



Appendix C  
Voorwaarden Wereldwijde  
Tiered Support

Version 1.2

**Inhoud****Pagina('s)****Voorwaarden Mondiale Tiered Support**

Sectie A – Standaard Support Voorwaarden	1-4
Sectie B – Tiered Support pakketten en Aanvullende Voorwaarden	5-9
Sectie C - Optionele Support pakketten en Aanvullende Voorwaarden	10- 15
Sectie D - Voorwaarden Uitgebreide Levenslange Support	16

## **SECTIE A - STANDAARD SUPPORT VOORWAARDEN**

### **1. Dekking Support**

#### ***Dekking Standaard Support***

Unit4 ondersteunt standaard applicatie- en technische functies die zijn beschreven in de van toepassing zijnde Oplossingsomschrijving en/of Dienstenomschrijving voor het Unit4 Product en/of Unit4 Global Cloud Service.

#### ***Extra Support***

Voor alle andere applicatie- of technische functies (met inbegrip van eventuele aanpassingen of Customisations door Unit4 of niet) en/of problemen of fouten veroorzaakt door informatiesystemen van de Klant en/of producten of diensten van derden, kan Unit4 de Klant en eventuele Derde Leveranciers bijstaan bij het diagnosticeren en oplossen van problemen of fouten. De Klant erkent echter dat deze zaken buiten de dekking van Standaard Support vallen. Unit4 behoudt zich het recht voor om de Geldende Tarieven van Unit4 in rekening te brengen wanneer zij assistentie verleent op dit gebied.

### **2. Contactpersonen en Aangewezen Contactpersoon**

#### ***Benodigde Contactpersonen***

De Klant zal ten minste vijf (5) Contactpersonen benoemen. De Contactpersonen moeten getraind worden in het Unit4 Product en/of de Unit4 Global Cloud Service waarvoor zij Zaken inleiden en zullen een eerste aanspreekpunt bieden en zullen proberen om problemen die door Gebruikers van de Klant zijn geïdentificeerd op te lossen, waarbij alle problemen worden gekwalificeerd voordat ze aan Unit4 Klantenservice worden voorgelegd om als Zaak te worden geregistreerd. De Contactpersonen zijn het belangrijkste aanspreekpunt voor Unit4 Klantenservice.

Bovendien vereisen sommige Unit4 Producten en/of Unit4 Global Cloud Services ten minste twee (2) Contactpersonen voor elk belangrijk modulair gebied, zoals Finance en HR. Ter verduidelijking, één persoon kan Contactpersoon zijn voor meer dan één modulair gebied, op voorwaarde dat: i) deze persoon de vereiste training heeft gevolgd om contactpersoon te zijn voor de betreffende modulaire gebieden, en ii) er altijd ten minste twee getrainde personen als Contactpersonen zijn toegewezen aan elk modulair gebied.

#### ***Extra technische contactpersonen vereist voor Unit4 Global Cloud Services***

Voorts zal de Klant in verband met het gebruik van de Unit4 Global Cloud Service ten minste twee (2) van de Contactpersonen aanwijzen om ook technische contactpersonen te zijn. Deze technische contactpersonen vormen het eerste aanspreekpunt en zullen trachten technische problemen (of vragen) op te lossen die door de Gebruikers van de Klant zijn geïdentificeerd.

De Klant zal ook een Aangewezen Contactpersoon benoemen als het belangrijkste aanspreekpunt voor alle tijdsgevoelige technische of servicekwesties. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om actuele contactgegevens te verstrekken voor de Aangewezen Contactpersoon. Unit4 is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming van de Producten en/of Unit4 Global Cloud Service (indien van toepassing) die het gevolg is van een verzuim van de Klant om een Aangewezen Contactpersoon te benoemen en diens gegevens te verstrekken.

