

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL**

- 1.1 A los efectos de las presentes Condiciones de Servicio, los Servicios pueden incluir cualquiera de las siguientes actividades que Unit4 proporcionará al Cliente: servicios de implementación, consultoría, gestión de proyectos, formación y otros servicios relacionados ("Unit4 Professional Services" o "Servicio").
- 1.2 El Cliente puede optar por utilizar el Servicio para ayudar a conseguir un resultado concreto ("Proyecto"). Los detalles de cualquier Proyecto y el Servicio correspondiente se establecerán en (a) la Especificación de Producto aplicable y/o (b) la Declaración de Trabajo acordada por Unit4 y el Cliente.

**2. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

- 2.1 comprometer los recursos suficientes para el proyecto y garantizar que el personal clave del cliente esté disponible en todo momento para proporcionar información e instrucciones según sea necesario a Unit4, incluyendo la sustitución oportuna de dicho personal del cliente;
- 2.2 proporcionar toda la información razonablemente solicitada por Unit4 de manera oportuna;
- 2.3 garantizar el cumplimiento de los supuestos y sus obligaciones según lo establecido en el plan de trabajo;
- 2.4 confirmar la aceptación de cualquier elemento u objetivo presentado por Unit4 para su aceptación, si dicho elemento cumple con los criterios acordados (según lo establecido en el plan de trabajo); y
- 2.5 mantener informada a Unit4 sobre cualquier novedad que pueda afectar a la realización de cualquier proyecto.

**3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

- 3.1. Unit4 prestará el Servicio en todos los aspectos materiales según lo establecido en el plan de trabajo.
- 3.2. El Servicio se prestará en Días Hábiles, salvo que las Partes acuerden lo contrario por escrito.
- 3.3. El número de horas de Servicio a prestar en un Día Hábil dependerá de la política de jornada laboral de Unit4 para el país correspondiente y excluye el tiempo de viaje y el almuerzo.
- 3.4. El Servicio comenzará en la fecha y continuará durante la duración establecida en el plan de trabajo o según lo acordado por las Partes.
- 3.5. Las fechas y horas establecidas en el Plan de Trabajo o acordadas de otro modo entre las Partes son sólo estimaciones y el tiempo no será esencial para la prestación del Servicio.
- 3.6. Salvo acuerdo en contrario, el Servicio se prestará a distancia. En el caso de que el Servicio se preste en una ubicación del Cliente, éste deberá asegurarse de que Unit4 tenga pleno acceso a las instalaciones, equipos y sistemas que le permitan prestar el Servicio.
- 3.7. Siempre que Unit4 siga siendo responsable de la prestación del Servicio, tendrá derecho a subcontratar la prestación del mismo.

**4. PLAZOS Y PAGOS**

Salvo que se indique lo contrario en una Orden de Venta:

- 4.1. Los cargos especificados en una Orden de Venta de Servicios son sólo estimaciones y Unit4 facturará al Cliente

por los Servicios basados en el tiempo real empleado por Unit4;

- 4.2. los Cargos por el Servicio y cualquier gasto serán pagados en base a tiempo y materiales (Día Hábil) mensualmente en base a las Tarifas Vigentes de Unit4;
- 4.3. pueden aplicarse Cargos adicionales si el Servicio se presta en días no laborables;
- 4.4. Unit4 cobrará un día completo por cualquier día parcial trabajado; y
- 4.5. el personal de Unit4 incurrirá en gastos de acuerdo con la política de gastos de Unit4 vigente en ese momento (que puede facilitarse previa solicitud).

**5. CAMBIOS EN EL SERVICIO**

- 5.1. Si se acuerdan cambios en el Servicio entre las Partes o se requieren cambios en el Plan de Trabajo, las Partes seguirán el proceso de control de cambios establecido en el mismo. Si no se establece ningún proceso de control de cambios en el Plan de Trabajo, las Partes cooperarán de buena fe para acordar los cambios necesarios.
- 5.2. Las Partes también cooperarán de buena fe para acordar el cambio en los Cargos aplicables como resultado de los cambios requeridos. Si las Partes no consiguen llegar a un acuerdo, Unit4 tendrá derecho a cobrar por el Servicio las tarifas vigentes.
- 5.3. Si las Partes no logran acordar los cambios en el plan de trabajo o los Cargos aplicables, Unit4 tendrá derecho a (i) continuar prestando los Servicios sobre la base del plan de trabajo existente; o (ii) cesar el trabajo y recuperar los costos o gastos hasta esa fecha.

**6. REPROGRAMACIÓN Y ANULACIÓN**

- 6.1. Si las Partes han acordado fechas específicas para la prestación del Servicio y el Cliente cancela o pospone parte o la totalidad del Servicio o Unit4 no puede prestar el Servicio debido a actos u omisiones del Cliente, Unit4 tendrá derecho a cobrar al Cliente:
  - (i) el 50% de la tarifa correspondiente si la notificación de la cancelación / aplazamiento es recibida por Unit4 entre seis (6) y diez (10) Días hábiles antes de la fecha acordada para la prestación del Servicio; y
  - (ii) el 100% de la tarifa correspondiente si Unit4 recibe la notificación de la cancelación o el aplazamiento con cinco (5) días hábiles o menos de antelación a la fecha acordada para la prestación del Servicio.
- 6.2. Además, Unit4 tendrá derecho a cobrar al Cliente cualquier coste en el que haya incurrido como resultado de la cancelación / aplazamiento.
- 6.3. Unit4 hará todo lo posible para redistribuir al personal afectado para mitigar cualquier responsabilidad del Cliente bajo esta cláusula 5.

**7. PRUEBAS DE ACEPTACIÓN DEL USUARIO**

El Cliente es responsable de establecer y llevar a cabo cualquier prueba de aceptación por parte del usuario para los Servicios o en relación con los productos que forman parte de cualquier Proyecto. Las Partes seguirán los procedimientos de pruebas de aceptación establecidos en el plan de trabajo o en otra documentación proporcionada al Cliente. Si no se facilitan procedimientos de pruebas de aceptación al Cliente, éste deberá realizar y completar dichas pruebas tan pronto como sea razonablemente posible una vez que se le comunique que los Servicios o producto están listos para ser probados.