

## 1. ALGEMEEN

Unit4 is producent en ontwikkelaar van een reeks softwaretoepassingen, -oplossingen en -platforms ("Unit4 Software"). Unit4 stelt een deel van de Unit4 Software aan haar klanten ter beschikking via het Software as a Service model ("Unit4 SaaS" of "Dienst").

Voor de definities van begrippen die gebruikt worden in deze Servicevoorwaarden, zie artikel 11 hieronder.

## 2. DIENST

De Dienst omvat:

- 2.1 een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht en licentie om het overeengekomen aantal Geautoriseerde Gebruikers toe te staan de Dienst te Gebruiken;
- 2.2 automatische updates;
- 2.3 het verlenen van Supportdiensten;
- 2.4 beschikbaarheids- en disaster recovery diensten in overeenstemming met de service levels zoals uiteengezet in artikel 3; en
- 2.5 het verstrekken van één Productieomgeving en de toepasselijke Testomgevingen, die in de relevante Product Specificatie worden gedefinieerd.

## 3. SERVICE LEVELS

- 3.1 Tenzij anders bepaald is in de relevante Product Specificatie, zal Unit4 de Dienst verlenen in overeenstemming met de service levels in dit artikel 3, die alleen van toepassing zijn op de Productieomgeving.

### Beschikbaarheid van de Dienst

- 3.2 De Beschikbaarheid van de Dienst, gemeten over een kalendermaand, zal 99,8% of meer bedragen.
- 3.3 De Beschikbaarheid van de Dienst wordt als volgt berekend:

$$\left[ \left( \frac{\text{TOTAL TIME} - \text{SERVICE OUTAGE}}{\text{TOTAL TIME}} \right) * 100 \right]$$

- 3.4 Het meetpunt voor de Beschikbaarheid van de Dienst ligt bij de internetaansluitpunten van het datacenter van de leverancier van de cloudinfrastructuur van Unit4.
- 3.5 Unit4 zal maandelijks een rapport van de Beschikbaarheid van de Dienst opstellen, op verzoek van de Klant.

### Disaster Recovery

- 3.6 Behoudens het bepaalde in de relevante Product Specificatie, is de doelstelling van Unit4 voor herstel in geval van een Calamiteit een RTO van 12 uur of minder en een RPO van één uur of minder.
- 3.7 Unit4 zal na een Calamiteit via Community 4U een RTO en RPO rapport aan Klant ter beschikking stellen.

## 4. SERVICE CREDITS

Als enige en exclusieve remedie van de Klant in geval van een tekortkoming door Unit4 in het voldoen aan de Beschikbaarheid van de Dienst zoals bedoeld in artikel 3.2, zal Unit4, op schriftelijk verzoek, een Service Credit aan de Klant verstrekken als volgt:

Aantal opeenvolgende maanden waarin het dienstenniveau niet werd gehaald	Recht op Service Credit - percentage van de relevante betaalde prijzen voor de Diensten voor de maand waarin de Dienst niet aan het dienstenniveau voldoet
Een (eerste maand)	10% van de eerste maand
Twee	20% van de tweede maand
Drie	30% van de derde maand
Vier of meer	40% van de vierde en opvolgende maand(en)

Klant heeft het recht om te verzoeken dat het totale bedrag van de Service Credit in mindering wordt gebracht op latere facturen van Unit4.

## 5. GEBRUIKSBEPERKINGEN

De Klant zal:

- 5.1 de Diensten alleen gebruiken voor de interne bedrijfsvoering;

- 5.2 de Dienst niet gebruiken om diensten aan derden te verlenen, noch pogen derden toegang tot de Dienst of Unit4 Materiaal te verschaffen, of een derde helpen toegang tot de Dienst of Unit4 Materiaal te verkrijgen;
- 5.3 geen Virus in het netwerk en de informatiesystemen van Unit4 introduceren of toestaan te laten introduceren; en
- 5.4 Niet:
  - 5.4.1 de Dienst of het Unit4 Materiaal (proberen te) kopiëren of een alternatieve of concurrerende dienst te bouwen, of te ontwikkelen die op enigerlei wijze is gebaseerd op of is afgeleid van, geheel of gedeeltelijk, de Dienst of het Unit4 Materiaal;
  - 5.4.2 de Dienst samenvoegen of combineren (samen) met enige andere software of dienst; of
  - 5.4.3 gebruikmaken van robots of gerobotiseerde procesautomatisering zonder voorafgaande toestemming van Unit4.

## 6. DIENSTEN DISCLAIMERS

- 6.1 Unit4 is niet verantwoordelijk voor vertragingen, leveringsfouten of andere Losses als gevolg van de overdracht van Klantgegevens via communicatienetwerken of -faciliteiten, inclusief het internet.
- 6.2 Unit4 is niet in staat controle uit te oefenen op de inhoud van enige informatie die via de Unit4 SaaS passeert. Unit4 wijst alle aansprakelijkheid af en sluit alle aansprakelijkheid uit met betrekking tot enige verzending of ontvangst van informatie door de Klant of een Gebruiker, van welke aard dan ook, of de juistheid van de inhoud van dergelijke informatie, of het door elkaar raken van enige informatie of gegevens.

