schulungsanforderungen für benannte Support-Kontakte

Wo ein benannter Support-Kontakt, nach vernünftiger Meinung von Unit4, zusätzliche Schulungen benötigt, um seine/ihre Rolle in Bezug auf den Betrieb oder den Support des zutreffenden Unit4-Produkts und/oder des Cloud-Service von Unit4 zufriedenstellend zu erfüllen, wird ein angemessenes zusätzliches Weiterbildungsprogramm von Unit4 vorgeschlagen und auf Kosten des Kunden durchgeführt. Die Schulungskurse können online oder persönlich stattfinden und werden von Unit4-Mitarbeitern an dem Kunden von Unit4 mitgeteilten Standorten bereitgestellt.

3. Ressourcen zur Selbsthilfe

Unit4 stellt dem Kunden den Zugang zu über Unit4 Communities und/oder das Unit4-Kundenportal zur Verfügung gestellten Online-Ressourcen bereit; in jedem Fall auf Englisch.

4. Fallklassifizierung, Qualifizierung, Reaktion und Eskalation

Protokollierung von Fällen

Fälle werden auf Englisch protokolliert (soweit nicht anders vereinbart). Die benannten Support-Kontakte des Kunden können Fälle 24 Stunden am Tag und 7 Tage die Woche über Unit4 Communities, das Unit4-Kundenportal oder E-Mail einreichen. Zusätzlich können Fälle über Telefon (unter der dem Kunden von Unit4 von Zeit zu Zeit bereitgestellten Nummer) während der Geschäftszeiten eingereicht werden. Der Fall muss entweder als Störfall oder als Serviceanfrage protokolliert werden.

Fälle werden wie folgt klassifiziert und behandelt:

5.1 Störfälle

Ein Störfall wird an die entsprechenden Lösungsgruppen geleitet und der Unit4-Kunden-Support arbeitet in Bezug auf den Störfall auf einen Fortschritt bei der Lösung (in der Form, die Unit4 für am angemessensten hält) hin. Störfälle werden in Übereinstimmung mit der Kennzeichnungstabelle für Prioritätsstufen klassifiziert.

Abb. 1 (Kennzeichnungstabelle für Prioritätsstufen)

Kennzeichnung von Prioritätsstufen	Geschäftsfolgen-Abschätzung	Erst-Reaktionszeit
Priorität 1 – Kritisch	Die Verwendung des Unit4-Produkts durch den Kunden (in seiner Herstellungsumgebung oder der Cloud-Herstellungsumgebung) wird angehalten oder so schwer beeinträchtigt, dass es für seine ganze Organisation nicht zumutbar ist, weiterzuarbeiten. Zum Beispiel: Die Organisation des Kunden erlebt einen vollständigen Dienstverlust oder der Betriebsverlust ist für ihr Geschäft von ausschlaggebender Bedeutung und die Situation wird zum Notfall.	1 Arbeitsstunde.
Priorität 2 – Schwerwiegend	Ein oder mehrere wichtige Geschäftsabläufe werden durch das Problem außerstande gesetzt, was eine schwerwiegende Störung verursacht, aber keine Priorität-1-Bedingung darstellt.	2 Arbeitsstunden
Priorität 3 – Normal	Geschäftsabläufe sind vom Problem beeinträchtigt, was kleinere Störungen oder Funktionsverlust verursacht, aber keine Priorität-2-Bedingung darstellt.	8 Arbeitsstunden
Priorität 4 – Geringfügig	Geschäftsabläufe sind vom Problem quasi nicht beeinträchtigt, aber es könnte kleinere Probleme bei der Nutzbarkeit von Anwendungen verursachen.	2 Werkstage

Erst-Reaktionszeit von Unit4

Unit4 unternimmt angemessene Bemühungen, um innerhalb der Erst-Reaktionszeit zu reagieren.

Diagnose von Störfällen

Der Kunde diagnostiziert jeden Störfall in vernünftigem Maße selbst und empfiehlt eine Prioritätsstufen-Kennzeichnung basierend auf der in der Kennzeichnungstabelle für Prioritätsstufen dargestellten Geschäftsfolgen-Abschätzung. Unit4 bestätigt die Prioritätsstufen-Kennzeichnung des Kunden oder benachrichtigt den Kunden mit Begründung über eine Veränderung der Prioritätsstufen-Kennzeichnung zu einer höheren oder niedrigeren Stufe. Wenn der Kunde nicht mit der Klassifizierung von Unit4 einverstanden ist, eskalieren beide Parteien einen solchen Konflikt prompt durch den Support-Eskalationsprozess, während dessen die Parteien den Störfall weiterhin in Übereinstimmung mit der von Unit4 verliehenen Prioritätsstufen-Kennzeichnung behandeln.

Diagnose und Lösung (Ablauf und Aufgaben)

Unit4 arbeitet mit dem Kunden während der Geschäftszeiten zusammen, um eine Lösung zu finden.

Der Kunde muss während der Untersuchung jeglicher Störfälle verfügbar sein. Der Kunde muss fähig sein, auf Nachfragen von Unit4 zu antworten und sämtliche relevanten Informationen bereitzustellen. Dies kann die schrittweise detaillierte Beschreibung des Problems und Screenshots, wie erforderlich, einschließen, um den Störfall zu rekonstruieren.

Wo das Unit4-Produkt an den Standort geliefert wird, kann vom Kunden verlangt werden, Fernzugriff zu Fehlersuchzwecken bereitzustellen. Im Fall eines Störfalls verwendet Unit4 einfachen Fernzugriff (d. h. Bildschirmfreigabe). Jegliche andere Art von Fernzugriff ist im standardmäßigen Support nicht inbegriffen.

Falls die relevanten Informationen oder der relevante Zugriff nicht innerhalb des vereinbarten Zeitrahmens verfügbar gemacht werden, kann dies die Fähigkeit von Unit4, den Störfall zu diagnostizieren, beeinträchtigen und eine Lösung verzögern. In diesem Fall behält sich Unit4 das Recht vor, die Diagnosearbeit nach Belieben auf einen Zeitpunkt zu verschieben, an dem geeignete Kundenressourcen verfügbar werden. Der Kunde ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass es ihm erlaubt ist, relevante Daten oder Informationen an Unit4 weiterzugeben. Der Kunde wird das Folgende über das Unit4-Kundenportal überprüfen können: (i) ob die Erst-Reaktionszeit eingehalten wurde und (ii) den Fortschritt der protokollierten Störfälle.

Kunden sind dafür verantwortlich, die von Unit4 bereitgestellten Lösungen und Übergangslösungen zu testen und falls diese vom Kunden (der in vernünftiger Weise handelt) akzeptiert werden, schließt der Kunde den Störfall.

