



## 1. ALGEMEEN

Voor de toepassing van deze Service Voorwaarden wordt onder diensten ("Dienst") verstaan elk van de volgende door Unit4 aan Klant te verlenen werkzaamheden: implementatiediensten, consultancy, projectmanagement, training en andere gerelateerde diensten ("Unit4 Professionele Diensten" of "Dienst").

Klant kan ervoor kiezen de Dienst te gebruiken ter ondersteuning van de levering van een specifiek resultaat ("Project"). Details van een Project en de bijbehorende Dienst zullen worden vastgelegd in (a) de toepasselijke Product Specificatie en/of (b) de door Unit4 en Klant overeengekomen Statement of Work ("SOW").

## 2. EISEN VOOR HET VERLENEN VAN DE DIENST

De Klant zal:

- 2.1 voldoende middelen inzetten voor het Project en ervoor zorgen dat belangrijk Klant Personeel op alle relevante tijdstippen beschikbaar is om Unit4 naar behoefte input en instructies te geven, met inbegrip van tijdige vervanging van dergelijk Klant Personeel;
- 2.2 alle door Unit4 in redelijkheid gevraagde informatie tijdig verstrekken;
- 2.3 ervoor zorgen dat hij voldoet aan de veronderstellingen en zijn verplichtingen zoals vastgelegd in de SOW;
- 2.4 bevestigen dat hij elk onderdeel of elke doelstelling aanvaardt die door Unit4 ter aanvaarding wordt voorgelegd, indien dat onderdeel of die doelstelling voldoet aan de overeengekomen criteria (zoals uiteengezet in de SOW); en
- 2.5 Unit4 op de hoogte houden van alle ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van een Project.

## 3. LEVERING VAN DE DIENST

- 3.1 Unit4 zal de Dienst in alle wezenlijke opzichten leveren zoals vastgelegd in de SOW.
- 3.2 De Dienst wordt geleverd op Werkdagen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen door de Partijen.
- 3.3 Het aantal uren Dienst dat op een Werkdag zal worden verleend zal afhangen van Unit4's Working Day Policy voor het relevante land en is exclusief reistijd en lunch.
- 3.4 De Dienst vangt aan op de datum en duur zoals bepaald in de SOW of zoals anderszins door de Partijen overeengekomen.
- 3.5 Data en tijdstippen zoals vermeld in de SOW of anderszins overeengekomen tussen de Partijen zijn slechts schattingen en tijd zal niet van wezenlijk belang zijn voor de levering van de Dienst.
- 3.6 Tenzij anders overeengekomen, zal de Dienst op afstand worden verleend. Bij levering van de Dienst op een locatie van de Klant zal de Klant ervoor zorgdragen dat Unit4 volledige toegang krijgt tot faciliteiten, apparatuur en systemen om de Dienst te kunnen leveren.
- 3.7 Op voorwaarde dat Unit4 verantwoordelijk blijft voor de levering van de Dienst, is zij gerechtigd de levering van de Dienst uit te besteden.

## 4. LOOPTIJD EN BETALING

Tenzij anders overeengekomen in een Sales Order:

- 4.1 betreffen de kosten voor de Dienst, zoals opgenomen in de Sales Order, slechts een schatting. Unit 4 zal Klant factureren op basis van de door Unit4 daadwerkelijk bestede tijd;
- 4.2 zullen de Servicekosten en eventuele onkosten maandelijks achteraf verschuldigd zijn op basis van tijd en materialen

(Werkdag) tegen Unit4's Geldende Tarieven.

- 4.3 kunnen er extra kosten in rekening worden gebracht indien de Dienst wordt verleend op dagen die geen Werkdagen zijn;
- 4.4 zal Unit4 een volledige dag in rekening brengen voor ieder gewerkt deel van de dag; en
- 4.5 worden onkosten door Unit4 Personeel in rekening gebracht in overeenstemming met de dan geldende Expenses Policy van Unit4 (die op verzoek kan worden verstrekt).

## 5. WIJZIGING VAN DE OMVANG VAN DE DIENST

- 5.1 Indien tussen de Partijen wijzigingen in de Dienst worden overeengekomen of wijzigingen in de SOW vereist zijn, zullen de Partijen het in de SOW vastgelegde change control proces volgen. Indien in de SOW geen change control proces is opgenomen, zullen de Partijen te goeder trouw samenwerken om de vereiste wijzigingen overeen te komen.
- 5.2 Partijen zullen voorts te goeder trouw samenwerken om overeenstemming te bereiken over de wijziging van het tarief, die als gevolg van de vereiste wijzigingen van toepassing zal zijn. Indien Partijen niet tot overeenstemming kunnen komen, is Unit4 gerechtigd de Dienst tegen het Geldende Tarief in rekening te brengen.
- 5.3 Indien Partijen geen overeenstemming kunnen bereiken over de wijzigingen in de SOW of de van toepassing zijnde tarieven, is Unit4 gerechtigd om hetzij (i) de Diensten op basis van de bestaande SOW te blijven verlenen; hetzij (ii) de werkzaamheden te staken en alle tot dan toe gemaakte kosten of onkosten terug te krijgen.

## 6. VERZETTEN EN ANNULERING

- 6.1 Indien tussen Partijen bepaalde data voor levering van de Dienst zijn overeengekomen en de Klant de Dienst geheel of gedeeltelijk annuleert of uitstelt dan wel Unit4 door toedoen of nalaten van de Klant niet in staat is de Dienst te verlenen, is Unit4 gerechtigd de Klant daarvoor het volgende in rekening te brengen:
  - (i) 50% van de relevante vergoeding indien de Kennisgeving van de annulering / uitstel door Unit4 wordt ontvangen tussen zes (6) en tien (10) Werkdagen voorafgaand aan de overeengekomen datum voor levering van de Dienst; en
  - (ii) 100% van de betreffende vergoeding indien de Kennisgeving van de annulering / uitstel door Unit4 wordt ontvangen vijf (5) Werkdagen of minder voorafgaand aan de overeengekomen datum voor levering van de Dienst.
- 6.2 Unit4 is voorts gerechtigd door haar ten gevolge van de annulering/uitstel gemaakte kosten aan Klant in rekening te brengen.
- 6.3 Unit4 zal zich in redelijkheid inspannen om het betreffende Personeel te herplaatsen om eventuele aansprakelijkheid van Klant op grond van dit artikel 6 te beperken.

## 7. GEBRUIKERSACCEPTATIE TESTS

De Klant is verantwoordelijk voor het instellen en uitvoeren van gebruikersacceptatie tests voor de Diensten of met betrekking tot deliverables die deel uitmaken van een Project. De Partijen zullen de procedures voor acceptatietests volgen die in de SOW of in andere aan de Klant verstrekte documentatie zijn opgenomen. Indien de Klant geen procedures voor acceptatietests ter beschikking wordt gesteld, zal de Klant dergelijke tests uitvoeren en voltooien zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is nadat hij ervan in kennis is gesteld dat de Diensten of deliverable gereed zijn voor testen.