

1. Cobertura del Soporte

Cobertura de Soporte Estándar

Unit4 suministrará soporte a las funciones técnicas y de la aplicación estándar definidas en la Descripción de la Solución aplicable y/o en la Descripción del Servicio del Producto Unit4.

Soporte Adicional

Para todas las demás funciones técnicas o de la aplicación (incluidas Personalizaciones, proporcionadas o no por Unit4) y/o problemas o errores causados por los sistemas informáticos del Cliente y/o por productos o servicios de terceros, Unit4 podrá ayudar al Cliente y a proveedores externos a diagnosticar y resolver tales problemas o errores. No obstante, el Cliente reconoce que estos temas están fuera de la cobertura del Soporte Estándar. Unit4 se reserva el derecho a cobrar la asistencia prestada en este sentido a sus Tarifas Vigentes.

2. Contacto de Soporte Designados y Encargados de Servicio al Cliente

Contactos de Soporte Designados Requeridos

El Cliente designará al menos cinco (5) Contactos de Soporte Designados. Los Contactos de Soporte Designados deberán estar formados con respecto al Producto Unit4 para el que inicien Casos, constituirán un primer punto de contacto e intentarán resolver los problemas identificados por los Usuarios del Cliente, clasificando todos los problemas antes de plantearlos al Soporte Técnico al Cliente de Unit4 para registrarlos como Casos. Los Contactos de Soporte Designados serán los puntos de contacto principales con el Soporte Técnico al Cliente de Unit4.

Asimismo, algunos Productos Unit4 requieren al menos dos (2) Contactos de Soporte Designados para cada área modular principal, por ejemplo, Finanzas o Recursos Humanos. A modo de aclaración, la misma persona puede desempeñar la función de Contacto de Soporte Designado para más de un área modular, siempre que: (i) haya cursado la formación necesaria para desempeñar la función de cada área modular; y (ii) haya al menos dos personas formadas como Contactos de Soporte Designados asignadas a cada área modular.

Contactos técnicos adicionales necesarios para SaaS

Asimismo, en relación con el uso del Servicio SaaS de Unit4, el Cliente deberá designar al menos dos (2) Contactos de Soporte Designados para que sean también contactos técnicos. Estos contactos técnicos constituirán el primer punto de contacto y tratarán de resolver las cuestiones (o consultas) técnicas identificadas por los Usuarios del Cliente.

El Cliente también designará un Encargado del Servicio al Cliente para que sea el punto de contacto clave en relación con cualquier problema de servicio / técnico sujeto a restricciones temporales. Será responsabilidad del Cliente proporcionar información de contacto actualizada del Encargado del Servicio al Cliente. Unit4 no será responsable de los fallos de los Productos Unit4 derivados del hecho de que el Cliente no haya designado un Encargado del Servicio al Cliente o no haya facilitado sus datos.

Requisitos de formación para los Contactos de Soporte Designados

Cuando, en la opinión razonable de Unit4, un Contacto de Soporte Designado requiera formación adicional con el fin de desempeñar satisfactoriamente sus funciones en relación con la operación o el soporte del Producto Unit4, Unit4 propondrá un programa razonable de formación adicional que deberá llevarse a cabo por cuenta del Cliente. Los cursos de formación podrán ser cursos en línea o presenciales impartidos por personal de Unit4 en emplazamientos notificados al Cliente por la propia Unit4.

3. Recursos de autoayuda y preguntas “Cómo?”

Unit4 ofrecerá al Cliente acceso a recursos online facilitados a través de la Comunidad de Unit4 y/o el Portal de Clientes de Unit4, en ambos casos en inglés. Los Clientes deberán registrar cualquier tipo de pregunta sobre “Cómo hacer?” o “Cómo resolver?” planteando las mismas en la sección de foros de la Comunidad Unit4 iniciando un tema para discutir con sus compañeros (otros Clientes de Unit4 y distribuidores de Unit4). Esta sección de foros estará moderada por Unit4 y (donde corresponda) contestará a las mismas.

4. Clasificación, calificación, respuesta y escalada de Casos

Registro de Casos

Los Casos se registrarán en inglés (salvo pacto en contrario). Los Contactos de Soporte Designados del Cliente podrán presentar Casos las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a través de la Comunidad Unit4, el Portal de Clientes de Unit4 y por correo electrónico. Asimismo, los Casos podrán presentarse por teléfono (llamando al número facilitado por Unit4 al Cliente en cada momento) en Horas de Oficina. Los Casos deberán registrarse bien como Incidencias, bien como Solicitudes de Servicio.

Los Casos serán clasificados y tramitados de la siguiente manera:

4.1. Incidencias

Las Incidencias se enviarán a los grupos de resolución correspondientes y el Soporte Técnico al Cliente de Unit4 gestionará la evolución de la Incidencia hacia su Resolución (de la forma que Unit4 considere más adecuada). Las Incidencias se clasificarán de acuerdo con la Tabla de Indicación de Niveles de Prioridad.