Verpflichtung zur Korrektur von Anwendungsfehlern

Wo festgestellt wurde, dass die Ursache eines Störfalls ein Fehler des Softwarecodes der Anwendung ist, werden die folgenden Verfahren verwendet, um Korrekturen vorzunehmen:

- Priorität 1 – Eine Übergangslösung oder Lösung wird dem Kunden so schnell wie vernünftigerweise möglich bereitgestellt. Falls eine geeignete Übergangslösung oder Lösung nicht möglich ist, wird eine Korrektur so schnell wie vernünftigerweise möglich durch ein Hot Fix, eine Aktualisierung oder Veröffentlichung (wie zutreffend) geliefert.
- Im Fall von Fehlern unternimmt Unit4 zumutbare Bemühungen, um das Folgende zu erreichen:
 - Priorität 2 – Bereitstellung einer akzeptierten Übergangslösung oder Lösung und Bereitstellung einer Korrektur in einem Hot Fix oder der nächsten Aktualisierung, wenn dies machbar ist;
 - Priorität 3 – Bereitstellung einer akzeptierten Übergangslösung oder Lösung und Beurteilung der Eignung der Bereitstellung einer Korrektur in einem Hot Fix oder Veröffentlichung und die Durchführung dessen falls dies angemessen und machbar ist;
 - Priorität 4 – Beurteilung der Eignung der Bereitstellung einer Korrektur in der nächsten Veröffentlichung und die Durchführung dessen falls dies angemessen und machbar ist.

Falls ein Hot Fix, eine Aktualisierung oder Veröffentlichung verfügbar gemacht wird, das/die Korrekturen von Fehlern beinhaltet, die nicht auf andere Weise in der aktuellen Aktualisierung oder Veröffentlichung des Kunden berichtigt werden können, erhält der Kunde in Bezug auf solche Fehler nicht länger den Kunden-Support von Unit4.

Allgemeiner Haftungsausschluss

Unit4 ist nicht verpflichtet, Mängel oder Fehler in Bezug auf Folgendes zu korrigieren:

- Versäumnisse des Kunden, die angemessenen Versionen anderer Drittsoftware zu benutzen, die, wie von Unit4 von Zeit zu Zeit bestimmt, zur Ausführung in Verbindung mit dem Unit4-Produkt und/oder dem globalen Cloud-Service von Unit4 erforderlich sind; oder
- Installation oder Anpassung des Unit4-Produkts durch Personen, die nicht Unit4 sind; oder
- Benutzerfehler oder falsche Verwendung des Unit4-Produkts und/oder des globalen Cloud-Service von Unit4 (wie zutreffend); oder
- Versäumnisse des Kunden, von Unit4 bereitgestellte oder vorgeschlagene Übergangslösungen oder Lösungen anzuwenden; oder
- Fehler in jeglicher von einem Dritten hergestellten Hardware oder Software, die in Verbindung mit dem Unit4-Produkt verwendet wird (die nicht von Unit4 bereitgestellt wurde); oder
- Die Verwendung einer nicht unterstützten Veröffentlichung durch den Kunden (soweit nicht anders vereinbart); oder
- Durch die Verwendung des Unit4-Produkts auf oder mit durch Unit4 nicht schriftlich empfohlener oder genehmigter Ausrüstung verursachte Mängel oder Fehler.

5.2 Serviceanfragen

Serviceanfragen haben eine Erst-Reaktionszeit von 2 Werktagen nach Bestätigung des Erhalts der Serviceanfrage durch Unit4.

Der Kunde kann durch Verwendung des Serviceanfragen-Katalogs Serviceanfragen im Kundenportal auswählen oder er kann eine formlose Serviceanfrage einreichen und der Kunde muss Unit4 (in jedem Fall) sämtliche erforderlichen Informationen bereitstellen, um es Unit4 zu erlauben, die Serviceanfrage zu bearbeiten.

Zur Vermeidung von Zweifeln: Unit4 ist nicht verpflichtet, Serviceanfragen zuzustellen.

5.3 Fälle, die Änderungen an der Datenbank erforderlich machen

Wo es einen Bedarf nach Datenbearbeitung (ausgedrückt als SQL-Skript) gibt oder der Kunde einen entsprechenden Antrag stellt, trifft das Folgende zu: Da der Kunde der Eigentümer aller Kundendaten ist, und auch für ihre Korrektheit und Integrität verantwortlich ist, benötigt Unit4 die spezielle Genehmigung des Kunden, um die nötigen Änderungen vorzunehmen. Der Kunde muss vor dem Ergreifen von Korrekturmaßnahmen oder der Anwendung jeglicher Änderungen an der Datenbank des Kunden durch Unit4 seine Einwilligung erteilen. Unit4 berät den Kunden über jegliche Schritte, die er ergreifen muss und der Kunde muss solchen Rat befolgen. Der Kunde erkennt an und erklärt sich damit einverstanden, dass Unit4 weder direkt noch indirekt für Schaden oder Verlust (der Kundendaten oder anderweitig) verantwortlich oder haftbar ist, der dadurch verursacht oder angeblich dadurch verursacht wird oder damit in Verbindung steht, dass Unit4 vereinbarte Änderungen bereitstellt oder vornimmt.

5. Eskalation und Beschwerdeverwaltung

Falls es Uneinigkeiten oder Probleme speziell bezüglich des Unit4-Kunden-Supports gibt, kann der Kundendienst-Verantwortliche die Uneinigkeit oder das Problem durch den Support-Eskalationsprozess eskalieren.

Falls der Kunde bezüglich des Unit4-Kunden-Supports eine Beschwerde hat, überprüft die Funktion des Kontovertreters von Unit4 die Beschwerde und verwaltet den Ablauf mit den Funktionen des internen Service von Unit4 und in Kommunikation mit anwendbaren Unit4-Lieferanten oder Unterauftragnehmern und dem Kunden.

6. Unterstützte Versionen

Aktuelle und frühere Versionen (N und N-1)

Unit4 empfiehlt immer, dass der Kunde die aktuellste Version benutzt. Kunden-Support wird für die aktuelle (N) und frühere (N-1) Version des Unit4-Produkts angeboten, einschließlich Fällen, in denen sie über den globalen Cloud-Service von Unit4 geliefert wurde.

End of Life-Support (N≤2)

Wo Unit4-Kunden-Support (nach Ermessen von Unit4) für eine Version angeboten wird, die nicht im vorherigen Abschnitt genannt wurde, behält sich Unit4 das Recht vor, solchen Unit4-Kunden-Support nach Benachrichtigung des Kunden mit Frist von sechs (6) Monaten im Sinne von „end of life“ einzustellen. In einem solchen Fall berät Unit4 über einen angemessenen Aufrüstungs- und/oder Migrationsplan oder kann dem Kunden Zugang zum Support für verlängerte Lebensdauer anbieten. Jegliche sich ergebende Aufrüstungs-Beurteilungen oder -Projekte werden nach den geltenden Tarifen von Unit4 abgerechnet.

7. Verfügbarkeit von Verbesserungen und alte Technologie

Verfügbarkeit von und Verantwortung für die Anwendung von Verbesserungen und Korrekturen

Unit4 stellt von Zeit zu Zeit Verbesserungen und Korrekturen am Unit4-Produkt bereit und integriert diese in ein Hot Fix, eine Aktualisierung oder Veröffentlichung. Der Kunde erhält Hot Fixes, Aktualisierungen und Veröffentlichungen kostenlos, vorausgesetzt, dass alle anwendbaren Gebühren an Unit4 bezahlt wurden.

Bei Kunden am Standort ist es die Verantwortung des Kunden, neue Hot Fixes oder Aktualisierungen so schnell wie vernünftigerweise praktikabel umzusetzen oder anzuwenden. Wo Unit4 spezifiziert, dass eine Aktualisierung „verpflichtend“ ist, ist Unit4 nicht verpflichtet, dem Kunden eine Lösung bereitzustellen, bis der Kunde die verpflichtende Aktualisierung umgesetzt oder angewendet hat. Für Kunden des globalen Cloud-Service von Unit4 setzt Unit4 alle Hot Fixes und Aktualisierungen automatisch um.