## 7. VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

### Gebruikers

- 7.1 De Klant zal ervoor zorgen dat het maximum aantal Geautoriseerde Gebruikers dat hij toestaat om toegang te krijgen tot de Dienst en deze te gebruiken, niet hoger is dan het aantal abonnementen dat in de Sales Order is vermeld.

### Toegang

- 7.2 De toegang tot de Dienst is alleen mogelijk met de unieke account van een Gebruiker en Gebruikers zullen niet de account van een andere Gebruiker gebruiken of zich voordoen als een andere persoon of entiteit.
- 7.3 Toegangscontroles of andere veiligheidsmaatregelen voor de Dienst zullen door de Klant niet worden gedeactiveerd, vermeden of op andere wijze worden omzeild.
- 7.4 Toegang tot de Dienst is slechts mogelijk via interfaces of andere geautomatiseerde middelen (zoals testtools, screen capture technologie, gescripte browsers of andere programmeer methoden) die uitdrukkelijk door Unit4 zijn goedgekeurd.

- 7.5 De Klant zal niet proberen ongeautoriseerde toegang te verkrijgen tot systemen, gegevens of activiteiten van Unit4 of andere klanten of deze anderszins verstoren, noch zal de Klant zich bezighouden met enige activiteit die de werking van de Dienst verstoort, de kwaliteit ervan vermindert, de prestatie ervan verstoort of de werking ervan belemmert.

### Gebruik

- 7.6 De Klant zal geen Virussen openen, opslaan, verspreiden of overdragen, noch enig materiaal tijdens zijn Gebruik van de Dienst, dat: onwettig, schadelijk, bedreigend, lasterlijk, obscene, inbreukmakend, intimiderend of racistisch of ethisch aanstootgevend is; illegale activiteiten vergemakkelijkt; seksueel expliciete beelden weergeeft; onwettig geweld bevordert; discriminerend is op basis van ras, geslacht, huidskleur, geloofsovertuiging, seksuele geaardheid, handicap; of anderszins onwettig is of schade of letsel toebrengt aan een persoon of eigendom; en Unit4 behoudt zich het recht voor om, zonder daarvoor aansprakelijkheid te aanvaarden, of afbreuk te doen aan haar andere rechten, de toegang van Klant tot materiaal dat de bepalingen van dit artikel schendt, uit te schakelen.

### Algemeen

- 7.7 De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik en/of misbruik van de Dienst door een Gebruiker.
- 7.8 De Klant is verantwoordelijk voor:
  - 7.8.1 het aanschaffen, onderhouden en beveiligen van alle apparatuur, software, netwerkverbindingen en telecommunicatielinks en -diensten aan de zijde van de Klant die vereist zijn voor toegang tot en Gebruik van de Dienst en ervoor te zorgen dat deze voldoen aan de specificaties die vereist zijn voor toegang tot de Dienst;

- 7.8.2 de functionele werking en het beheer van de Dienst;
- 7.8.3 de rechtmatigheid, betrouwbaarheid, integriteit, nauwkeurigheid en kwaliteit van haar gegevens.

## 8. AANVULLENDE VOORWAARDEN

- 8.1 Unit4 behoudt de uitsluitende zeggenschap over de configuratie van het computerplatform, technische systeemvereisten, updates (zoals gedefinieerd in de Supportvoorwaarden) en de timing van dergelijke updates.
- 8.2 Unit4 behoudt zich het recht voor om de derde partij leverancier van het Dienstenplatform te wijzigen op voorwaarde dat: (i) Unit4 de Klant redelijkerwijs van een dergelijke wijziging in kennis heeft gesteld; (ii) het rechtsgebied waarin Klantgegevens worden opgeslagen niet zal worden gewijzigd (zonder eerst de toestemming van de Klant te hebben verkregen, welke toestemming niet op onredelijke wijze zal worden onthouden, uitgesteld of geconditioneerd); en (iii) de door de nieuwe aanbieder van het Serviceplatform verleende dienst (qua vorm en inhoud) in alle wezenlijke opzichten consistent zal zijn met het voorgaande aanbod.
- 8.3 Bij beëindiging van de Overeenkomst op schriftelijk verzoek van de Klant zal Unit4 zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is aan de Klant een bestand ter beschikking stellen met daarin de laatste back-up van Klantgegevens in het native database formaat samen met bijlagen in hun native formaat. Indien een dergelijk verzoek niet binnen dertig (30) kalenderdagen na beëindiging van de Dienst wordt ontvangen, kan Unit4 alle Klantgegevens in haar bezit of onder haar controle vernietigen.

## 9. EERLIJK GEBRUIK

Bij het verlenen van de Dienst zal Unit4 een zodanige hoeveelheid systeembronnen toewijzen als naar het redelijke oordeel van Unit4 passend is voor een dienst van de omvang en aard van die aan de Klant wordt verleend. Indien het gebruik van de Dienst door de Klant buitensporige eisen stelt aan de systeembronnen in vergelijking met die welke Unit4 gewoonlijk ervaart voor soortgelijke klanten, bijvoorbeeld omdat de Klant een ongebruikelijk groot volume aan rapporten genereert of grote hoeveelheden gegevens extraheert, kan Unit4 naar eigen goeddunken een van de volgende acties ondernemen:

- 9.1 de dienstverleningsniveaus in artikel 3 niet van toepassing verklaren; en/of
- 9.2 de Dienst opschorten; en/of
- 9.3 aanvullende prijzen toepassen met betrekking tot het verlenen van overcapaciteit.