Fig. 1 (Tabla de Indicación de Niveles de Prioridad)

Indicación de Nivel de Prioridad	Evaluación del Impacto Empresarial	Objetivo de Tiempo de Respuesta Inicial
Prioridad 1 – Crítico	El uso del Producto Unit4 por parte del Cliente (en su entorno de producción o en el Entorno de Producción Cloud) se detiene o se ve afectado de forma tan severa que la organización no puede seguir trabajando de forma razonable. Por ejemplo, la organización del Cliente experimenta una pérdida total del servicio o la pérdida de operatividad es crítica para sus actividades y la situación se convierte en una emergencia.	1 Hora de Oficina
Prioridad 2 – Grave	Uno o varios procesos importantes del negocio se deshabilitan debido al problema, provocando grandes perturbaciones, pero no es una situación de Prioridad 1.	2 Horas de Oficina
Prioridad 3 – Normal	Los procesos de la empresa se ven afectados por el problema, provocando trastornos menores o pérdida de funcionalidad, pero no es una situación de Prioridad 2.	8 Horas de Oficina
Prioridad 4 – Menor	Los procesos de la empresa apenas se ven afectados por el problema, pero puede causar problemas menores de uso de aplicaciones.	2 Días Hábiles

Objetivo de Tiempo de Respuesta Inicial de Unit4

Unit4 hará esfuerzos razonables para responder dentro del Objetivo de Tiempo de Respuesta Inicial.

Diagnóstico de Incidencias

El Cliente deberá realizar un autodiagnóstico razonable de cada Incidencia y realizar una Indicación de Nivel de Prioridad sobre la base de la evaluación del impacto empresarial mostrada en la Tabla de Indicación de Niveles de Prioridad. Unit4 confirmará la Indicación de Nivel de Prioridad del Cliente o le informará acerca de un cambio en la Indicación de Nivel de Prioridad a uno superior o inferior, con su justificación correspondiente. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con la clasificación de Unit4, cada parte escalará sin demora el conflicto en cuestión a través del Proceso de Escalada del Soporte y, entretanto, seguirá intentando gestionar la Incidencia de conformidad con la Indicación de Nivel de Prioridad de Unit4.

Diagnóstico y resolución (proceso y responsabilidades)

Unit4 trabajará en Horas de Oficina para lograr su Resolución o una solución alternativa.

El Cliente deberá estar disponible durante la investigación de cualquier Incidencia. El Cliente deberá poder responder a las consultas de Unit4 y proporcionarle toda la información pertinente. Esto podría incluir el suministro de una descripción paso a paso del problema y capturas de pantalla de la forma necesaria para reproducir la Incidencia.

Cuando el Producto Unit4 del Cliente se encuentre en sus instalaciones, el Cliente deberá facilitar acceso remoto a efectos de la resolución del problema. En caso de Incidencia, Unit4 usará su conexión remota básica (esto es, uso compartido de pantalla). El Soporte Estándar no incluye ningún otro tipo de acceso remoto.

En caso de que no se facilitaran el acceso o la información necesarios en los plazos acordados, ello podría afectar a la capacidad de Unit4 para realizar el diagnóstico de la Incidencia y demorarse por ello su Resolución. En este caso, Unit4 se reserva el derecho a reprogramar el trabajo de diagnóstico, a su conveniencia, cuando los recursos correspondientes del Cliente estén

disponibles. El Cliente será responsable de asegurarse de que está autorizado para compartir cualquier información o datos pertinentes con Unit4. El Cliente podrá comprobar, a través de la Comunidad Unit4: (i) si se ha cumplido el Objetivo de Tiempo de Respuesta Inicial y (ii) la evolución de las Incidencias registradas.

Los Clientes deberán probar las soluciones o alternativas proporcionadas por Unit4 y, en caso de aceptarlas (a su criterio razonable), deberán cerrar la Incidencia.

Obligaciones de corrección de errores de aplicaciones

Cuando se determine que la causa de una incidencia es un error en el código de software de la aplicación, se aplicarán los siguientes procedimientos para su corrección:

- Prioridad 1 - se proporcionará al Cliente una solución o alternativa tan pronto como sea razonablemente posible. En caso de que no sea posible ofrecerle una solución o alternativa adecuada, la corrección se realizará a través de un Parche, Actualización o Versión (según corresponda) tan pronto como sea razonablemente posible.
- En el caso de otros errores, Unit4 hará esfuerzos razonables para lograr lo siguiente:
 - Prioridad 2 - proporcionar una solución o alternativa aceptada y facilitar una corrección en forma de Parche o una Actualización en caso de que sea factible (a criterio de Unit4);
 - Prioridad 3 - proporcionar una solución o alternativa aceptada y evaluar la conveniencia de proporcionar una corrección en una Actualización o Versión y hacerlo en caso de que sea apropiado y factible (a criterio de Unit4);
 - Prioridad 4 - evaluar la conveniencia de proporcionar una corrección en una Versión y hacerlo en caso de que sea apropiado y factible (a criterio de Unit4).