#### ***Opleidingsvereisten voor Contactpersonen***

Indien naar het redelijke oordeel van Unit4, een Contactpersoon aanvullende training vereist om zijn of haar rol met betrekking tot de werking of support van het betreffende Unit4 Product en/of de betreffende Unit4 Global Cloud Service naar behoren te kunnen vervullen, zal Unit4 een redelijk programma van aanvullende trainingen voorstellen dat op kosten van de Klant zal worden uitgevoerd. De trainingen kunnen online cursussen zijn of face-to-face trainingen die door medewerkers van Unit4 worden gegeven op locaties die door Unit4 aan de Klant zijn gemeld.

### **3. Zelfhulpbronnen**

Unit4 geeft de Klant toegang tot online bronnen die beschikbaar zijn gesteld via Unit4 Communities en/of Unit4 Klant Portal, telkens in het Engels.

### **4. Classificatie, kwalificatie, reactie op en escalatie van een Zaak**

#### **Zaken registreren**

Zaken worden in het Engels geregistreerd (tenzij anders overeengekomen). Contactpersonen van de Klant kunnen zaken 24/7 indienen via Unit4 Communities, het Unit4 Klant Portal of e-mail. Daarnaast kunnen Zaken ook telefonisch (op het door Unit4 van tijd tot tijd aan de Klant verstrekte nummer) worden aangemeld tijdens Werktijden. De Zaak moet worden geregistreerd als een Incident of een Dienstenverzoek.

Zaken worden als volgt ingedeeld en behandeld:

#### **5.1 Incidenten**

Een Incident wordt doorgestuurd naar de juiste resolution-groepen en Unit4 Klantenservice beheert de voortgang van het Incident naar een Resolution (in de vorm die Unit4 het meest geschikt acht). Incidenten worden geclassificeerd volgens de Priority Level Designation Table.

**Fig. 1 (Priority Level Designation Table)**

Priority Designation	Level	Beoordeling Impact op het Bedrijf	Initiële Reactietijd
Prioriteit Kritisch	1 -	Het gebruik van het Unit4 Product door Klant (in zijn productieomgeving of de Cloud Productie Omgeving) wordt stopgezet of zo ernstig beïnvloed dat zijn gehele organisatie redelijkerwijs niet kan blijven functioneren. Zo ondervindt de organisatie van de Klant bijvoorbeeld een volledig verlies van diensten of is het verlies van bedrijfsuitoefening cruciaal voor zijn bedrijf en wordt de situatie een noodsituatie.	1 Kantooruur
Prioriteit Belangrijk	2 -	Eén of meerdere belangrijke bedrijfsprocessen worden door het probleem uitgeschakeld, waardoor grote verstoringen ontstaan, maar het is geen situatie met Prioriteit 1.	2 Kantooruren
Prioriteit Normaal	3 -	Bedrijfsprocessen worden beïnvloed door het probleem, waardoor kleine verstoringen of verlies van functionaliteit ontstaan, maar dit is geen situatie met Prioriteit 2.	8 Kantooruren
Prioriteit 4 - Matig		Bedrijfsprocessen worden in principe niet beïnvloed door het probleem, maar het kan leiden tot kleine problemen met de bruikbaarheid van applicaties.	2 Werkdagen

#### **Unit4 Initiële Reactietijd**

Unit4 spant zich redelijk in om binnen de Initiële Reactietijd te reageren.

#### **Diagnose van incidenten**

De Klant dient elk Incident redelijkerwijs zelf te diagnosticeren en een Priority Level Designation aan te bevelen op basis van de beoordeling van het effect op het bedrijf zoals weergegeven in de Priority Level Designation Table. Unit4 zal de Priority Level Designation van de Klant bevestigen of zal de Klant op de hoogte brengen van een wijziging in de Priority Level Designation naar een hoger of lager niveau met verantwoording. Indien de Klant het niet eens is met de classificatie van Unit4, zal elke Partij dit conflict onmiddellijk escaleren via het Support Escalation Process, gedurende welke tijd de Partijen het Incident zullen blijven behandelen in overeenstemming met de door Unit4 gegeven Priority Level Designation.

#### **Diagnose en Resolution (proces en verantwoordelijkheden)**

Unit4 zal tijdens Kantooruren werken om een Resolution te bieden.