Falls der Kunde fachliche Leistungen benötigt, um ihm bei der Umsetzung eines Hot Fix, einer Aktualisierung oder Veröffentlichung zu assistieren, kann Unit4 dafür die Zeit nach geltenden Tarifen abrechnen.

Alte Technologie

Der Kunde erkennt an, dass, aufgrund von Änderungen und Fortschritten in der Technologie, neue Versionen des Unit4-Produkts in Zukunft nicht immer mit Umgebungen am Standort, die zum Zeitpunkt der Erstinstallation des zutreffenden Unit4-Produkts existierten, kompatibel sind. Unit4 bemüht sich, dem Kunden so frühzeitig Bescheid zu geben, wie es vernünftigerweise möglich ist, sollte Unit4 bekannt werden, dass neue Versionen des Unit4-Produkts Änderungen an einer Umgebung am Standort erfordern. Es ist die Verantwortung des Kunden, die Umgebungen am Standort, wie von Unit4 nach angemessener Benachrichtigung bekannt gemacht, aufzurüsten um die Anforderungen der neuen Versionen zu erfüllen. Unit4 behält sich das Recht vor, den Unit4-Kunden-Support für neue Versionen des Unit4-Produkts für bestimmte vom Kunden verwendete Datenbank- oder Betriebssysteme, die nach der vernünftigen Meinung von Unit4 nicht länger kommerziell weit verbreitet und gebräuchlich sind, mit nicht weniger als 12 Monaten Frist zurückzuziehen.

8. Wesentliche Produkt-Überarbeitungen

Unit4 behält sich das Recht vor, eine angemessene Gebühr für wesentliche Überarbeitungen zu berechnen. Damit eine Überarbeitung des Unit4-Produkts als wesentliche Überarbeitung klassifiziert werden kann, muss Unit4 demonstrieren können, dass sie das Ergebnis erheblicher Neuentwicklung ist. Der Erwerb einer wesentlichen Überarbeitung ist optional. Die vorherige Überarbeitung bleibt dabei vom standardmäßigen Support abgedeckt.

9. Anpassungen

Anpassungen werden von Unit4 nicht unterstützt. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Anpassungen und ihre Wartung und Unit4 trägt keine Verantwortung dafür, Kompatibilität aufrechtzuerhalten oder Probleme zu beheben, die sich aus der Verwendung von nicht-standardmäßiger Software ergeben. Dies schließt jegliche angepasste Entwicklung oder Anpassungen (einschließlich von Unit4 als Teil einer Projektumsetzung oder eines von Unit4 maßgeschneiderten Codes gelieferten Anpassungen) ein. Falls Unterstützung hinsichtlich Anpassungen und/oder maßgeschneidelter Arbeit benötigt wird, kann Unit4 bei der Lösung von Problemen oder Aufrüstungen der Anpassungen assistieren, jedoch unterliegt dies einer Prüfung und zusätzlichen Gebühren. Der Kunde wird fachliche Dienstleistungen zu den dann geltenden Tarifen von Unit4 erwerben müssen.

ABSCHNITT B – KATEGORISIERTE SUPPORTPAKETE UND ZUSÄTZLICHE BEDINGUNGEN

Der in ABSCHNITT A beschriebene Support ist als ein standardmäßiges Supportpaket klassifiziert. Der Kunde kann, wie in Abb. 2 (unten) beschrieben, zusätzliche Supportpakete abonnieren.

Abb. 2

		Supportpaket			
Nr.	Anspruch auf Support	Erweiterter Support (am Standort)	Erweiterter Support (globale Cloud)	Premium-Support (am Standort)	Premium-Support (globale Cloud)
i.	Erweiterter Fall-Support	✓	✓	✓	✓
ii.	Fall-Support 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche und 365 Tage im Jahr	✓	✓	✓	✓
iii.	Premium-Fall-Support	✗	✗	✓	✓
iv.	Erweiterte Eskalation und Beschwerdeverwaltung	✓	✓	✓	✓
v.	Gute Praktiken und Beratungssupport	✓	✓	✓	✓
vi.	Jährliche Qualitätsprüfung	✓	✓	✓	✓
vii.	Anwendungswert-Beurteilung	✓	✓	✓	✓
viii.	Standby-Support	✗	✗	✓	✓
ix.	Zugeteiltes Support-Team	✗	✗	✓	✓
x.	Beurteilung und Prüfung der funktionalen Anwendung	✗	✗	✗	✓
xi.	Health Check des Systems	✗	✗	✓	✗
xii.	Versions-Support	✗	✗	✗	✓
xiii.	Erweiterter Beratungssupport	✗	✗	✓	✓
xiv.	Vierteljährliche Service-Prüfung	✗	✗	✓	✓

i. Erweiterter Fall-Support

Beschreibung:	Eine bessere Reaktionszeit nur zur Bearbeitung von Serviceanfragen und ein anvisiertes Lösungsziel für P1-Störfälle.
Verpflichtungen von Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • Eine Reaktion auf Serviceanfragen innerhalb 1 Werktag anzuvisieren • Unit4 unternimmt angemessene Bemühungen, um innerhalb von 4 Stunden nach der Erstreaktion auf den Störfall eine Lösung bereitzustellen.
Annahmen:	Auf Störfälle wird in Übereinstimmung mit der Kennzeichnungstabelle für Prioritätsstufen (Abb. 1) reagiert.
Verpflichtungen des Kunden:	Alle von Unit4 benötigten notwendigen Informationen rechtzeitig zu liefern.

ii. Fall-Support 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche

Beschreibung:	Support-Reaktion 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche für Störfälle von Priorität 1 (wie in der Kennzeichnungstabelle für Prioritätsstufen (Abb. 1) klassifiziert).
Verpflichtungen von Unit4:	Eine Erstreaktionszeit von 1 Stunde anzuvisieren.
Annahmen:	-
Verpflichtungen des Kunden:	Alle von Unit4 benötigten notwendigen Informationen zu liefern.

iii. Premium-Fall-Support

Beschreibung:	Eine Reaktionszeit hoher Priorität für die Bearbeitung von Serviceanfragen und Störfällen.
Verpflichtungen von Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • Vorzugs- oder Prioritätsbehandlung im Gegensatz zu Kunden des standardmäßigen und erweiterten Supports für Störfälle und Serviceanfragen. • Eine Erstreaktion auf Serviceanfragen innerhalb 2 Arbeitsstunden anzuvisieren.
Annahmen:	Auf Störfälle wird in Übereinstimmung mit der Kennzeichnungstabelle für Prioritätsstufen (Abb. 1) reagiert. Vorzugs- oder Prioritätsbehandlung wird auf Basis größerer Bemühungen bereitgestellt.
Verpflichtungen des Kunden:	Alle von Unit4 benötigten notwendigen Informationen rechtzeitig zu liefern.