En caso de que se proporcione un Parche, una Actualización o una Versión que contenga correcciones a errores que no puedan corregirse de otro modo en la Actualización o Versión actual del Cliente, el Cliente dejará de recibir Soporte Técnico al Cliente de Unit4 en relación con tales errores. Además, Unit4 puede requerir la implementación de dicho Parche, Actualización o Versión antes de continuar con el proceso de resolución.

Renuncia general

Unit4 no tendrá obligación alguna de corregir defectos o errores debidos:

- al hecho de que el Cliente no utilice las versiones adecuadas de otro software de terceros que deba ejecutarse junto con el Producto Unit4 de la forma que pudiera indicarlo Unit4 en cada momento; o
- a la instalación o Personalización del Producto Unit4 por cualquier persona ajena a Unit4; o
- a errores de los usuarios o uso incorrecto del Producto Unit4; o
- al hecho de que el Cliente no aplique cualquier alternativa o solución proporcionada o sugerida por Unit4; o
- a cualquier fallo en cualquier hardware o software fabricado por un tercero y utilizado junto con el Producto Unit4 (y que no proporcione Unit4); o
- (salvo que se acuerde de otro modo) a la utilización por parte del Cliente de una Versión no compatible; o
- a defectos o errores provocados por el uso del Producto Unit4 en o con equipos no recomendados o no aprobados por escrito por Unit4.

4.2. Solicitudes de Servicio

Las Solicitudes de Servicio tendrán un tiempo de respuesta inicial de 2 Días Hábilés tras su confirmación de recepción por parte de Unit4.

El Cliente deberá poder elegir sus Solicitudes de Servicio en la Comunidad de Unit4 mediante el Catálogo de Solicitudes de Servicio o enviar una Solicitud de Servicio libre y (en cada caso), deberá proporcionar a Unit4 toda la información necesaria para permitirle procesar la Solicitud de Servicio.

A efectos aclaratorios, Unit4 no tendrá obligación alguna de prestar Solicitudes de Servicio.

4.3. Casos que requieran cambios en las bases de datos

Cuando se precise o el Cliente haya solicitado una manipulación de datos (expresada como un script SQL), se aplicarán las reglas siguientes. Como todos los Datos del Cliente son propiedad del Cliente, quien también es responsable de su exactitud e integridad, Unit4 precisará la aprobación específica del Cliente para introducir los cambios necesarios. El Cliente deberá otorgar su consentimiento antes de que Unit4 adopte cualquier medida de corrección o introduzca cambios en la base de datos del Cliente. Unit4 asesorará al Cliente de los pasos que deberá adoptar, y el Cliente seguirá sus consejos. El Cliente reconoce y acepta que Unit4 no será responsable, directa ni indirectamente, por ningún daño o pérdida (ya sea en los Datos del Cliente u otros) provocados o supuestamente provocados por o en relación con la introducción por parte de Unit4 de cualquier cambio acordado con relación a cualquier cambio en la base de datos del Cliente o solicitud para la manipulación de dichos datos.

5. Escalada y gestión de reclamaciones

En caso de desacuerdos o problemas expresamente relacionados con el Soporte Técnico al Cliente de Unit4, el Encargado del Servicio al Cliente podrá escalar el desacuerdo o problema a través del Proceso de Escalada del Soporte.

En caso de que el Cliente tenga una reclamación relacionada con el Soporte Técnico al Cliente de Unit4, el Representante de Cuentas de Unit4 comprobará la reclamación y gestionará el proceso con el servicio interno de Unit4 y en comunicación con cualquier proveedor o subcontratista de Unit4 y con el propio Cliente.

6. Versiones compatibles

Versiones actuales y anteriores (N y N-1)

Unit4 siempre recomienda a los Clientes que utilicen la Versión más reciente. El Soporte al Cliente se presta para la Versión actual (N) y anterior (N-1) del Producto Unit4.

Finalización del Soporte (N-2)

Cuando el acceso al Soporte Técnico de Unit4 (al criterio de Unit4) se solicite para una versión del producto de Unit4 no especificada en el párrafo anterior, solo se permitirá el acceso a los recursos de autoayuda en línea (como la Comunidad de Unit4 y las comunidades de clientes de Unit4). Unit4 se reserva el derecho a suspender y finalizar la prestación de dicho Soporte Técnico al Cliente de Unit4 debiendo notificárselo al Cliente con una antelación de seis (6) meses. En tal caso, Unit4 asesorará al Cliente en relación con una actualización y/o plan de migración adecuados, o podrá ofrecerle acceso a Soporte durante la prolongación de la vida útil. Cualquier Proyecto o evaluación de actualización resultante se cobrará a las Tarifas Vigentes de Unit4.