De Klant moet beschikbaar zijn tijdens het onderzoek naar een Incident. De Klant dient in staat te zijn om vragen van Unit4 te beantwoorden en alle relevante informatie te verstrekken. Dit kan betekenen dat een gedetailleerde stapsgewijze probleembeschrijving en screenshots worden verstrekt voor zover nodig om het Incident te reproduceren.

Wanneer het Unit4 Product bij de Klant ter plaatse wordt geleverd, kan de Klant worden verzocht toegang op afstand te verlenen voor probleemoplossing. In het geval van een Incident zal Unit4 zijn basisverbinding op afstand gebruiken (d. w. z. scherm delen). Elke andere vorm van toegang op afstand zal buiten de Standaard Support vallen.

Indien de relevante informatie of toegang niet binnen de overeengekomen termijn beschikbaar wordt gesteld, kan dit gevolgen hebben voor het vermogen van Unit4 om de diagnose van het Incident te stellen en kan dit een Resolution vertragen. In dit geval behoudt Unit4 zich het recht voor om de diagnostische werkzaamheden naar haar goeddunken opnieuw in te plannen op het moment dat er geschikte middelen van de Klant beschikbaar komen. De Klant is er verantwoordelijk voor dat het is toegestaan relevante gegevens of informatie met Unit4 te delen. De Klant kan via het Unit4 Klant Portal het volgende zien: i) of de "Initiële Reactietijd" is gehaald en ii) de voortgang van geregistreerde Incidenten.

Klanten zijn verplicht de door Unit4 geleverde oplossingen of workarounds te testen en indien de Klant dit, in redelijkheid handelend, aanvaardt, zal de Klant het Incident sluiten.

#### **Correctieverplichtingen Applicatiefout**

Wanneer is vastgesteld dat de oorzaak van een Incident een fout is in de softwarecode van de applicatie, worden de volgende procedures gebruikt om correcties aan te brengen:

- Prioriteit 1 – er zal zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is een workaround of oplossing aan de Klant worden verstrekt. Indien een passende workaround of oplossing niet mogelijk is, wordt een correctie zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is via een Hot Fix, Update of Versie (naar gelang het geval) geleverd.
- In het geval van andere fouten zal Unit4 zich redelijk inspannen om het volgende te bereiken:
  - Prioriteit 2 – een geaccepteerde workaround of oplossing bieden en een correctie in een Hot Fix bieden of de volgende Update bieden indien mogelijk;
  - Prioriteit 3 – een geaccepteerde workaround of oplossing bieden en de geschiktheid van het aanbrengen van een correctie in de volgende Update of Versie beoordelen en hiertoe overgaan indien dit passend en haalbaar wordt bevonden;
  - Prioriteit 4 – de geschiktheid beoordelen van het aanbrengen van een correctie in de volgende Versie en hiertoe overgaan indien dit passend en haalbaar wordt bevonden.

In het geval dat een Hot Fix, Update of Versie beschikbaar wordt gesteld die correcties bevat van fouten die niet anderszins in de huidige Update of Versie van de Klant kunnen worden gecorrigeerd, zal de Klant niet langer Unit4 Klantenenservice ontvangen met betrekking tot dergelijke fouten. Unit4 mag verder verlangen dat zo'n Hotfix, Update of Versie wordt uitgevoerd voordat het Resolution proces wordt gecontinueerd.

#### ***Algemene disclaimer***

Unit4 heeft geen enkele verplichting tot correctie van gebreken of fouten in verband met:

- het verzuim van de Klant om gebruik te maken van de juiste versies van andere software van derden die in combinatie met het Unit4 Product en/of de Unit4 Global Cloud Service moet draaien, zoals regelmatig door Unit4 is aangegeven; of
- installatie van of Customisation aan het Unit4 Product door een andere persoon dan een medewerker van Unit4; of
- een gebruikersfout of onjuist gebruik van het Unit4 Product en/of de Unit4 Global Cloud Service (indien van toepassing); of
- het verzuim van de Klant om een door Unit4 geboden of voorgestelde workaround of oplossing toe te passen; of
- een fout in hardware of software die is gemaakt door een derde en in combinatie met het Unit4 Product wordt gebruikt (en niet door Unit4 is geleverd); of
- (tenzij anders overeengekomen) het gebruik van een niet ondersteunde Versie door de Klant; of
- defecten of fouten veroorzaakt door het gebruik van het Unit4 Product op of met apparatuur die niet door Unit4 schriftelijk is aanbevolen of goedgekeurd.