## 10. DEFINITIES

Termen met een hoofdletter die in deze Servicevoorwaarden worden gebruikt maar niet zijn gedefinieerd, hebben de betekenis die aan dergelijke termen wordt gegeven in de Algemene Voorwaarden van Unit4.

Woord/Woorden	Betekenis
<b>Beschikbaarheid van Diensten</b>	de hoeveelheid tijd (uitgedrukt als percentage) dat de Productieomgeving beschikbaar is voor gebruik (uptime), gemeten in overeenstemming met artikel 3.
<b>Calamiteit</b>	een ongeplande gebeurtenis of omstandigheid van aanzienlijke omvang of impact die leidt tot onbeschikbaarheid van de Productieomgeving en die niet optreedt als gevolg van een Service Outage Exclusion, zoals -maar niet beperkt tot- natuurrampen en weersomstandigheden, uitval van infrastructuur (buiten het datacenter).
<b>Geautoriseerde Gebruikers</b>	het aantal Gebruikers of eenheden van de relevante Volumemetric die toegang mogen hebben tot de Dienst zoals uiteengezet in de Sales Order.
<b>Gepland onderhoudsvenster</b>	de periode waarin gepland onderhoud voor de Productieomgeving moet plaatsvinden.
<b>Klantgegevens</b>	alle gegevens die door de Klant of diens Personeel worden ingevoerd met het oog op het gebruik van de Dienst of het vergemakkelijken van het gebruik van de Dienst door de Klant.
<b>Niet-Productieomgeving</b>	een omgeving, zoals preview, testen, kwaliteit, ontwikkeling en acceptatie, waarin niet-productiegegevens worden opgeslagen.
<b>Productieomgeving</b>	de productieomgeving van de Dienst, ook wel "live"-omgeving genoemd, zijnde de omgeving die de Klant

	gebruikt voor zijn dagelijkse (live) werkzaamheden, met uitsluiting van de Niet-Productieomgevingen.
<b>Recovery Point Objective (of "RPO")</b>	de maximale tijdsperiode waarin gegevens verloren kunnen gaan, gemeten vanaf het tijdstip waarop de Productieomgeving onbeschikbaar werd als gevolg van de Calamiteit.
<b>Recovery Time Objective (of "RTO")</b>	de hoeveelheid tijd die Unit4 nodig heeft om de Productieomgeving te herstellen naar de toestand voordat deze onbeschikbaar werd als gevolg van een Calamiteit.
<b>Service Credit</b>	een service credit betaalbaar in overeenstemming met artikel 4 van deze Servicevoorwaarden.
<b>Service Outage</b>	de hoeveelheid tijd (uitgedrukt in minuten) in een bepaalde maand dat de Unit4 Productieomgeving niet beschikbaar is voor gebruik (downtime) door de Klant en exclusief Service Outage Exclusions.
<b>Service Outage Exclusions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Geplande onderhoudsvensters;</li> <li>- storingen in circuits of verbindingen die door aanbieders van telecommunicatie worden geleverd</li> <li>- storingen van een externe internet service provider of een internet exchange point</li> <li>- handelingen of nalatigheden van de Klant of Gebruikers die toegang hebben tot de Productieomgeving</li> <li>- gedrag van applicaties, apparatuur of beheerde besturingssystemen van de Klant;</li> <li>- Force Majeure.</li> </ul>
<b>Supportdiensten</b>	de door Unit4 in verband met de Dienst te verlenen supportdiensten in overeenstemming met de Supportvoorwaarden.
<b>Supportvoorwaarden</b>	het document getiteld Servicevoorwaarden - Support 4U & Success 4U (SaaS) te vinden op <a href="http://www.unit4.com/terms">www.unit4.com/terms</a> .
<b>Total Time</b>	de totale tijd (uitgedrukt in minuten) in een gegeven maand (waarin de Beschikbaarheid van de Dienst wordt berekend).
<b>Virus</b>	elk ding of apparaat (met inbegrip van software, code, bestand of programma) dat: de werking van computersoftware, -hardware of -netwerk, telecommunicatiediensten, -apparatuur of -netwerk of enige andere dienst of apparaat kan verhinderen, aantasten of anderszins nadelig kan beïnvloeden; de toegang tot of de werking van programma's of gegevens, met inbegrip van de betrouwbaarheid van programma's of gegevens kan verhinderen, aantasten of anderszins nadelig kan beïnvloeden (hetzij door het programma of de gegevens geheel of gedeeltelijk te herordenen, te wijzigen of te wissen of anderszins); of de gebruikerservaring nadelig kan beïnvloeden, met inbegrip van wormen, Trojaanse paarden, virussen en andere soortgelijke dingen of apparaten.