iv. Erweiterte Eskalation und Beschwerdeverwaltung

Beschreibung:	Lösung von durch eine Funktion des Kontovertreters von Unit4 angetriebenen Kundeneskalationen und -Beschwerden
Verpflichtungen von Unit4:	<p>Wenn ein Kunde einen Fall eskaliert und eine formelle Lösung beantragt, ist der Support-Eskalationsprozess für Störfälle und Serviceanfragen für die Eskalation verantwortlich und treibt sie voran.</p> <p>Wenn ein Kunde hinsichtlich der von Unit4 bereitgestellten Dienste eine Beschwerde vorbringt, ist die Funktion des Kontovertreters von Unit4 für die Beschwerde verantwortlich und treibt die Lösung voran. Die Funktion des Kontovertreters von Unit4 wird:</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Beschwerde überprüfen; und • sie zur Lösung der Beschwerde der richtigen Einheit zuteilen; und • den Lösungsprozess sowohl innerhalb von Unit4 als auch mit dem Kunden als einziger Ansprechpartner verwalten.
Annahmen:	-
Verpflichtungen des Kunden:	Eine klare Beschreibung der Beschwerde oder Eskalation zu liefern und dem Support-Eskalationsprozess oder der Funktion des Kontovertreters von Unit4 sämtliches unterstützende Material verfügbar zu machen.

v. Gute Praktiken und Beratungssupport

Beschreibung:	Zusätzlicher Support durch Bereitstellung von Kontext, Erklärung und Besprechung davon, welches allgemein verfügbare Material dem Kunden verfügbar ist, um dabei zu helfen, sein Wissen zu erweitern und die Produkt-/Serviceannahme zu vergrößern.
Verpflichtungen von Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • Zu erklären/besprechen, was allgemein verfügbar ist, wie etwa Schulungsmaterial, White Papers, und Wissens-Datenbankmaterial über: Infrastruktur und Service-Integration; Anwendungsfunktionsweisen; Sicherheitspraktiken; und zusätzliche Schulungen. • Die Ratschläge sind darauf begrenzt, Kontext für die als Teil des Unit4-Produkts und/oder des globalen Cloud-Service von Unit4 verfügbaren Inhalte zu geben.
Annahmen:	<ul style="list-style-type: none"> • Dies schließt die Entwicklung oder Erschaffung jeglicher neuen Inhalte in Bezug auf das Unit4-Produkt und/oder den globalen Cloud-Service von Unit4, die als Beratungs- oder professioneller Service angesehen würden, die von Unit4 auf Anfrage hin bereitgestellt werden können, aus. • Ebenfalls schließt dies aus: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Geschäftsfortführung im Krisenfall (ITSCM); ◦ Verwaltung der Dienstleistungskapazität; und ◦ Prüfungs-Support.
Verpflichtungen des Kunden:	-

vi. Jährliche Qualitätsprüfung

Beschreibung:	Eine jährliche Prüfung, um die Service-Qualität zu prüfen und auszubauen (kontinuierliche Pflege und Verbesserung der Service-Qualität).
Verpflichtungen von Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • Prüfung der vertraglichen KPIs von Unit4; • Prüfung der SLA-KPIs und Erstellung eines Service-Qualitätsberichts (vor dem Prüfungstreffen erstellt); • Die Service-Erfahrung zu besprechen (subjektiv). • Identifizierung von zusätzlich erforderlichen Schulungen.
Annahmen:	<ul style="list-style-type: none"> • Diese Prüfungssitzung erfolgt per Fernzugriff; • Während der Geschäftszeiten und nur auf Englisch, und nicht in örtlichen Sprachen verfügbar.
Verpflichtungen des Kunden:	Erfordert, dass sich der Kunde während der Prüfungsbeteiligt.

vii. Anwendungswert-Beurteilung

Beschreibung:	Eine jährliche Prüfung zur Widerspiegelung des geplanten und vorausgesagten Werts (Produktwert-Beurteilung), den das Unit4-Produkt und/oder der globale Cloud-Service von Unit4 dem Kunden bereitstellen würde
Verpflichtungen von Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • Eine als Teil einer Geschäftsprüfung zu besprechende Checkliste auszufüllen. • Die Checkliste und den Wertplan des Unit4-Produkts und/oder des globalen Cloud-Service von Unit4 (zwischen dem Kunden und der Funktion des Kontovertreters von Unit4) während der Geschäftsprüfung zu besprechen. • Wenn das Ergebnis der Geschäftsprüfung einen zusätzlichen Wert identifiziert, der aus dem Unit4-Produkt und/oder dem globalen Cloud-Service von Unit4 gewonnen werden könnte, stellt Unit4 optionale Aktivitäten, wie etwa zusätzliche Beratung oder Schulungen bereit, die diesen Wert verwirklichen würden. • Das Ergebnis der Beurteilung zu verwenden, um den Wert, den das Unit4-Produkt und/oder der globale Cloud-Service von Unit4 dem Kunden bietet, kontinuierlich zu entwickeln.
Annahmen:	<ul style="list-style-type: none"> • Beginnt während der jährlichen Qualitätsprüfung für den globalen Cloud-Service von Unit4 (siehe Abschnitt B, Unterabschnitt vi). • Während der Geschäftszeiten und nur auf Englisch, und nicht in örtlichen Sprachen verfügbar.
Verpflichtungen des Kunden:	Erfordert, dass sich der Kunde während der Prüfungsbeteiligt und notwendiges Material bereitstellt.

viii. Standby-Support (einzelne Veranstaltung)

Beschreibung:	Servicetechniker von Unit4 in Bereitschaft, um Unterstützung während einer Kundenveranstaltung (wie Migration, Datenladung usw.) zu bieten
Verpflichtungen von Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> Auf Anfrage des Kunden Servicetechniker von Unit4 für eine Zeitspanne von 8 Stunden („Veranstaltung“) verfügbar zu machen Während der Veranstaltung eine Reaktion auf eine Unterstützungsanfrage („Abruf“) mit angemessener Handlung bereitzustellen; Die Handlung innerhalb der vereinbarten Zeiträume zu liefern.
Annahmen:	<ul style="list-style-type: none"> Standby-Support wird auf der Basis größter Bemühungen, während der Geschäftszeiten und nur auf Englisch erbracht. Pro Support-Jahr (d. h. ein Jahr ab dem Verlängerungsdatum) ist eine Veranstaltung eingeschlossen Eine Veranstaltung dauert 8 Stunden und kann nicht auf 2 kleinere Veranstaltungen aufgeteilt oder auf ein anderes Support-Jahr übertragen werden. Die Reaktion auf den Abruf und die Bereitstellung von Handlungen oder Unterstützung wird nach den geltenden Tarifen von Unit4 abgerechnet. Zusätzlicher Standby-Support kann pro 8-Stunden-Einheit (siehe Abschnitt C) bestellt werden und ist nur auf Englisch. Anwendungsänderungen (d. h. Fehlerbehebungen, Fehlerkorrekturen und Konfigurationsänderungen) sind vom Standby-Support ausgeschlossen.
Verpflichtungen des Kunden:	Der Kunde protokolliert Anfragen auf Standby-Support indem er eine Serviceanfrage unter Verwendung des Unit4-Kundenportals protokolliert. Unit4 benötigt nach der Bestätigung der Serviceanfrage mindestens einen (1) Werktag im Voraus (anvisierte Reaktionszeit für Serviceanfragen), um den Servicetechniker für die Veranstaltung bereitzustellen.

