

**1. Etendue de l'Assistance**

**Etendue de l'Assistance**

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

**Assistance Complémentaire**

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

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

**Contacts d'Assistance Désignés Exigés**

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

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

**Contacts Techniques Supplémentaires Exigés pour le SaaS Unit4**

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

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

**Exigences de Formation pour les Contacts d'Assistance Désignés**

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

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

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

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

**Classification, Qualification, Réponse et Remontée des Dossiers**

**Consignation des Dossiers**

Les Dossiers seront consignés en anglais (sauf accord contraire). Les Contacts d'Assistance Désignés du Client peuvent soumettre des Dossiers 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, par le biais de la *Unit4 Community* ou par courriel. Le Dossier doit être consigné soit comme un Incident, soit comme une Demande de Service.

Les Dossiers seront classés et traités de la manière suivante :

**4.1 Incidents**

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

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

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

**Objectif de Temps de Réponse Initiale d'Unit4**

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

**Assistance en cas d'Incidents 24/7 Incident support**

Lorsque le Client a le SaaS Unit4, Unit4 fournit un Objectif de Réponse Initial d'une heure pour les Incidents de Priorité 1 qui sont en lien avec la disponibilité du système ou des environnements sur une base 24/7 (24 heures par jour, 7 jours sur 7). A des fins de clarification, cet engagement exclut l'assistance sur l'application ou sur les difficultés relatives aux mesures de traitement de données ou pour les mesures de traitement du système.

Afin de recevoir ce service 24/7, le Client doit fournir toutes les informations nécessaires requises par Unit4 et fournir les coordonnées appropriées de personnes à contacter 24/7.

**Diagnostic des Incidents**

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

**Diagnostic et Résolution (Processus et Responsabilités)**

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

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

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

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

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

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

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

- **Priorité 1** - une solution ou solution alternative sera fournie au Client dès que raisonnablement possible. Dans le cas où une solution alternative ou une solution appropriée n'est pas possible, une correction sera fournie via un Correctif, une Mise à Jour ou une Version (le cas échéant) dès que raisonnablement possible.
- En cas de survenance d'autres erreurs, Unit4 emploiera ses meilleurs efforts pour atteindre les objectifs suivants :
  - **Priorité 2** - fournir une solution alternative ou une solution acceptée et fournir une correction dans la Mise à Jour suivante ou comme Correctif si cela est nécessaire (à la seule discrétion de Unit4);
  - **Priorité 3** - fournir une solution alternative ou publier le défaut sur la page « Défauts Connus à Faible Impact » de Unit4 Community et rendre cela disponible pour le soumettre aux votes du Client conformément à la procédure indiquée sur Unit4 Community ;
  - **Priorité 4** – fournir une solution de contournement admise, ou s'il s'agit d'une demande d'amélioration, le dossier sera clos et le Client sera invité à aller sur la Page d'Idées (*Ideation Page*) de Unit4 sur Unit4 Community conformément à la procédure indiquée sur Unit4 Community.

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

#### **Exclusion générale**

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

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

#### **4.2 Demandes de Service**

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

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

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

#### **4.3 Dossiers nécessitant des Modifications de la Base de Données**

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

#### **4. Remontée et Gestion des Plaintes**

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

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

Lorsqu'un Client fait remonter un Dossier par le biais de la procédure dans l'outil de gestion des plaintes et demande une résolution formelle, le Processus de Remontée des Incidents et des Demandes de Services de l'Assistance pilotera la remontée du Dossier.

Lorsqu'un Client effectue une plainte en ce qui concerne les Services fournis par Unit4, le Coordonnateur des Remontées sera responsable de la plainte et pilotera sa résolution. La Fonction de Représentant de Compte Unit4 se chargera de:

- Vérifier la plainte;
- L'allouer à la bonne entité (business unit) pour résoudre la plainte; et
- Seral l'interlocuteur unique de contact.

En ce qui concerne le processus de remontée, le Client doit fournir une description Claire de la plainte ou de la remontée, et faire en sorte que tous les éléments au soutien de la plainte soient mis à la disposition d'Unit4 dans le cadre du Processus de Remontée de l'Assistance ou de la Fonction de Représentant de Compte Unit4.

#### **5. Versions Prises en Charge**

##### **Versions Actuelle et Précédente (N et N-1)**

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

##### **Assistance en Fin de Durée de Vie (NS-2)**

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

#### **6. Disponibilité d'Améliorations et Ancienne Technologie**

##### **Disponibilité et Responsabilité d'Application des Améliorations et des Corrections**

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

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

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

### Ancienne Technologie

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

### 7. Révisions Importantes du Produit

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

### 8. Personnalisations

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

### 9. Pack Premium d'Assistance & Services de Gestion Applicative

Lorsque les Clients ont choisi d'acheter l'Assistance Premium ou les Services de Gestion Applicatives, les livrables de ces Services sont détaillés dans la Description de Services applicable sur : [www.unit4.com/terms](http://www.unit4.com/terms).

### 10. Gestion de la Réussite Client (Customer Success Management)

Tous les Client sont éligibles à la Gestion de la Réussite Client d'Unit4 et peuvent recevoir de l'assistance supplémentaire et des conseils par le biais des activités de CSM suivantes, en tout ou partie :

CSM Activities
Bienvenue chez Unit4 ( <i>Welcome to Unit4</i> )
<b>Onboarding</b>
Suivi d'implémentation ( <i>Implementation Tracking</i> )
Point avec l'équipe ( <i>Team Touchbase</i> )
Revue d'activités ( <i>Business Reviews</i> )
Plannification de Réussite ( <i>Success Planning</i> )

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

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

### Définitions

Mot ou expression	signification
Assistance	En ce qui concerne un Produit, la réponse et la Résolution de Dossiers de manière réactive.

