

1. ALLGEMEINE VERANTWORTLICHKEITEN

1.1 Verpflichtungen des Kunden

Der Kunde wird:

- (i) die anwendbaren Produktspezifikationen, Leistungsscheine und Policies einhalten;
- (ii) ausreichende Ressourcen für jedes Projekt, einschließlich eines dezidierten Customer Project Team's, bereitstellen, und sicherstellen, dass das Customer Project Team, Unit4 alle erforderlichen Informationen, Input und Anweisungen liefern kann. Der Kunde wird alle angemessenen Anstrengungen unternehmen, um sicherzustellen, dass Mitglieder des Customer Project Team's schnell ersetzt werden;
- (iii) die von Unit4 bereitgestellten Werkzeuge nutzen;
- (iv) umgehend alle von Unit4 in angemessener Weise angeforderten Informationen und Dokumentationen bereitstellen;
- (v) (a) sicherzustellen, dass jede von Unit 4 festgelegte Schulung vom Customer Project Team innerhalb der von Unit4 festgelegten Fristen abgeschlossen wird und (b) für die Schulung der Endnutzer verantwortlich sein;
- (vi) Durchführung und Abschließen aller Tests, die in einer Produktspezifikationen oder im Customer Handbook als vom Kunden durchzuführen angegeben sind;
- (vii) die Annahme eines von Unit4 zur Annahme vorgelegten Punktes, Ziels oder Zwischenschritts nicht in unangemessener Weise verweigern, wenn dieser Punkt die zwischen den Parteien vereinbarten Kriterien erfüllt; und
- (viii) Unit4 innerhalb von 5 Werktagen nach Erbringung der Success Services schriftlich über etwaige Einwände gegen diese Leistungen informieren. Erfolgt keine solche Mitteilung, gilt der Kunde als mit diesen Leistungen einverstanden.

2. ERBRINGUNG DER SUCCESS SERVICES

2.1 Zeitpunkt und Liefermethode

- 2.1.1 Die Success Services werden remote und an Werktagen erbracht. Wenn die Parteien sich separat darauf einigen, dass die Success Services vor Ort erbracht werden, stellt der Kunde sicher, dass Unit4 vollen Zugang zu Einrichtungen (einschließlich eines geeigneten Arbeitsbereichs und Internetverbindung), Ausrüstung und Systemen erhält, um die Success Services erbringen zu können.
- 2.1.2 Die im Kundenvertrag aufgeführten Termine und Zeiten für die Leistung von Success Services durch Unit4 sind lediglich Schätzungen, und die Zeit für die Erbringung von Success Services ist nicht essenziell.

2.2 Zusätzliche Success Services

- 2.2.1 Ohne Einschränkung von Ziffer 3 behält sich Unit4 das Recht vor, dem Kunden zusätzliche Success Services, die aufgrund des Vorliegens eines der in Ziffer 2.2.1 (i) bis (iii) beschriebenen Umstände durch Unit4 erbracht werden, nach den geltenden Preisen von Unit4 abzurechnen, indem Unit4 dem Kunden unverzüglich und ohne vorherige Ankündigung eine Rechnung über diese Kosten ausstellt:
 - (i) infolge von Versäumnissen des Kunden, seine Verpflichtungen aus dem Kundenvertrag zu erfüllen;
 - (ii) aufgrund von Annahmen im Leistungsschein oder in den Produktspezifikationen, aufgrund der Bereitstellung falscher, irreführender oder unzureichender Informationen gegenüber Unit4; oder
 - (iii) aufgrund von Handlungen oder Unterlassungen des Kunden die Erbringung von Success Services durch Unit4 gehindert oder verzögert wird.
- 2.2.2 Soweit Klausel 2.2.1 erfüllt ist, behält sich Unit4 zudem das Recht vor, den Zeitplan und den Umfang der Success Services wie im Leistungsschein spezifiziert gemäß dem Change Control Process in Ziffer 4 anzupassen.

3. KURZFRISTIGE KÜNDIGUNG

- 3.1 Wenn spezifische im Kundenvertrag aufgeführten Termine für die Leistung von Success Services zwischen Unit4 und dem Kunden vereinbart wurden und der Kunde Unit4 darüber informiert, dass Teile oder die gesamte

Leistung gekündigt oder verschoben wird, ist Unit4 berechtigt, dem Kunden folgende Gebühren zu berechnen:

- 3.1.1 20 % der Gebühren oder Success Points, je nachdem, was zutrifft, in Bezug auf die entsprechenden Success Services, die gekündigt oder verschoben wurden, wenn die Mitteilung zwischen elf (11) und fünfzehn (15) Werktagen vor dem vereinbarten Startdatum bei Unit4 eingeht;
- 3.1.2 40 % der Gebühren oder Success Points, je nachdem, was zutrifft, in Bezug auf die entsprechenden Success Services, die gekündigt oder verschoben wurden, wenn die Mitteilung zwischen sechs (6) und zehn (10) Werktagen vor dem vereinbarten Startdatum bei Unit4 eingeht; oder
- 3.1.3 60 % der Gebühren oder Success Points, je nachdem, was zutrifft, in Bezug auf die entsprechenden Success Services, die gekündigt oder verschoben wurden, wenn die Mitteilung zwischen fünf (5) Werktagen oder weniger vor dem vereinbarten Startdatum bei Unit4 eingeht.