ix. Zugeteiltes Support-Team

Beschreibung:	Dem Kunden wird ein zugeteiltes Support-Team zugewiesen.
Verpflichtungen von Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> Ein zugeteiltes Support-Team wird für alle Fälle der primäre Ansprechpartner für den Kunden sein. Das zugeteilte Support-Team hat ein grundlegendes Verständnis von der Organisation und den Systemen des bestimmten Kunden. Die Funktion des Kontovertreters von Unit4 ist schlussendlich für die Qualität und die Leistung des dem Kunden zugeteilten Support-Teams verantwortlich
Annahmen:	<ul style="list-style-type: none"> Das zugeteilte Support-Team hat ein grundlegendes Verständnis von der Umgebung des Kunden. Das Verständnis basiert auf dem verfügbaren Material und der Dokumentation über die Kundeninstallation. Wissen über Anpassungen (Klausel 10 von Abschnitt A) ist aus dem Umfang ausgeschlossen. Während der Geschäftszeiten und nur auf Englisch, und nicht in örtlichen Sprachen verfügbar.
Verpflichtungen des Kunden:	Der Kunde macht auf Anfrage des zugeteilten Support-Teams sämtliches Material und sämtliche Dokumentation verfügbar.

x. Beurteilung und Prüfung der funktionellen Anwendung

Beschreibung:	Service, der regelmäßig Dateninkonsistenzen bei funktionellen Anwendungen in Unit4-Produkten identifiziert
Verpflichtungen von Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> Zwei Mal pro Monat führt ein Unit4-Berater eine Prüfungssitzung durch, um Inkonsistenzen in den funktionellen und Anwendungsdaten zu identifizieren. Beispielsweise kann das Folgende geprüft werden: <ul style="list-style-type: none"> Eine Liste offener Aufträge, die älter als X (z. B. 6 Monate) sind; Eine Liste offener Aufforderungen, die älter als X sind; Direkte Berichte ohne Einbeziehung des Linienvorgesetzten; Benutzer, die nicht mit der Ressourcen-ID verbunden sind; Aufgaben ohne Verantwortliche; und Fehler in Tabellen. Produktion eines Berichts mit Datenpunkten und Systemtabellen, die einer Aktualisierung bedürfen, um die Verbesserung des Betriebs im System zu erlauben.
Annahmen:	<ul style="list-style-type: none"> Während der Geschäftszeiten und nur auf Englisch, und nicht in örtlichen Sprachen verfügbar Dies ist keine finanzielle Prüfung.
Verpflichtungen des	Falls erforderlich, Zugang zur Anwendung bereitzustellen

Kunden:	
---------	--

xi. Health Check des Systems

Beschreibung:	Unit4 führt eine Health Check-Sitzung für das System aus. Während dieser Sitzung prüft ein Berater die Kundensysteme und -umgebung und erstattet darüber Bericht.
Verpflichtungen von Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> Die Kundensysteme und -umgebung zu prüfen und darüber Bericht zu erstatten: <ul style="list-style-type: none"> Leistung des Kundensystems basierend auf einer vorher festgelegten Testliste; Netzwerk- und Serverkonfiguration, mit Fokus auf Leistung; und Identifikation und Analyse von Transaktionen mit Fehlern und Warnungen. Unit4 stellt einen Bericht über die Prüfung bereit und reicht bei dem Kunden Empfehlungen ein.
Annahmen:	<ul style="list-style-type: none"> Unit4 wurde über Fernzugriff Zugang auf die Umgebung und Systeme, die den System-Health Check benötigen, gegeben. Dieser Service ist ein halbjährlicher Service und findet während der Geschäftszeiten und nur auf Englisch statt und ist nicht in örtlichen Sprachen verfügbar. Dieser Service beschränkt sich auf die Herstellungsumgebungen und schließt die Nicht-Herstellungsumgebungen, wie etwa Vorschau, Tests, Qualität, Entwicklung und Akzeptanz oder Ähnliches, aus. Nach der Überwachungssitzung können einige der Aktivitäten in einer Empfehlung resultieren, fachliche Dienstleistungen von Unit4-Spezialisten zu beteiligen, um die nötigen Schritte zur Verbesserung oder Lösung von Systemproblemen zu ergreifen Unit4 trägt keine Verantwortung für die Geschäftssysteme und entsprechenden Umgebungen des Kunden, also sind jegliche Änderungen an diesen Elementen die Verantwortung des Kunden.
Verpflichtungen des Kunden:	<ul style="list-style-type: none"> Der Kunde trägt selbst die Verantwortung für seine Geschäftssysteme und entsprechenden Umgebungen, und jegliche Änderungen an diesen sind die Verantwortung des Kunden. Der Kunde muss den Fernzugriff auf die relevanten Kundensysteme und die relevante Umgebung (in Einklang mit dem Leitfaden für den Fernzugriff von Unit4) ermöglichen.

xii. Versions-Support

Beschreibung:	Leitfaden zu Veröffentlichungs-Zeitplänen von Unit4.
Verpflichtungen von Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> Dem Kunden in Bezug auf die Veröffentlichungs-Zeitpläne einen Leitfaden geben. Dies ist auf die Erklärung und Besprechung beschränkt. Unit4 empfiehlt dem Kunden die besten Praktiken, Veröffentlichungshinweise und -Zeitpläne. Dies schließt die Bereitstellung von Empfehlungen zur Aufrüstungsplanung des Kunden ein. Als Vermittler zwischen dem Kunden und den Betriebsteams von Unit4 zu handeln. Nach der Versionsaufrüstung per Fernzugriff bei dem Kunden nach Problemen suchen.
Annahmen:	<ul style="list-style-type: none"> Schließt die Verwaltung der Versionsaufrüstung aus. Dies wird von der Aufrüstung auf Anfrage abgedeckt. Schließt jegliche Projektmanagement-Aktivitäten aus.
Verpflichtungen des Kunden:	Der Kunde muss eine Serviceanfrage einreichen, um die Veröffentlichung in Unit4 SaaS aufzuschieben oder an einer Versionsaufrüstung in der Unit4-verwalteten Cloud (wie zutreffend) teilzunehmen.

xiii. Erweiterter Beratungssupport

Beschreibung:	Dies ist gute Praktik und Beratungssupport in Abschnitt B Unterabschnitt (v), aber schließt bestimmte zusätzliche Artikel (gemäß Abschnitt (v) ausgeschlossen) ein.
Verpflichtungen von Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> Zu erklären/besprechen, was allgemein als Schulungsmaterial, White Papers, und Wissens-Datenbankmaterial verfügbar ist über: Geschäftsfortführung im Krisenfall (ITSCM), Verwaltung von Service-Kapazität und Prüfungs-Support. Die Einhaltung der verschiedenen Unit4-Zertifizierungen (SoC1, SoC2, ISO2700x usw.) zu besprechen und in Bezug darauf zusammenzuarbeiten. <p>Wo solche Programme mit dem Kunden vereinbart sind, die Einrichtung und Planung von Kunden-initiierten Prüfungsprogrammen zu besprechen.</p>

