

1. RESPONSABILITÉS GÉNÉRALES

1.1 Le Client doit :

- 1.1.1 respecter ses obligations telles que définies dans la Description de Service applicable, l'Enoncé de Travaux et les Politiques;
- 1.1.2 affecter des ressources suffisantes à tout Projet, y compris une équipe projet Client dédiée, et s'assurer que cette équipe est disponible pour fournir à Unit4 les informations, contributions et instructions nécessaires. Le Client fera tous les efforts raisonnables pour assurer le remplacement rapide de tout membre de l'Equipe Projet Client ;
- 1.1.3 utiliser les outils fournis par Unit4 ;
- 1.1.4 fournir rapidement toutes les informations et tous les documents raisonnablement demandés par Unit4 ;
- 1.1.5 (a) veiller à ce que toute formation spécifiée par Unit4 soit suivie par l'Equipe Projet Client dans les délais spécifiés par Unit4 et (b) être responsable de la formation des utilisateurs finaux ;
- 1.1.6 réaliser et achever tous les tests qui, selon la Description de Service et le Customer Handbook, doivent être effectués par le Client ;
- 1.1.7 ne pas refuser sans raison valable d'accepter de tout livrable, objectif ou jalon soumis par Unit4 pour validation, dès lors que celui-ci est conforme aux critères convenus entre les Parties. Et
- 1.1.8 notifier Unit4 par écrit de toute objection relative aux Success Services dans un délai de cinq (5) Jours Ouvrés suivant l'exécution desdits Services. À défaut de notification dans ce délai, le Client sera réputé avoir accepté ces Services.

2. FOURNITURE DES SUCCESS SERVICES

2.1 Calendrier et méthode de prestation

- 2.1.1 Les Success Services seront fournis à distance et pendant les Jours Ouvrés. Lorsque les Parties conviennent séparément que les Success Services seront fournis sur site, le Client devra garantir à Unit4 un accès complet aux installations (y compris un espace de travail adapté et une connexion Internet), aux équipements et aux systèmes nécessaires à la fourniture des Success Services.
- 2.1.2 Les dates et horaires de fourniture des Success Services par Unit4 indiqués dans le Contrat sont donnés à titre indicatif uniquement et le respect des délais ne constitue pas une condition essentielle.

2.2 Success Services supplémentaires

- 2.2.1 Sans préjudice de la clause 3, lorsque des Success Services supplémentaires doivent être fournis par Unit4 en raison de la survenance de l'une des circonstances décrites aux clauses 2.2.1(i) à (iii), Unit4 se réserve le droit de facturer ces Success Services supplémentaires au Client aux Tarifs en Vigueur de Unit4, en émettant immédiatement et sans préavis une facture correspondant à ces Frais :
 - (i) en raison du manquement du Client à ses obligations au titre du Contrat ;
 - (ii) lorsque les hypothèses figurant dans l'Enoncé de Travaux ou la ou les Description(s) de Service sont incorrectes ou cessent de l'être du fait d'informations incorrectes ou trompeuses fournies par le Client à Unit4 ; ou
 - (iii) lorsque, du fait d'un acte ou d'une omission du Client, Unit4 est empêché de fournir les Success Services ou subit un retard dans leur fourniture.
- 2.2.2 Lorsque la clause 2.2.1 s'applique, Unit4 se réserve également le droit de mettre à jour tout calendrier et de revoir le périmètre des Success Services spécifiés dans un Enoncé de Travaux conformément au processus de gestion des changements prévu à la clause 4.

3. ANNULATION TARDIVE

- 3.1 Lorsque des dates spécifiques de fourniture des Success Services ont été convenues entre Unit4 et le Client et que le Client notifie Unit4 de l'annulation ou du report de tout ou partie de ces Services, Unit4 sera en droit de facturer au Client :
 - 3.1.1 20 % des Frais ou des Success Points, selon le cas, relatifs aux Success Services concernés, si la notification est reçue par Unit4

entre onze (11) et quinze (15) Jours Ouvrés avant la date de début convenue ;

3.1.2 40 % des Frais ou des Success Points, selon le cas, relatifs aux Success Services concernés, si la notification est reçue par Unit4 entre six (6) et dix (10) Jours Ouvrés avant la date de début convenue ; ou

3.1.3 60 % des Frais ou des Success Points, selon le cas, relatifs aux Success Services concernés, si la notification est reçue par Unit4 cinq (5) Jours Ouvrés ou moins avant la date de début convenue.

3.2 En outre, Unit4 sera en droit de facturer au Client tous les frais de tiers qu'elle ne pourra pas récupérer en raison de l'annulation ou du report.