Assistance Premium	La fourniture de l'Assistance Unit4 dans le pack Premium tel que décrit dans la Description de Service concernée.
Assistance Standard	La fourniture du pack Standard de l'Assistance Unit4 conformément aux stipulations des présentes Conditions d'Assistance de Unit4.
Catologue de Demande de Service	Une liste standard de Demandes de Service que le Client peut sélectionner.
Contacts d'Assistance Désignés	les Utilisateurs représentatifs désignés de façon périodique par le Client comme contacts d'assistance pour les Produits Unit4 tel que défini dans les Conditions d'Assistance d'Unit4.
Coordonnateur de Remontée	Le coordonnateur de remontée est responsable de revoir et valider les demande de remontée de dossiers. Lorsqu'une demande est validée, le Coordonnateur de Remontée assurera le suivi avec les équipes pertinentes ou les entités (business units) au sein d'Unit4 qui feront un retour au Client avec un plan d'action dans un temps pré-établi. Si la remontée n'est pas retenue, le Client recevra une justification claire motivée du coordonnateur de remontée.
Correctif (Hot Fix)	Révision urgente et souvent sensible aux contraintes de temps du Produit d'Unit4 contenant des corrections vitales d'erreurs présentes dans le Produit Unit4 afin de stabiliser la disponibilité ou maintenir les objectifs de sécurité.
Définition du Niveau de Priorité	Un niveau de priorité (entre 1 et 4) déterminé pour un Incident conformément aux indications fournies dans le Tableau de Définition du Niveau de Priorité.
Demande de Service	Une demande formulée par le Client de modifier les paramètres d'une Configuration existante du Produit Unit4 chez le Client ou une demande d'assistance qui n'est pas prise en charge dans le cadre du pack d'assistance Client d'Unit4 en vigueur chez le Client.
Dossier	une demande à l'Assistance à la Clientèle d'Unit4 étant un Incident ou une Demande de service.
Environnement sur Site (On Premises)	Un environnement (autorisé en vertu du Contrat) dans lequel le Produit d'Unit4 est installé par le Client.
Extension d'Assistance multi niveau pour l'existant non pris en charge (ELTS, Extended Legacy Tiered Support)	La fourniture de services pour continuer le suivi de l'Assistance, et non de la Maintenance, via l'Assistance à la clientèle d'Unit4 pour les Versions des Produits Unit4 non prises en charge, fournies uniquement conformément aux Conditions d'assistance d'Unit4.
Incident	Un problème avec les Produits Unit4 qui interrompt le mode de fonctionnement et/ou processus d'affaires actuels du Client.
Maintenance	Concernant un Produit, la fourniture d'une maintenance proactive comprenant la correction de bogues, des correctifs de sécurité et autres mises à jour correctives.
Mise à Jour	une révision prévue du Produit Unit4 publiée plus fréquemment qu'une Version et contenant des corrections d'erreurs présentes dans le Produit et/ou contenant des améliorations fonctionnelles mineures du Produit Unit4.
Objectif de Résolution	(selon ce qui est applicable) le délai cible dans lequel Unit4 vise de fournir une Résolution en ce qui concerne un Incident.
Objectif de Temps de Réponse Initial	L'objectif ou la cible fixé (e) par Unit4 pour répondre à un Incident tel qu'indiqué dans le Tableau de définition de niveaux de priorité.
Processus de Remontée de l'Assistance	Le processus de remontée tel que mis à jour au fur et à mesure, qui peut être fourni au Client sur demande, décrivant le parcours de remontée pour les litiges ou différends sur la fourniture de l'Assistance Client d'Unit4.

Résolution	<p>Une ou plusieurs des actions suivantes, selon ce qui est approprié, en réponse à un Incident :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Fourniture du conseil demandé;</li> <li>(ii) Explication de la manière dont un élément ou une fonctionnalité particulière doit être utilisé;</li> <li>(iii) Fourniture d'une méthode alternative de mise en oeuvre du système lorsqu'une erreur a été identifiée et convenue;</li> <li>(iv) Fourniture d'une solution de contournement ou autre solution; et</li> <li>(v) Lorsque ni une méthode alternative de mise en oeuvre du système ni une solution de contournement ne sont possibles, la confirmation qu'une erreur de l'application a été identifiée et qu'elle a été placée pour correction d'erreur auprès de l'organisation de R&amp;D de Unit4.</li> </ul>
Responsable Service du Client	<p>Un Contact d'Assistance Désigné, choisi par le Client, dont le nom et les coordonnées (adresse électronique et numéro de téléphone compris) sont fournies à Unit4 par le Client (et mises à jour régulièrement par ce dernier), agissant comme point de contact principal d'Unit4 en cas de question en lien avec le Produit soumise à une contrainte de temps.</p>
Révision Importante	<p>Une révision importante du Produit Unit4, telle qu'elle est assimilable à un nouveau produit logiciel ou une version améliorée significativement du produit, et que Unit4 peut choisir de désigner en conséquence dans la lignée de la précédente.</p>
Tableau de Définition de Niveau de Priorité	<p>Le tableau figurant sous ce nom comme fig.1 dans les Conditions d'Assistance de Unit4.</p>
Version	<p>Une nouvelle itération d'un Produit Unit4 mise à disposition du Client. Afin d'éviter toute ambiguïté, une liste des Versions actuelles et précédentes des Produits d'Unit4 est disponible ci <a href="http://www.unit4.com/terms">www.unit4.com/terms</a>.</p>