Annahmen:	<ul style="list-style-type: none"> • Dies schließt die Entwicklung oder Erschaffung jeglicher neuen Inhalte in Bezug auf das Unit4-Produkt und/oder den globalen Cloud-Service von Unit4, die als Beratungs- oder professioneller Service angesehen würden, die von Unit4 auf Anfrage hin bereitgestellt werden können, aus. • Jegliche Kosten in Bezug auf Verwaltung der Kunden-initiierten Prüfungen sind abrechenbar. • Die Ratschläge sind darauf begrenzt, Kontext für die als Teil des Unit4-Produkts und/oder des globalen Cloud-Service von Unit4 verfügbaren Inhalte zu geben. • Beschränkt auf Erklärung/Besprechung davon, was allgemein als Schulungsmaterial, White Papers, Wissens-Datenbankmaterial und Unit4-Prüfungsberichte verfügbar ist. • Während der Geschäftszeiten und nur auf Englisch, und nicht in örtlichen Sprachen verfügbar.
Verpflichtungen des Kunden:	-

xiv. Vierteljährliche Prüfung der Service-Qualität

Beschreibung:	Eine vierteljährige Prüfung, um die Service-Qualität zu prüfen und auszubauen (kontinuierliche Pflege und Verbesserung der Service-Qualität).
Verpflichtungen von Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • Prüfung der vertraglichen KPIs von Unit4; • Prüfung der SLA-KPIs und Erstellung eines Service-Qualitätsberichts (vor dem Prüfungstreffen erstellt); • Identifizierung von zusätzlich erforderlichen Schulungen.
Annahmen:	<ul style="list-style-type: none"> • Während der Geschäftszeiten und nur auf Englisch, und nicht in örtlichen Sprachen verfügbar. • Diese Aktivität findet über Fernzugriff und ein (1) Mal jährlich am Standort statt.
Verpflichtungen des Kunden:	-

ABSCHNITT C – OPTIONALE (ADD-ONS) SUPPORTPAKETE UND ZUSÄTZLICHE BEDINGUNGEN

Die unten stehende Tabelle legt fest, welche zusätzlichen Dienste dem Kunden in den verschiedenen Support-Kategorien verfügbar sind. Bitte sprechen Sie mit der Funktion der Kontovertretung von Unit4 falls Sie diese zusätzlichen Optionen nutzen wollen. Der Kunde kann, wie in Abb. 3 (unten) beschrieben, zusätzliche Supportpakete abonnieren.

Abb. 3

Nr.	Zusätzliche Support-Option	Verfügbar für standardmäßigen Support (am Standort)	Verfügbar für standardmäßigen Support (globale Cloud)	Verfügbar für erweiterten Support (am Standort)	Verfügbar für erweiterten Support (globale Cloud)	Verfügbar für Premium-Support (am Standort)	Verfügbar für Premium-Support (globale Cloud)
i.	Standby-Support	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ii.	Beurteilung der Cloud-Bereitschaft	✓	✗	✓	✗	✓	✗
iii.	Aufrüstungsbeurteilung	✓	✓	✓	✓	✓	✓
iv.	Schulungen	✓	✓	✓	✓	✓	✓
v.	Beratung auf Anfrage	✓	✓	✓	✓	✓	✓
vi.	Aufrüstung auf Anfrage	✓	✓	✓	✓	✓	✓
vii.	Prüfung des Service-Konzepts	✓	✓	✓	✓	✓	✓
viii.	Verwaltung des Produkts und der Service-Benutzer	✗	✗	✓	✓	✓	✓
ix.	Fernzugriff auf Support	✗	✗	✗	✗	✓	✗
x.	Support in örtlicher Sprache	✗	✗	✗	✗	✓	✓
xi.	Örtlicher Kunden-Support	✗	✗	✗	✗	✓	✓
xii.	Monatliche Service-Prüfung	✓	✓	✓	✓	✓	✓

i. Standby-Support

Beschreibung:	Servicetechniker von Unit4 in Bereitschaft, um eine Kundenveranstaltung zu unterstützen (wie durch Migration, Datenladung usw.)
Verpflichtungen von Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • Auf Anfrage des Kunden Servicetechniker von Unit4 für eine Zeitspanne von 8 Stunden („Veranstaltung“) bereitzustellen • Während der Veranstaltung eine Reaktion auf eine Unterstützungsanfrage („Abruf“) mit angemessener Handlung bereitzustellen; • Die Handlung innerhalb der vereinbarten Zeiträume zu liefern.
Annahmen:	<ul style="list-style-type: none"> • Standby-Support wird auf der Basis größter Bemühungen, während der Geschäftszeiten und nur auf Englisch erbracht. • Pro Support-Jahr (d. h. ein Jahr ab dem Verlängerungsdatum) ist eine Veranstaltung eingeschlossen • Eine Veranstaltung dauert 8 Stunden und kann nicht auf 2 kleinere Veranstaltungen aufgeteilt oder auf ein anderes Support-Jahr übertragen werden. • Die Reaktion auf den Abruf und die Bereitstellung von Handlungen oder Unterstützung wird nach den geltenden Tarifen für fachliche Dienstleistungen von Unit4 abgerechnet. • Zusätzlicher Standby-Support kann pro 8-Stunden-Einheit bestellt werden. • Anwendungsänderungen (d. h. Fehlerbehebungen, Fehlerkorrekturen und Konfigurationsänderungen) sind vom Standby-Support ausgeschlossen.
Verpflichtungen des Kunden:	Der Kunde protokolliert eine Anfrage für Standby-Support indem er eine Serviceanfrage unter Verwendung von Unit4 Communities und/oder des Unit4-Kundenportals mindestens 72 Stunden im Voraus protokolliert und sich mit Unit4 auf das Veranstaltungsfenster einigt.

ii. Beurteilung der Cloud-Bereitschaft

Beschreibung:	Bereitstellung einer Beurteilung, die erwägt, ob die aktuelle Installation des Unit4-Produkts oder des globalen Cloud-Service von Unit4 des Kunden fähig und bereit ist, in einen neuen oder anderen globalen Cloud-Service von Unit4 verschoben zu werden.
Verpflichtungen von Unit4:	Einen Bericht zu erstellen, der beschreibt, ob der Kunde bereit ist, seine aktuelle Unit4-Produkt-Umgebung (oder die des globalen Cloud-Service von Unit4, einschließlich bestehender Softwarekonfiguration und -Anpassung) in einen neuen oder anderen globalen Cloud-Service von Unit4 zu verschieben, einschließlich einer Checkliste mit Elementen nötiger Anforderungen, um die Verschiebung des globalen Cloud-Service von Unit4 durchzuführen.
Annahmen:	<ul style="list-style-type: none"> • Am Standort oder von der verwalteten Cloud zu SaaS verfügbar. • Der Service wird nur in englischer Sprache bereitgestellt. • Lieferung per Fernzugriff basiert auf der GMT/CET-Zeitzone. • Anforderungen außerhalb der vorstehend beschriebenen Zeitzonen sind einzeln abrechenbar. • Schließt tatsächliche Migration, die einer einzelnen und spezifischen Leistungsbeschreibung und einem entsprechenden Kostenvoranschlag (siehe Aufrüstung auf Anfrage) unterliegt, aus.
Verpflichtungen des Kunden:	<ul style="list-style-type: none"> • Der Kunde muss ein Online-Formular ausfüllen. • Der Kunde muss auf dem Geschäftsserver eine Beurteilungsgebühr ausführen. • Der Kunde muss einen technischen IT-System-Anprechpartner haben.