#### **4.2 Dienstenverzoeken**

Dienstenverzoeken hebben een Initiële Reactietijd van 2 Werkdagen na bevestiging van ontvangst door Unit4 van het Dienstenverzoek.

De Klant zal in het Klant Portal Dienstenverzoeken kunnen kiezen met behulp van de Catalogus met Dienstenverzoeken of kan een Dienstenverzoek in vrije vorm indienen. Klant dient Unit4 in elk geval te voorzien van alle informatie die nodig is om Unit4 in staat te stellen het Dienstenverzoek te verwerken.

Voor alle duidelijkheid, Unit4 is niet verplicht om Dienstenverzoeken te leveren.

#### **4.3 Zaken die wijzigingen in de database vereisen**

Indien het nodig is om de dataset aan te passen (uitgedrukt als een SQL script) of Klant hierom heeft verzocht, geldt het volgende. Omdat alle Klantgegevens eigendom zijn van de Klant, die ook verantwoordelijk is voor de juistheid en integriteit ervan, heeft Unit4 specifieke toestemming van de Klant nodig om de noodzakelijke wijzigingen uit te voeren. De Klant moet toestemming geven voordat Unit4 corrigerende maatregelen neemt of wijzigingen aanbrengt in de database van de Klant. Unit4 zal Klant informeren over de stappen die zij dient te ondernemen en Klant dient dit advies op te volgen. De Klant erkent en gaat ermee akkoord dat Unit4 niet verantwoordelijk of aansprakelijk is, direct of indirect, voor enige schade of verlies van hetzij Klantgegevens of anderszins veroorzaakt of beweerdelijk veroorzaakt door of in verband met Unit4 die overeengekomen wijzigingen aanbrengt of uitvoert met betrekking tot een verzoek tot wijziging van de Klants database of dataset aanpassing..

### **5. Escalatie en klachtenbeheer**

Indien er meningsverschillen of problemen zijn die specifiek verband houden met Unit4 Klantenservice, kan de Aangewezen Contactpersoon het meningsverschil of probleem escaleren via het Support Escalation Process.

Indien de Klant een klacht heeft met betrekking tot Unit4 Klantenservice, zal de Unit4 Account Vertegenwoordiger de klacht verifiëren en het proces beheren met de interne servicefuncties van Unit4 en in overleg met alle toepasselijke Unit4 leveranciers of onderaannemers en de Klant.

## 6. Ondersteunde Versies

### **Huidige en vorige Versie (N en N-1)**

Unit4 adviseert Klanten altijd om de nieuwste Versie te gebruiken. Unit4 Klantenservice wordt verleend voor de huidige (N) en vorige (N-1) Versie van het Unit4 Product, inclusief indien geleverd via de Unit4 Global Cloud Service.

### **Beëindiging Support (N≤-2)**

Indien toegang tot Unit4 Klantenservice wordt gegeven (naar keuze van Unit4) voor een Versie van het Unit4 Product dat niet is gespecificeerd in de vorige paragraaf, zal alleen toegang worden gegeven tot on-line self-help (zoals de Unit4 Klant Portal en de Unit4 klantcommunities). Verder behoudt Unit4 zich het recht voor om de levering van deze Unit4 Klantenservice te staken en de support aan Klant te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van zes (6) maanden. In een dergelijk geval zal Unit4 adviseren over een passende upgrade en/of migratieplan of kan Unit4 de Klant toegang bieden tot UitgebreideLevenslange Support . Alle daaruit voortvloeiende evaluaties van upgrades of Projecten zullen in rekening worden gebracht tegen de Geldende Tarieven van Unit4.