7. Disponibilidad de mejoras y tecnología antigua

Disponibilidad y responsabilidad para aplicar mejoras y correcciones

Unit4 proporcionará mejoras y correcciones puntuales del Producto Unit4 que se incorporarán en un Parche, Actualización o Versión. El Cliente recibirá Parches, Actualizaciones y Versiones de forma gratuita, siempre que haya pagado todas las cuotas aplicables a Unit4.

Para Clientes on premise, es responsabilidad del Cliente implementar o aplicar nuevos Parches o Actualizaciones tan pronto como sea razonablemente factible. Cuando Unit4 especifica que una Actualización es "obligatoria", Unit4 no estará obligada proporcionar una Resolución hasta que el Cliente no haya implantado o aplicado la Actualización obligatoria. Para los Clientes de Unit4 SaaS, Unit4 implementará todos los Parches y Actualizaciones de forma automática.

En caso de que el Cliente requiera cualquier tipo de Servicio Profesional en orden a la implementación de un Parche, Actualización o Nueva Versión, Unit4 cargará al Cliente por su dedicación a las Tarifas Vigentes.

Tecnología Antigua

El Cliente reconoce que, debido a los cambios y los avances producidos en la tecnología, las nuevas Versiones del Producto Unit4 podrían, en el futuro, no ser siempre compatibles con ninguno de los Entornos Locales presentes en la fecha de la primera instalación del Producto Unit4. Unit4 intentará informar previamente al Cliente, con tanta antelación como sea razonablemente posible, en caso de que tenga conocimiento de que las nuevas Versiones del Producto Unit4 requieren cambios en un Entorno Local. Será responsabilidad del Cliente actualizar los Entornos Locales, de la forma aconsejada por Unit4 con un preaviso razonable, a fin de satisfacer los requisitos de las nuevas Versiones. Unit4 se reserva el derecho, con un preaviso mínimo de 12 meses, a retirar el Soporte Técnico al Cliente de Unit4 de las nuevas Versiones del Producto Unit4 para determinados sistemas de bases de datos o sistemas operativos utilizados por el Cliente que, a criterio razonable de Unit4, dejen de tener un uso comercial extendido.

8. Revisiones Significativas de los Productos

Unit4 se reserva el derecho a cobrar una cuota razonable por cualquier Revisión Significativa. Para que una revisión de un Producto Unit4 se considere una Revisión Significativa, Unit4 deberá poder demostrar que se trata del resultado de un nuevo desarrollo importante. La contratación de una Revisión Significativa será opcional y la revisión anterior quedará bajo el Soporte Estándar.

9. Personalizaciones

A menos que se acuerde lo contrario con el Cliente, Unit4 no admite Personalizaciones. El Cliente será el único responsable de las Personalizaciones y el mantenimiento, y Unit4 no tendrá responsabilidad alguna de mantener la compatibilidad o solucionar los problemas derivados de la utilización de software no estándar. Esto incluye cualquier desarrollo personalizado o Personalización (incluida Personalización realizada por Unit4 como parte de la implantación de un proyecto o un código a la medida escrito por Unit4). En caso de requerirse asistencia en relación con la Personalización y/o trabajos a medida, Unit4 podrá ayudar a resolver problemas o asistir con las actualizaciones de las Personalizaciones, si bien ello quedará sujeto a su estudio y a un cargo adicional. El Cliente deberá contratar Servicios Profesionales a las Tarifas Vigentes aplicables de Unit4.

10. Paquetes de soporte por niveles

Los clientes elegibles para un nivel elevado de soporte se habrán suscrito a soporte mejorado o soporte premium. Los paquetes de servicios disponibles para Soporte mejorado y Soporte Premium, que se proporcionan además del Soporte estándar, se describen en el Apéndice C (ii) y el Apéndice C (iii).

11. Soporte extendido por niveles escalonado

Cuando Unit4 acuerda con un Cliente proporcionar Soporte por niveles heredado extendido (siendo Soporte al cliente de Unit4 para una versión no admitida ($N \leq -2$) del Producto Unit4), entonces el Cliente tendrá derecho a Soporte estándar en relación con la versión actual del Cliente hasta su Próxima Fecha de Renovación (u otra fecha acordada entre las Partes), momento en el que finalizará el Soporte por niveles heredado extendido, a menos que las partes acuerden conjuntamente renovar dicho Soporte por niveles heredado extendido.