iii. Aufrüstungsbeurteilung

Beschreibung:	Bereitstellung einer Beurteilung, die berücksichtigt, ob die aktuelle Version eines Unit4-Produkts des Kunden für eine Aufrüstung zu einer neuen Version geeignet ist.
Verpflichtungen von Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • Ablauf: Beurteilung der Nutzung der aktuellen Version durch den Kunden per Fernzugriff. • Ein Folgenanalyse-Bericht mit den Ergebnissen der Beurteilung und Umfrageergebnissen, die die nicht-standardmäßigen Verfahren, neuen Funktionsweisen und Empfehlungen und Angaben darüber, welche Auswirkung die Aufrüstung auf die aktuelle Umsetzung des Kunden haben wird, identifiziert. • Ein Entwurf einer Leistungsbeschreibung (einschließlich einer Schätzung) für das künftige Aufrüstungsprojekt.
Annahmen:	<p>Das tatsächliche Aufrüstungsprojekt (d. h. die Fertigstellung und Umsetzung des Leistungsbeschreibungs-Entwurfs) sind einzelne (und einzeln abrechenbare) Projekte und unterliegen einer endgültigen Leistungsbeschreibung oder einem endgültigen Kostenvoranschlag.</p> <p>Beurteilungen werden nur auf Englisch bereitgestellt.</p> <p>Lieferung per Fernzugriff in der GMT/CET-Zeitzone.</p>
Verpflichtungen des Kunden:	<ul style="list-style-type: none"> • Der Kunde muss ein Online-Formular ausfüllen. • Der Kunde muss auf dem Geschäftsserver eine Beurteilungsgebühr ausführen. • Der Kunde muss einen technischen IT-System-Ansprechpartner haben.

iv. Schulungen

Beschreibung:	Bereitstellung einer standardmäßigen Schulungsstunde für Produkte und funktionelle Verwendung. Sie sind interaktiv und werden von einem von Unit4 zertifizierten Ausbilder geführt.
Verpflichtungen von Unit4:	<p>Ein Zeitfenster für die Online-Beschäftigung, in dem Unit4 Kundenvertreter per Fernzugriff schult, bereitzustellen.</p> <p>Zugang (über Unit4 Communities) zu den verfügbaren Schulungsprogrammen und -materialien für die Kunden bereitzustellen.</p>
Annahmen:	<ul style="list-style-type: none"> • Dies schließt nicht-standardmäßige Produktschulungen aus. • Der Service wird nur in englischer Sprache bereitgestellt. • Lieferung per Fernzugriff oder am Standort in der GMT/CET-Zeitzone. • Maximale virtuelle Klasse von 10 Benutzern. • Aufwendungen vor Ort werden separat abgerechnet.
Verpflichtungen des Kunden:	Den Zugang der Kundenvertreter zur virtuellen Klasse zu ermöglichen.

v. Beratung auf Anfrage

Beschreibung:	Fachliche Dienstleistungen (Beratung) von Unit4 auf Anfrage (per Fernzugriff).
Verpflichtungen von Unit4:	<p>Den Zugang zu Einheitsbündeln (dabei ist 1 Einheit 4 Stunden) der fachlichen Dienstleistungen von Unit4 zu ermöglichen, mit denen der Kunde das Folgende anfordern kann:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konfiguration; • Anpassung (ACT); • Datenmigration; • Allgemeiner technischer Service; <p>Der Kunde stellt eine Serviceanfrage bei Unit4. Unit4 nimmt eine Beurteilung der vom Kunden angeforderten Arbeitseinschätzung vor und schlägt die zu bestellende Bündelmenge vor.</p>
Annahmen:	<ul style="list-style-type: none"> • Serviceanfragen sind ausschließlich über das Kundenportal einzureichen. • Der Service wird in englischer Sprache bereitgestellt. • Lieferung per Fernzugriff in der GMT/CET-Zeitzone. • Außerhalb der vorstehend beschriebenen Zeitzonen zu liefernde Anforderungen sind einzeln abrechenbar. • Fachliche Dienstleistungen ad hoc innerhalb eines Projekts (vor der Veröffentlichung)

	müssen innerhalb des Projektumfangs und von einem Unit4-Projektmanager und nicht über das Kundenportal verwaltet werden.
Verpflichtungen des Kunden:	<ul style="list-style-type: none"> • Es kann erforderlich sein, dass der Kunde den Zugang zum System gewährt.

vi. Aufrüstung auf Anfrage

Beschreibung:	Aufrüstung oder Veröffentlichung auf Anfrage (Aktivität per Fernzugriff).
Verpflichtungen von Unit4:	<p>Den Zugang zu Einheitsbündeln (dabei ist 1 Einheit 8 Stunden) der fachlichen Dienstleistungen von Unit4 zu ermöglichen, mit denen der Kunde das Folgende anfordern kann:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standardmäßige Art der Aufrüstung der Anwendung. • Angepasste Skripte zur Ausführung der Aufrüstung bereitzustellen. • Ein aufgerüstetes Arbeitsergebnis.
Annahmen:	<ul style="list-style-type: none"> • Der Umfang muss in einer Leistungsbeschreibung definiert werden. • Nachverfolgung der Cloud-Bereitschaftsbeurteilung, Aufrüstungsbeurteilung oder des Versions-Supports. • Serviceanfragen sind ausschließlich über das Kundenportal einzureichen. • Der Service wird in englischer Sprache bereitgestellt. • Lieferung per Fernzugriff in der GMT/CET-Zeitzone. • Außerhalb der vorstehend beschriebenen Zeitzonen oder an den Standort des Kunden zu liefernde Anforderungen sind einzeln abrechenbar. • Fachliche Dienstleistungen ad hoc innerhalb eines Projekts (vor der Veröffentlichung) müssen innerhalb des Projektumfangs und von einem Unit4-Projektmanager und nicht über das Kundenportal verwaltet werden. • Für globale Cloud-Services von Unit4 sind Aufrüstungen von Versionen im Unit4-Produkt nach einem allgemeinen Ausführungsskript (nicht angepasst) enthalten.
Verpflichtungen des Kunden:	<ul style="list-style-type: none"> • Es kann erforderlich sein, dass der Kunde den Zugang zum System gewährt. • Der Kunde muss alle benötigten Informationen in Bezug auf die Anpassungen und alle anderen nötigen Informationen bereitstellen.

vii. Prüfung des Service-Konzepts

Beschreibung:	Eine Prüfung zur Optimierung der Service-Nutzung in mehreren Umgebungen und/oder mehreren Unit4-Produkten
Verpflichtungen von Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • Einen Workshop per Fernzugriff bereitzustellen. • Eine Prüfung der Service-Nutzung in mehreren Umgebungen und/oder mehreren Unit4-Produkten (z. B. Aktualisierung der Umgebungsvariablen laut den neuesten Standards, Leistung, Sicherheit usw.) vorzunehmen. • Einen Bericht zu erstellen, der hochwertige Service-Anforderungen, eine hochwertige Lösungsübersicht und Empfehlungen zur Verbesserung abdeckt.
Annahmen:	<ul style="list-style-type: none"> • Der Umfang muss in einer Leistungsbeschreibung definiert werden. • Der Service wird nur in englischer Sprache bereitgestellt. • Lieferung per Fernzugriff oder am Standort in der GMT/CET-Zeitzone. • Anforderungen außerhalb der vorstehend beschriebenen Zeitzonen sind einzeln abrechenbar. • Zugang auf das System per Fernzugriff könnte erforderlich sein. • Der Kunde muss einen technischen IT-System-Ansprechpartner haben. • Aufwendungen vor Ort werden separat abgerechnet.
Verpflichtungen des Kunden:	Den Zugang der Kundenvertreter zur Sitzung zu ermöglichen.

viii. Verwaltung des Produkts und der Service-Benutzer

Beschreibung:	Unit4 verwaltet die Benutzerverwaltung (Anfänger/Abgänger/Übergänger) in Unit4-Anwendungen wie etwa Business World.
Verpflichtungen von Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • Unit4 führt nach Abonnement des Dienstes die Endnutzerverwaltungs-Aufgaben (z. B. Erschaffung, Abänderung oder Löschung) innerhalb der Unit4-Anwendung durch.

