

## 1. ALGEMENE VERANTWOORDELIJKHEDEN

- 1.1 Klant zal:
- 1.1.1 voldoen aan zijn verplichtingen zoals uiteengezet in de toepasselijke Documentatie, het Delivery Scope Document en de Policies;
  - 1.1.2 voldoende middelen toewijzen aan elk Project, waaronder een toegewijd Klant Projectteam, en ervoor zorgen dat het Klant Projectteam beschikbaar is om informatie, input en instructies aan Unit4 te verstrekken. De Klant zal alle redelijke inspanningen leveren om leden van het Klant Projectteam indien nodig tijdig te vervangen;
  - 1.1.3 de door Unit4 verstrekte tools gebruiken;
  - 1.1.4 onverwijld alle informatie en documentatie aanleveren die redelijkerwijs door Unit4 wordt verzocht;
  - 1.1.5 (a) ervoor zorgen dat alle door Unit4 gespecificeerde training door het Klant Projectteam wordt voltooid binnen de door Unit4 gespecificeerde termijnen en (b) verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van eindgebruikerstraining;
  - 1.1.6 elke test uitvoeren en afronden waarvan in de Documentatie en het Klantenhandboek is aangegeven dat deze door de Klant moet worden uitgevoerd;
  - 1.1.7 niet onredelijk het accepteren van enig item, doelstelling of gateway die door Unit4 ter acceptatie wordt voorgelegd, weigeren, indien dat item voldoet aan de tussen Partijen overeengekomen omschrijving; en
  - 1.1.8 Unit4 schriftelijk op de hoogte stellen van eventuele bezwaren met betrekking tot de uitgevoerde Success Services binnen 5 Werkdagen nadat deze Success Services zijn uitgevoerd, en bij gebreke van een dergelijke kennisgeving wordt de Klant geacht de betreffende Success Services te hebben geaccepteerd.

## 2. LEVERING VAN DE SUCCESS SERVICES

### 2.1 Tijdstip en Wijze van Levering

- 2.1.1 De Success Services worden op Werkdagen en op afstand geleverd. Indien Partijen afzonderlijk overeenkomen dat de Success Services op locatie worden geleverd, draagt Klant er zorg voor dat Unit4 volledige toegang krijgt tot faciliteiten (waaronder een geschikte werkruimte en internetverbinding), apparatuur en systemen die Unit4 in staat stellen de Success Services te leveren.
- 2.1.2 Data en tijdstippen voor de levering van Success Services door Unit4 zoals vastgelegd in de Overeenkomst zijn uitsluitend indicatief. Vastgelegde data en tijdstippen voor de levering van Success Services vormen in geen geval een fatale termijn.

### 2.2 Aanvullende Success Services

- 2.2.1 Indien Unit4 aanvullende Success Services dient te leveren als gevolg van een van de omstandigheden beschreven in 2.2.1(i) tot en met (iii) behoudt Unit4 zich, onverminderd het bepaalde in artikel 3, het recht voor om Klant dergelijke aanvullende Success Services in rekening te brengen tegen de op dat moment Geldende Tarieven van Unit4 door een factuur voor dergelijke kosten direct en zonder voorafgaande kennisgeving uit te reiken:
  - (i) als gevolg van het niet nakomen van de verplichtingen op grond van de Overeenkomst door Klant;
  - (ii) doordat aannames in het Delivery Scope Document of de Documentatie onjuist blijken of onjuist worden door het verstrekken van foutieve of misleidende informatie door Klant aan Unit4; of
  - (iii) doordat Unit4 als gevolg van handelen of nalatigheid van Klant wordt verhinderd in de levering van, of wordt vertraagd bij de levering van Success Services.
- 2.2.2 Indien artikel 2.2.1 van toepassing is, behoudt Unit4 zich tevens het recht voor om elke planning bij te werken en de omvang van de in een Delivery Scope Document gespecificeerde Success Services te herzien overeenkomstig de wijzigingsprocedure zoals beschreven in artikel 4.

## 3. ANNULERING OP KORTE TERMIJN

- 3.1 Indien specifieke data voor de levering van Success Services zijn overeengekomen tussen Unit4 en Klant en Klant Unit4 ervan in kennis stelt dat zij een deel of het geheel van deze Success Services annuleert of uitstelt, is Unit4 gerechtigd om Klant het volgende in rekening te brengen:
  - 3.1.1 20% van de vergoedingen of Success Punten, al naar gelang van toepassing, gerelateerd aan de betrokken Success Services die zijn geannuleerd of uitgesteld, indien de kennisgeving door Unit4 is ontvangen tussen elf (11) en vijftien (15) Werkdagen vóór de overeengekomen startdatum;
  - 3.1.2 40% van de vergoedingen of Success Punten, al naar gelang van toepassing, gerelateerd aan de betrokken Success Services die zijn geannuleerd of uitgesteld, indien de kennisgeving door Unit4 is ontvangen tussen zes (6) en tien (10) Werkdagen vóór de overeengekomen startdatum; of
  - 3.1.3 60% van de vergoedingen of Success Punten, al naar gelang van toepassing, gerelateerd aan de betrokken Success Services die zijn geannuleerd of uitgesteld, indien de kennisgeving door Unit4 vijf (5) Werkdagen of minder vóór de overeengekomen startdatum is ontvangen.
- 3.2 Daarnaast is Unit4 gerechtigd om Klant kosten in rekening te brengen voor niet-recupereerbare kosten van derden als gevolg van de annulering of het uitstel.
- 3.3 Indien de Klant Success Services aanschafft met Success Points en de Klant beschikt niet over voldoende Success Points om de kosten genoemd in artikel 3.1 te dekken, behoudt Unit4 zich het recht voor om het resterende saldo van de kosten uit artikel 3.1 per direct en zonder voorafgaande kennisgeving te factureren.