## 7. Beschikbaarheid van Verbeteringen en Oude Technologie

### **Beschikbaarheid en verantwoordelijkheid voor het aanbrengen van verbeteringen en correcties**

Unit4 zal regelmatig verbeteringen en correcties aanbrengen aan het Unit4 Product en deze zullen worden opgenomen in een Hot Fix, Update of Versie. De Klant zal Hot Fixes, Updates en Versies kosteloos ontvangen, ervan uitgaande dat alle toepasselijke vergoedingen aan Unit4 zijn betaald.

Voor Klanten op locatie is het de verantwoordelijkheid van de Klant om zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is nieuwe Hot Fixes of Updates te implementeren of aan te brengen. Indien Unit4 aangeeft dat een Update "verplicht" is, dan is Unit4 niet verplicht een Resolution te bieden voordat de Klant de verplichte Update heeft geïmplementeerd of aangebracht. Voor Klanten die Unit4 Global Cloud Services gebruiken zal Unit4 alle Hot Fixes en Updates automatisch implementeren.

In het geval dat de Klant enige Professionele Diensten nodig heeft voor hulp bij de implementatie van een Hotfix, Update of Versie, kan Unit4 deze tijd in rekening brengen tegen de Geldende Tarieven.

### **Oude technologie**

De Klant erkent dat nieuwe Versies van het Unit4 Product in de toekomst mogelijk niet altijd compatibel zullen zijn met een van de Lokale Omgevingen die aanwezig zijn op de datum van de eerste installatie van het betreffende Unit4 Product vanwege veranderingen en technologische ontwikkelingen. Unit4 streeft ernaar om de Klant zo spoedig mogelijk te informeren indien het Unit4 bekend wordt dat nieuwe Versies van het Unit4 Product veranderingen van een Lokale Omgeving vereisen. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om de Lokale Omgeving te upgraden, zoals geadviseerd door Unit4 met inachtneming van een redelijke termijn, om te voldoen aan de vereisten van nieuwe Versies. Unit4 behoudt zich het recht voor om met een opzegtermijn van ten minste 12 maanden Unit4 Klantenservice in te trekken voor nieuwe Versies van het Unit4 Product voor bepaalde door de Klant gebruikte database- of besturingssystemen die naar het redelijke oordeel van Unit4 niet meer algemeen voor commerciële doeleinden worden gebruikt.

## 8. Belangrijke productherzieningen

Unit4 behoudt zich het recht voor om een redelijke vergoeding te vragen voor elke Aanzienlijke Herziening. Om een herziening van het Unit4-product als een Aanzienlijke Herziening te kunnen classificeren, moet Unit4 kunnen aantonen dat de herziening het resultaat is van een aanzienlijke herontwikkeling. De aankoop van een Aanzienlijke Herziening is facultatief, waarbij de vorige herziening onder Standaard Support blijft vallen.

## 9. Customisations

Tenzij anders overeengekomen met de Klant, worden Customisations niet door Unit4 ondersteund. Alleen de Klant is verantwoordelijk voor de Customisations en het onderhoud hiervan en Unit4 heeft geen verantwoordelijkheid om compatibiliteit te onderhouden of het oplossen van problemen die voortkomen uit het gebruik van niet-standaard software. Dit omvat mede iedere custom development of Customisation (inclusief Customisation geleverd door Unit4 als onderdeel van een project implementatie of bespoken code geschreven door Unit4). Indien verzocht, zou Unit4 kunnen assisteren met het oplossen van issues of met upgrades van de Customisation, maar onder de voorwaarde van review en extra kosten. De Klant zal dan Professionele Diensten afnemen tegen de Geldende Tarieven.

**SECTIE B – TIERED SUPPORT PAKKETTEN EN AANVULLENDE VOORWAARDEN**

**Support zoals beschreven in SECTIE A wordt geclassificeerd als een Standaard Supportpakket. De Klant kan zich abonneren op aanvullende Supportpakketten zoals beschreven in fig. 2 (hieronder).**