3.2 Darüber hinaus ist Unit4 berechtigt, dem Kunden alle Kosten Dritter in Rechnung zu stellen, die aufgrund der Kündigung oder Verschiebung nicht erstattet werden können.

3.3 Soweit der Kunde Success Services bezieht, welche Success Points nutzen und die Success Points des Kunden nicht die in Ziffer 3.1 veranschlagten Gebühren decken, behält sich Unit4 das Recht vor eine Rechnung über den Differenzbetrag direkt und ohne Vorankündigung auszustellen.

4. CHANGE CONTROL PROCESS

- 4.1 Wenn ein Change der Success Services erforderlich ist, folgen die Parteien dem in dieser Ziffer 4 beschriebenen Change Control Process.
- 4.2 Jede Partei kann der anderen Partei einen schriftlichen Change Antrag stellen.
- 4.3 Unit4 behält sich das Recht vor, dem Kunden eine zusätzliche Gebühr für die Bewertung eines vom Kunden angeforderten Changes zu berechnen.
- 4.4 Unit4 behält sich das Recht vor, einen vom Kunden vorgeschlagene Change abzulehnen, wenn die Änderung:
 - 4.4.1 technisch undurchführbar ist;
 - 4.4.2 die Sicherheit, Stabilität, Leistung oder Integrität eines Services gefährden kann;
 - 4.4.3 dazu führen würde, dass Unit4 gegen anwendbares Recht oder seine Verpflichtungen gegenüber Dritten verstößt;
 - 4.4.4 andere Unit4-Kunden negativ beeinflussen würde; oder
 - 4.4.5 das geistige Eigentum Dritter verletzen würde.
- 4.5 Wenn Unit4 einen Change gemäß Ziffer 4.4 ablehnt, wird Unit4 umgehend und in jedem Fall spätestens 10 Werktagen nach Einreichung eines schriftlichen Change Antrages des Kunden:
 - 4.5.1 angeben, welcher der in Ziffer 4.4 genannten Gründe vorliegt und dies in angemessenem Umfang substantiieren; und
 - 4.5.2 wo vernünftigerweise machbar, alternative Ansätze oder Modifikationen vorschlagen, die die Umsetzung des Change erlauben würden.
- 4.6 Falls Ziffer 4.4 nicht gegeben ist, stellt Unit4 eine Change Control Note aus, unabhängig davon, ob der Change vom Kunden oder von Unit4 vorgeschlagen wurde, und sendet dem Kunden eine Kopie zur Prüfung. Die Change Control Note wird folgende Informationen enthalten:
 - 4.6.1 eine Beschreibung des vorgeschlagenen Changes; und
 - 4.6.2 Auswirkungen des Changes auf die Success Services, einschließlich etwaiger Änderungen der Gebühren und/oder eines im Lieferumfangsdokument festgelegten Zeitrahmens.
- 4.7 Der Kunde wird Unit4 umgehend und in jedem Fall spätestens 5 Werktagen nachdem Unit4 dem Kunden die Change Control Note bereitgestellt hat antworten. Der Kunde wird entweder:

- 4.7.1 die Annahme des Changes bestätigen, bevor beide Parteien die Change Control Note ausfertigen;
 - 4.7.2 den vorgeschlagenen Change ablehnen, vorausgesetzt die Ablehnung wird substantiiert begründet; oder
 - 4.7.3 Änderungen des Changes vorschlagen, woraufhin die Parteien in gutem Glauben zusammenarbeiten werden, um eine Change Control Note zu vereinbaren.
- 4.8 Ein Change wird erst wirksam und Unit4 ist auch nicht verpflichtet weiterhin Success Services zu erbringen, bis eine Change Control Note von beiden Parteien unterzeichnet wurde.
- 4.9 Wenn die Parteien sich nicht innerhalb von dreißig (30) Werktagen auf eine Change Control Note einigen können, nachdem eine Change Control Note erstmalig durch Unit4 übermittelt wurde oder der Kunde nicht gemäß Klausel 4.7 antwortet, kann Unit4 entweder (i) weiterhin die Success Services auf Grundlage des bestehenden Kundenvertrages erbringen; oder (ii) die Leistung der Success Services einzustellen und alle bis zu diesem Datum entstandenen Kosten oder Ausgaben von Unit4 auf Zeit- und Materialbasis zu den Geltenden Gebühren von Unit4 abrechnen.

5. DEFINITIONEN

Großgeschriebene Begriffe, die in diesen Servicebedingungen verwendet werden, aber nicht definiert sind, haben die Bedeutung, die diesen Begriffen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Unit4 oder den Service Terms – Success Points – zugewiesen wurden.

Wort oder Phrase	Bedeutung
Change	jede Änderung, Erweiterung oder Reduzierung des vereinbarten Umfangs (scope) der Success Services.
Change Control Note	ein Dokument, das die in Klausel 4.6 angegebenen Details enthält.
Customer Handbook	ein Dokument, das die mit einem Projekt verbundene Unit4-Liefermethodologie beschreibt.
Customer Project Team	ein Team von Ressourcen, das den Kunden in jedem Projekt repräsentiert, einschließlich: Projektponsor, Projektmanager, Functional Lead, Package Leads, Data Migration Lead, IT lead/system admin, super users, data experts und technischen Ressourcen.
Projekt	eine Sammlung von Success Services, wie im Leistungsschein definiert.