## 4. WIJZIGINGSPROCEDURE

- 4.1 Indien een Wijziging van de Success Services vereist is, zullen de Partijen de wijzigingsprocedure volgen zoals uiteengezet in dit artikel 4.
- 4.2 Iedere Partij kan een schriftelijk verzoek tot een Wijziging indienen bij de andere Partij.
- 4.3 Unit4 behoudt zich het recht voor om een aanvullende Prijs aan Klant in rekening te brengen voor het beoordelen van een door Klant verzochte Wijziging.
- 4.4 Unit4 behoudt zich het recht voor om van een door Klant voorgestelde Wijziging af te wijzen indien de Wijziging:
  - 4.4.1 technisch onuitvoerbaar is;
  - 4.4.2 de beveiliging, stabiliteit, prestaties of integriteit van enige Dienst in het gedrang kan brengen;
  - 4.4.3 ertoe zou leiden dat Unit4 enige toepasselijke Wet of haar verplichtingen jegens derden schendt;
  - 4.4.4 andere Unit4-klanten nadelig zou beïnvloeden; of
  - 4.4.5 inbreuk zou maken op intellectuele eigendomsrechten van derden.
- 4.5 Indien Unit4 een Wijziging afwijst overeenkomstig artikel 4.4, zal Unit4 onverwijld, en in ieder geval uiterlijk tien (10) Werkdagen nadat Klant een schriftelijk verzoek voor een wijziging aan Unit4 heeft ingediend:
  - 4.5.1 specificeren welke van de gronden uit clausule 4.4 van toepassing is en redelijke details verstrekken ter toelichting van de afwijzing; en
  - 4.5.2 waar redelijkerwijs uitvoerbaar, alternatieve benaderingen of Wijzigingen voorstellen die de wijziging acceptabel zouden maken.
- 4.6 Waar artikel 4.4 niet van toepassing is, zal Unit4 een Wijzigingsvoorstel opstellen, ongeacht of de Wijziging door Klant of Unit4 wordt voorgesteld, en een exemplaar aan de Klant sturen ter beoordeling. Het Wijzigingsvoorstel zal de volgende informatie bevatten:
  - 4.6.1 een beschrijving van de voorgestelde wijziging; en
  - 4.6.2 de impact van de Wijziging op de Success Services, inclusief eventuele wijzigingen in de Prijzen en/of de tijdlijn zoals vastgelegd in het Delivery Scope Document.

- 4.7 Klant zal onverwijld reageren op Unit4, en in ieder geval uiterlijk vijf (5) Werkdagen nadat Unit4 het Wijzigingsvoorstel aan Klant heeft verstrekt. De Klant zal:
- 4.7.1 de acceptatie van de Wijziging bevestigen en beide Partijen zullen overgaan tot ondertekening van het Wijzigingsvoorstel;
  - 4.7.2 de voorgestelde Wijziging afwijzen, mits duidelijke redenen voor de afwijzing in de reactie zijn opgenomen; of
  - 4.7.3 wijzigingen op de Wijziging voorstellen, waarna de Partijen te goeder trouw zullen samenwerken om overeenstemming te bereiken over het Wijzigingsvoorstel.
- 4.8 Geen enkele Wijziging zal van kracht zijn en Unit4 is niet verplicht om verdere Success Services te leveren totdat een Wijzigingsvoorstel door beide Partijen is ondertekend.
- 4.9 Indien de Partijen er niet in slagen om binnen dertig (30) Werkdagen na de eerste verstrekking van het Wijzigingsvoorstel door Unit4 overeenstemming te bereiken over het Wijzigingsvoorstel, of Klant reageert niet overeenkomstig clausule 4.7, is Unit4 gerechtigd om (i) de Success Services te blijven leveren op basis van de bestaande Overeenkomst; of (ii) de levering van de Success Services te staken en alle door Unit4 tot dan toe gemaakte kosten en uitgaven te verhalen op basis van tijd en materiaal tegen de op dat moment geldende tarieven van Unit4.

## 5. DEFINITIES

In deze servicevoorwaarden gebruikte, met hoofdletter geschreven begrippen die niet in deze servicevoorwaarden zijn gedefinieerd, hebben de betekenis die daaraan is toegekend in de Unit4 Algemene Voorwaarden of de Service Voorwaarden – Succes Points.

Term of woord	Betekenis
Wijziging	elke variatie, uitbreiding of vermindering van de overeengekomen reikwijdte van de Succesdiensten.
Wijzigingsvoorstel	een document dat de details bevat als gespecificeerd in artikel 4.6.
Klantenhandboek	een document dat de Unit4-deliverymethodiek beschrijft die is gekoppeld aan een Project.
Klant Projectteam	een team van resources dat de Klant vertegenwoordigt in elk Project, waaronder: projectsponsor, projectmanager, functioneel lead, pakket leads, datamigratie lead, IT lead/systeembeheerder, super users, data-experts en technische resources.
Project	een verzameling van Succesdiensten, zoals gedefinieerd in het Delivery Scope Document.