Fig. 2

Nr.	Recht op support	Supportpakket			
		Enhanced Support (Lokale Omgeving)	Enhanced Support (Global Cloud)	Premium Support (Lokale Omgeving)	Premium Support (Global Cloud)
i.	Enhanced Zaak Support	✓	✓	✗	✗
ii.	24/7 x 365 Zaak support	✓	✓	✓	✓
iii.	Premium Zaak Support	✗	✗	✓	✓
iv.	Escalatie- Support en Klachtenbeheer	✓	✓	✓	✓
v.	Best Practice en Adviserende Support	✓	✓	✓	✓
vi.	Jaarlijkse Kwaliteitsbeoordeling	✗	✓	✓	✗
vii.	WaardeApplicatie Check	✓	✓	✓	✓
viii.	Stand-by Support	✗	✗	✓	✓
ix.	Toegewezen Klantenservice	✗	✗	✓	✓
x.	Beoordeling Functionele Applicatie	✗	✗	✗	✓
xi.	Systeemadvies	✗	✗	✓	✗
xii.	Versie Support	✗	✗	✗	✓
xiii.	Uitgebreide Adviserende Support	✗	✗	✗	✓
xiv.	Driemaandelijkse Service-evaluatie	✗	✗	✗	✓

**i. Enhanced Zaak Support**

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

**ii. 24/7 Zaak Support**

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

**iii. Premium Zaak Support**

Beschrijving:	Hoge prioriteit reactietijd voor de behandeling van Dienstenverzoeken en Incidenten en na te streven oplossing voor P1 en P2 Incidenten.
Verplichtingen Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorkeursbehandeling of prioritaire behandeling boven Standaard en Enhanced Support klanten voor Incidenten en Dienstenverzoeken.</li> <li>• Streven naar een Initiële Reactie op Dienstenverzoeken binnen 2 Kantooruren.</li> <li>• Unit4 zal redelijke inspanningen leveren om: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voor een P1 Incident binnen 4 uur na de intiele reactie op het Incident een Resolution te vinden</li> <li>- Voor een P2 Incident binnen 8 uur na de initiele reactie op het Incident een Resolution te vinden</li> </ul> </li> </ul>
Uitgangspunten:	Op Incidenten wordt gereageerd in overeenstemming met de Priority Designation Table (fig. 1).  Voorkeursbehandeling of prioritaire behandeling vindt plaats op basis van de best mogelijke inspanning.
Verplichtingen Klant:	Tijdig alle door Unit4 opgevraagde noodzakelijke informatie verstrekken.

#### iv. Escalatie Support en Klachtenbeheer

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

#### v. Best Practice en Adviserende Support

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

#### vi. Jaarlijkse Kwaliteitsbeoordeling



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

**vii. Waarde Applicatie Check**

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

**viii. Stand-by Support (Eenmalige Event)**

Beschrijving:	Unit4 serviceconsultants die stand-by staan voor support tijdens een event bij een Klant (zoals migratie, data laden etc.).
Verplichtingen Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op verzoek van de Klant servicetechnici van Unit4 ter beschikking stellen voor een periode van 8 uur ("Event").</li> <li>Tijdens het Event een antwoord geven op een verzoek om assistentie ("Call-Off") met een geschikte actie.</li> <li>De actie binnen overeengekomen termijnen uitvoeren.</li> </ul>
Uitgangspunten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stand-by support wordt uitgevoerd naar beste kunnen, tijdens Werktijden en uitsluitend in het Engels.</li> <li>Per supportjaar (d.w.z. één jaar vanaf de verlengingsdatum) is één event opgenomen.</li> <li>Een Event staat gelijk aan 8 uur en kan niet worden opgesplitst in 2 kleinere events of worden doorgerold naar een ander supportjaar.</li> <li>Het beantwoorden van de Call-Off en het verlenen van enige actie of bijstand zal in rekening worden gebracht tegen de geldende tarieven van Unit4.</li> <li>Extra stand-by support kan per eenheid van 8 uur worden besteld (zie sectie C) en is uitsluitend in het Engels beschikbaar.</li> <li>Applicatiewijzigingen (d.w.z. bugfixes, foutcorrectie en configuratiewijzigingen) zijn uitgesloten van stand-by support.</li> </ul>
Verplichtingen Klant:	De Klant zal de aanvraag voor stand-by support registreren door een Dienstenverzoek te registreren via het Unit4 Klant Portal. Unit4 zal na de ontvangstbevestiging van de Dienstenaanvraag ten minste één (1) Werkdag (streefreactietijd voor Dienstenverzoeken), nodig hebben om de serviceconsultant voor het Event te leveren.