	<ul style="list-style-type: none">• Unit4 bearbeitet Anfragen mit einem Kunden-Support-Spezialisten von Unit4.• Unit4 erstellt einen Bericht (monatlich) mit einer Übersicht über angemeldete Benutzer mit Genehmigungen und einer Übersicht über aktive Benutzer, die während der letzten 60 Tage eingeloggt waren, der einem dafür verantwortlichen Kundenmitarbeiter zur Prüfung geliefert wird.
Annahmen:	Lieferung in englischer Sprache.
Verpflichtungen des Kunden:	Der Kunde reicht Serviceanfragen zur Benutzerschaffung, -abänderung oder -löschung bei Unit4 ein.

ix. Fernzugriff auf Support

Beschreibung:	Eine Anfrage zu (einer) besonderen Anforderung(en) in Bezug auf Zugang per Fernzugriff (außerhalb der standardmäßigen Richtlinien für grundlegende gemeinsame Ansichten/Bildschirmfreigaben von Unit4) zu bearbeiten
Verpflichtungen von Unit4:	Unit4 erlaubt spezifischen Zugang, um die besonderen Anforderungen zu erfüllen.
Annahmen:	<ul style="list-style-type: none"> Die Verfügbarkeit dieses Dienstes wird basierend auf der technischen Verfügbarkeit bestimmt (nach dem Ermessen von Unit4) und eine Machbarkeitsstudie wird durch Beratung auf Anfrage (kostenpflichtig) durchgeführt. Besonderer Zugang per Fernzugriff deckt das Folgende explizit ab: <ul style="list-style-type: none"> Site-to-Site-VPN-Tunnel Site-to-Point-VPN-Tunnel Alle nicht in den Unit4-Standards aufgelisteten VPNs.
Verpflichtungen des Kunden:	Alle nötigen technischen Anforderungen zu erfüllen.

x. Support in örtlicher Sprache

Beschreibung:	Support in örtlichen Sprachen																																																														
Verpflichtungen von Unit4:	Fall-Support der Ebene 1 (grundlegender Support, Falleinschätzung und Beurteilung) in einer örtlichen Sprache bereitzustellen.																																																														
Annahmen:	<p>Die folgenden Sprachen sind verfügbar:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Sprachen</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>Deutsch</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Niederländisch</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Französisch</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Spanisch</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Schwedisch</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Portugiesisch</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Norwegisch</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> </tbody> </table> <p>Support in örtlichen Sprachen wird weltweit oder in Kombination mit örtlichem Kunden-Support (siehe Abschnitt C, Unterabschnitt (xi)) während der örtlichen Unit4-Geschäftszeiten angeboten.</p> <p>Support-Eskalation kann nur auf Englisch stattfinden.</p>							Sprachen	Business World	Prevero	U4SM	T&E	PSA	U4F	Deutsch	X	X	X	X	X	X	Niederländisch	X	X	X	X	X	X	Französisch	X	X	X	X	X	X	Spanisch	X	X	X	X	X	X	Schwedisch	X	X	X	X	X	X	Portugiesisch	X	X	X	X	X	X	Norwegisch	X	X	X	X	X	X
Sprachen	Business World	Prevero	U4SM	T&E	PSA	U4F																																																									
Deutsch	X	X	X	X	X	X																																																									
Niederländisch	X	X	X	X	X	X																																																									
Französisch	X	X	X	X	X	X																																																									
Spanisch	X	X	X	X	X	X																																																									
Schwedisch	X	X	X	X	X	X																																																									
Portugiesisch	X	X	X	X	X	X																																																									
Norwegisch	X	X	X	X	X	X																																																									
Verpflichtungen des Kunden:	Dem Kunden Gleichrangige müssen fähig sein, in derselben örtlichen Sprache zu kommunizieren.																																																														

xi. Örtlicher Kunden-Support

Beschreibung:	Support von örtlichen Gerichtsbarkeiten (geliefert)																																																							
Verpflichtungen von Unit4:	Fall-Support der Ebene 1 (grundlegender Support, Falleinschätzung und Beurteilung) auf einer Pro-Region-Basis bereitzustellen.																																																							
Annahmen:	Support ist für die folgenden Regionen für die folgenden Lösungen verfügbar:																																																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Region</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>Vereinigtes Königreich</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nordics</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nordamerika</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Polen</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Frankreich</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Deutschland</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Örtlicher Kunden-Support kann nur während der Geschäftszeiten von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr in der jeweiligen Region geliefert werden.</p>							Region	Business World	Prevero	U4SM	T&E	PSA	U4F	Vereinigtes Königreich	X						Nordics	X						Nordamerika	X						Polen	X						Frankreich	X						Deutschland		X				
Region	Business World	Prevero	U4SM	T&E	PSA	U4F																																																		
Vereinigtes Königreich	X																																																							
Nordics	X																																																							
Nordamerika	X																																																							
Polen	X																																																							
Frankreich	X																																																							
Deutschland		X																																																						

Verpflichtungen des Kunden:	-
-----------------------------	---

xii. Monatliche Prüfung der Service-Qualität

Beschreibung:	Eine monatliche Prüfung, um die Service-Qualität zu prüfen und auszubauen (kontinuierliche Pflege und Verbesserung der Service-Qualität).
Verpflichtungen von Unit4:	<ul style="list-style-type: none">• Prüfung von Unit4-KPIs;• Prüfung der SLA-KPIs und Erstellung eines Service-Qualitätsberichts (vor dem Prüfungstreffen erstellt);• Identifizierung von zusätzlich erforderlichen Schulungen.
Annahmen:	<ul style="list-style-type: none">• Während der Geschäftszeiten und nur auf Englisch, und nicht in örtlichen Sprachen verfügbar.• Diese Aktivität findet über Fernzugriff und vier (4) Mal jährlich mit Treffen am Standort statt.
Verpflichtungen des Kunden:	-

ABSCHNITT D – SUPPORTBEDINGUNGEN FÜR VERLÄNGERTE LEBENSDAUER

Wo Unit4 mit einem Kunden vereinbart, Support für verlängerte Lebensdauer (was Unit4-Kunden-Support für eine nicht unterstützte Version ($N \leq -2$) des Unit4-Produkts ist) bereitzustellen, hat der Kunde einen Anspruch auf standardmäßigen Support in Übereinstimmung mit Abschnitt A der Unit4-Supportbedingungen in Bezug auf die aktuelle Version des Kunden. Support für verlängerte Lebensdauer wird automatisch am nächsten Verlängerungsdatum des Kunden verlängert, es sei denn der Kunde kommuniziert mit Frist von sechzig (60) Tagen schriftlich seine Absicht, diesen vor dem nächsten Verlängerungsdatum zu beenden. Des Weiteren behält sich Unit4 das Recht vor, die Bereitstellung von solchem Support für verlängerte Lebensdauer nach Benachrichtigung des Kunden mit Frist von sechs (6) Monaten im Sinne von „end of life“ einzustellen. In einem solchen Fall berät Unit4 über einen angemessenen Aufrüstungs- und/oder Migrationsplan. Jegliche sich ergebende Aufrüstungs-Beurteilungen oder -Projekte werden nach den geltenden Tarifen von Unit4 abgerechnet.