3.3 Lorsque le Client acquiert des Success Services au moyen de Success Points et ne dispose pas d'un nombre suffisant de Success Points pour couvrir les frais visés à la clause 3.1, Unit4 se réserve le droit d'émettre immédiatement et sans préavis une facture pour le solde des frais dus au titre de la clause 3.1.

4. PROCESSUS DE GESTION DES CHANGEMENTS

4.1 Lorsqu'un Changement des Success Services est requis, les Parties suivront le processus de gestion des changements défini dans la présente clause 4.

4.2 Chaque Partie peut soumettre à l'autre une demande écrite de Changement ;

4.3 Unit4 se réserve le droit d'appliquer des Frais supplémentaires au Client pour l'évaluation d'un Changement demandé par le Client ;

4.4 Unit4 se réserve le droit de refuser un Changement proposé par le Client lorsque ce Changement:

4.4.1 est techniquement irréalisable ;

4.4.2 est susceptible de compromettre la sécurité, la stabilité, les performances ou l'intégrité de tout Service ;

4.4.3 conduirait Unit4 à enfreindre la Loi Applicable ou ses obligations envers des tiers ;

4.4.4 aurait un impact négatif sur d'autres clients de Unit4 ; ou

4.4.5 porterait atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers.

4.5 Lorsque Unit4 refuse un Changement conformément à la clause 4.3, Unit4 devra, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les dix (10) Jours Ouvrés suivant la soumission par le Client d'une demande écrite de Changement :

4.5.1 préciser lequel des motifs énoncés à la clause 4.3 s'applique et fournir des détails raisonnables expliquant le fondement du refus; et

4.5.2 dans la mesure du possible, proposer des approches alternatives ou des modifications susceptibles de rendre le Changement acceptable.

4.6 Lorsque la clause 4.3 ne s'applique pas, Unit4 fournira une Note de Gestion des Changements, que le Changement soit proposé par le Client ou par Unit4, et en adressera une copie au Client pour examen. Cette Note de Gestion des Changements inclura:

4.6.1 une description du Changement proposé ; et

4.6.2 l'impact du Changement sur les Success Services, y compris toute modification des Frais et/ou du calendrier défini dans l'Enoncé de Travaux.

4.7 Le Client répondra à Unit4 dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, au plus tard dans les cinq (5) Jours Ouvrés suivant la remise de la Note de Gestion des Changements par Unit4. Le Client devra soit:

4.7.1 confirmer son acceptation du Changement, auquel cas les deux Parties signeront la Note de Gestion des Changements ;

4.7.2 rejeter le Changement proposé, à condition d'inclure dans sa réponse les motifs de ce refus ; ou

4.7.3 proposer des modifications au Changement, auquel cas les Parties coopéreront de bonne foi afin de convenir de la Note de Gestion des Changements.

- 4.8 Aucun Changement ne prendra effet et Unit4 ne sera tenue de poursuivre la fourniture des Success Services tant qu'une Note de Gestion des Changements n'aura pas été signée par les deux Parties.
- 4.9 Si les Parties ne parviennent pas à convenir d'une Note de Gestion des Changements dans un délai de trente (30) Jours Ouvrés à compter de la remise initiale de la Note de Gestion des Changements par Unit4, ou si le Client ne répond pas conformément à la clause 4.6, Unit4 sera en droit soit (i) de continuer à fournir les Success Services sur la base du Contrat existant, soit (ii) de cesser la fourniture des Success Services et de recouvrer tous les coûts ou dépenses engagés par Unit4 jusqu'à cette date sur une base de temps passé aux Tarifs en Vigueur de Unit4.

5. DÉFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule utilisés mais non définis dans les présentes Conditions de Service auront la signification qui leur est donnée dans les Conditions Générales de Unit4 ou dans les Conditions de Service – Success Points.

Mot ou expression	Signification
Changement	toute variation, extension ou réduction du périmètre convenu des Success Services.
Note de Gestion des Changements	document comprenant les éléments spécifiés à la clause 4.6.
Customer Handbook	Document décrivant la méthodologie de livraison de Unit4 associée à un Projet.
Équipe Projet Client	Ensemble des ressources représentant le Client dans tout Projet, incluant notamment : sponsor de projet, chef de projet, responsable fonctionnel, responsables de lots, responsable de migration de données, responsable IT/administrateur système, utilisateurs clés, experts données et ressources techniques
Projet	Ensemble de Success Services tel que défini dans l'Enoncé de Travaux.