#### ix. Toegewezen Klantenservice

Beschrijving:	Er wordt een Toegewezen Klantenservice aan de Klant toegekend.
Verplichtingen Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Een Toegewezen Klantenservice is voor alle Zaken het belangrijkste aanspreekpunt voor de Klant.</li> <li>De Toegewezen Klantenservice heeft een basiskennis van de organisatie en systemen van de betreffende Klant.</li> <li>De Unit4 Account Vertegenwoordiger is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en de prestaties van de aan de Klant Toegewezen Klantenservice.</li> </ul>
Uitgangspunten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>De Toegewezen Klantenservice heeft een basiskennis van de klantomgeving. Begrip is gebaseerd op de beschikbare materialen en documentatie van de installatie van de klant. Kennis van Customisation (artikel 9 van Sectie A) is van het toepassingsgebied uitgesloten.</li> <li>Uitsluitend tijdens werktijden en is uitsluitend in het Engels beschikbaar.</li> </ul>
Verplichtingen Klant:	Op verzoek van de Toegewezen Klantenservice zal de Klant alle materialen en documentatie ter beschikking stellen.

#### x. Beoordeling Functionele Applicatie

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

#### xi. Systeemadvies

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

## xii. Versie Support

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

## xiii. Uitgebreide Adviserende Support

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

**xiv. Driemaandelijke Kwaliteitsbeoordeling Diensten**

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

**SECTIE C – OPTIONELE (AANVULLENDE) SUPPORTPAKKETTEN EN AANVULLENDE VOORWAARDEN**

**Onderstaande tabel geeft aan welke aanvullende diensten beschikbaar zijn voor Klanten op de verschillende support tiers. Neem contact op met de Unit4 Account Vertegenwoordiger als u gebruik wilt maken van deze aanvullende opties. De Klant kan zich abonneren op aanvullende supportopties zoals beschreven in fig. 3 (hieronder).**

**Fig.**

Nr.	Aanvullende Supportoptie	Beschikbaar voor Standaard support (Op Locatie)	Beschikbaar voor Standaard Support (Global Cloud)	Beschikbaar voor Enhanced Support (Op Locatie)	Beschikbaar voor Enhanced Support (Global Cloud)	Beschikbaar voor Premium Support (Op Locatie)	Beschikbaar voor Premium Support (Global Cloud)
i.	Stand-by Support	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ii.	Beoordeling Cloud Readiness	✓	✗	✓	✗	✓	✗
iii.	Beoordeling Upgrade	✓	✓	✓	✓	✓	✓
iv.	Training	✓	✓	✓	✓	✓	✓
v.	Advies op verzoek	✓	✓	✓	✓	✓	✓
vi.	Upgrade/Migratie op verzoek	✓	✓	✓	✓	✓	✓
vii.	Beoordeling van het Ontwerp van Diensten	✓	✓	✓	✓	✓	✓
viii.	Gebruikersadministratie van Producten en Diensten	✗	✗	✓	✓	✓	✓
ix.	Speciale Toegang op Afstand	✗	✗	✗	✗	✓	✗
x.	Support Lokale Taal	✓	✓	✓	✓	✓	✓
xi.	Plaatselijke Klant support	✗	✗	✗	✗	✓	✓
xii.	Maandelijks Dienstenoverzicht	✗	✗	✗	✗	✓	✓
xiii.	Functionele Applicatie Beoordeling	✗	✗	✗	✓	✓	✗
xiv.	System Advies	✗	✗	✓	✗	✗	✗

**i. Stand-by Support**

Beschrijving:	Unit4 serviceconsultants die stand-by staan om een event bij een Klant te ondersteunen (zoals migratie, data laden etc.).
Verplichtingen Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op verzoek van de Klant Unit4 serviceconsultants ter beschikking stellen voor een periode van 8 uur (“<b>Event</b>”)</li> <li>• Tijdens het Event een antwoord geven op een verzoek om assistentie (“<b>Call-Off</b>”) met een geschikte actie;</li> <li>• De actie binnen overeengekomen termijnen uitvoeren.</li> </ul>
Uitgangspunten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stand-by Support wordt uitgevoerd naar beste kunnen, alleen tijdens Werktijden en in het Engels.</li> <li>• Per supportjaar (d.w.z. één jaar vanaf de verlengingsdatum) is één Event opgenomen.</li> <li>• Een Event staat gelijk aan 8 uur en kan niet worden opgesplitst in 2 kleinere events of worden doorgerold naar een ander supportjaar.</li> <li>• Het beantwoorden van de Call-Off en het uitvoeren van enige actie of verlenen van enige bijstand zal in rekening worden gebracht tegen de geldende tarieven van Unit4 voor Professionele Diensten.</li> <li>• Extra Stand-by Support kan per unit van 8 uur worden besteld.</li> <li>• Applicatiewijzigingen (d.w.z. bugfixes, foutcorrectie en configuratiewijzigingen) zijn uitgesloten van Stand-by Support.</li> </ul>
Verplichtingen Klant:	De Klant zal de aanvraag voor stand-by support registreren door ten minste 72-uren van tevoren via Unit4 Communities en/of het Unit4 Klant Portal een Dienstenverzoek in te dienen en het Event venster met Unit4 overeen te komen.

**ii. Beoordeling Cloud Readiness**

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

### iii. Beoordeling Upgrade

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

### iv. Training

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

### v. Advies op verzoek

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

**vi. Upgrade op Verzoek**

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

**vii. Beoordeling van het Ontwerp van Diensten**

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

**viii. Gebruikersadministratie van Producten en Diensten**

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



**ix. Speciale Toegang op Afstand**

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

**x. Support Lokale Taal**

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

**xi. Lokale Klant support**

Beschrijving:	Support (geleverd) vanuit lokale rechtsgebieden																																																	
Verplichtingen Unit4:	Zaak Support op niveau 1 (basisSupport triage en beoordeling Zaak) verlenen per regio.																																																	
Uitgangspunten:	<p>In de volgende regio's is support beschikbaar voor de volgende oplossingen:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Regio</th> <th>Business World</th> <th>Prevero</th> <th>U4SM</th> <th>T&amp;E</th> <th>PSA</th> <th>U4F</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Verenigd Koninkrijk</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Scandinavië</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Noord-Amerika</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>Frankrijk</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Duitsland</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Lokale klantenservice kan alleen tijdens kantooruren in de betreffende regio van 8.00-17.00 uur worden geleverd.</p>	Regio	Business World	Prevero	U4SM	T&E	PSA	U4F	Verenigd Koninkrijk	X						Scandinavië	X						Noord-Amerika	X						Polen	X						Frankrijk	X						Duitsland		X				
Regio	Business World	Prevero	U4SM	T&E	PSA	U4F																																												
Verenigd Koninkrijk	X																																																	
Scandinavië	X																																																	
Noord-Amerika	X																																																	
Polen	X																																																	
Frankrijk	X																																																	
Duitsland		X																																																
Verplichtingen Klant:	-																																																	

**xii. Maandelijkse beoordeling Dienstenkwaliteit**

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

**xiii. Functional Application Review**

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

**xiv. System Advies**

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

**SECTIE D - VOORWAARDEN UITGEBREIDE LEVENSLANGE SUPPORT**

Indien Unit4 met een Klant overeenkomt om Uitgebreide Levenslange Support te verlenen (zijnde Unit4 Klantenservice voor een niet-ondersteunde Versie ( $N \leq -2$ ) van het Unit4 Product), dan heeft de Klant recht op Standaard Support in overeenstemming met Sectie A van de Unit4 Support Voorwaarden met betrekking tot de huidige versie van de Klant tot de eerstvolgende Vernieuwingsdatum, waarna de Uitgebreide Levenslange Support zal eindigen, tenzij Partijen overeenkomen om de Uitgebreide Levenslange Support te vernieuwen.