



Anexo C

Condiciones del Soporte Escalonado Global

Versión 1.1

Marzo 2018

Contenido**Páginas****Condiciones del Soporte Escalonado Global**

Sección A - Condiciones de Soporte Estándar

1-4

Sección B - Paquetes de Soporte Escalonado y Condiciones Adicionales

5-11

Sección C - Paquetes de Soporte Opcionales y Condiciones Adicionales

12-18

Sección D - Condiciones del Soporte durante la Prolongación de la Vida Útil

19

SECCIÓN A - CONDICIONES DE SOPORTE ESTÁNDAR

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 y/o el Servicio Global Cloud de 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. Contactos de Soporte Designados y Encargado del 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 y/o el Servicio Global Cloud de 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 y/o el Servicio Global Cloud de 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 los Servicios Global Cloud de Unit4

Asimismo, en relación con el uso del Servicio Global Cloud 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 y/o del Servicio Global Cloud de Unit4 (según corresponda) 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 y/o el Servicio Global Cloud de Unit4 aplicable, 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

Unit4 ofrecerá al Cliente acceso a recursos online facilitados a través de Comunidades de Unit4 y/o el Portal de Clientes de Unit4, en ambos casos en inglés.

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 las Comunidades de 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:

5.1 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 con el Cliente en Horas de Oficina para lograr su Resolución.

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 del Portal de Clientes de 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 en la próxima Actualización en caso de que sea factible;
 - Prioridad 3 - proporcionar una solución o alternativa aceptada y evaluar la conveniencia de proporcionar una corrección en la próxima Actualización o Versión y hacerlo en caso de que sea apropiado y factible;
 - Prioridad 4 - evaluar la conveniencia de proporcionar una corrección en la próxima Versión y hacerlo en caso de que sea apropiado y factible.

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.

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 y/o el Servicio Global Cloud de 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 y/o el Servicio Global Cloud de Unit4 (según corresponda); 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.

5.2 Solicitudes de Servicio

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

El Cliente deberá poder elegir sus Solicitudes de Servicio en el Portal de Clientes 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.

5.3 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.

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, incluso cuando el producto se haya suministrado a través del Servicio Global Cloud de Unit4.

Finalización del Soporte (N≤-2)

Cuando se preste Soporte Técnico al Cliente de Unit4 (al criterio de Unit4) para una Versión del Producto Unit4 no especificada en el párrafo anterior, 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.

En el caso de los Clientes *in situ*, será responsabilidad de estos implantar o aplicar nuevos Parches o Actualizaciones tan pronto como sea razonablemente factible. En aquellos casos en que Unit4 especifique que una Actualización es «obligatoria», Unit4 no estará obligada a proporcionar una Resolución hasta que el Cliente no haya implantado o aplicado la Actualización obligatoria. Por lo que respecta a los Clientes de Servicio Global Cloud de Unit4, Unit4 implantará todos los Parches y Actualizaciones de forma automática.

En caso de que el Cliente precise Servicios Profesionales para asistirle con la implantación de un Parche, Actualización o Versión, Unit4 podrá cobrarle el tiempo empleado al efecto a sus 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 Productos 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

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.

SECCIÓN B - PAQUETES DE SOPORTE ESCALONADO Y CONDICIONES ADICIONALES

El Soporte acorde con lo descrito en la SECCIÓN A está clasificado como un Paquete de Soporte Estándar. El Cliente podrá suscribir Paquetes de Soporte adicionales de la forma descrita en la Fig. 2 (infra).

Fig. 2

N.º	Derecho a Soporte	Paquete de Soporte			
		Soporte Mejorado (local)	Soporte Mejorado (Global Cloud)	Soporte Premium (local)	Soporte Premium (Global Cloud)
i.	Soporte Mejorado de Casos	✓	✓	✗	✗
ii.	Soporte de Casos 24/7 x 365	✓	✓	✓	✓
iii.	Soporte Premium de Casos	✗	✗	✓	✓
iv.	Escalada y gestión de reclamaciones mejoradas	✓	✓	✓	✓
v.	Soporte de mejores prácticas y asesoramiento	✓	✓	✓	✓
vi.	Evaluación anual de calidad	✗	✓	✗	✓
vii.	Evaluación del valor de la aplicación	✓	✓	✓	✓
viii.	Soporte en modo espera	✗	✗	✓	✓
ix.	Equipo de Soporte Asignado	✗	✗	✓	✓
x.	Examen y evaluación funcional de la aplicación	✗	✗	✗	✓
xi.	Verificación del Estado del Sistema	✗	✗	✓	✗
xii.	Soporte de la Versión	✗	✗	✗	✓
xiii.	Soporte de asesoramiento ampliado	✗	✗	✗	✓
xiv.	Evaluación trimestral del servicio	✗	✗	✗	✓

i. Soporte Mejorado de Casos

Descripción:	Un mejor tiempo de respuesta para tratar las Solicitudes de Servicio exclusivamente y un objetivo de resolución para las Incidencias P1 y P2.
Obligaciones de Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • Conseguir responder a las Solicitudes de Servicio en el plazo de 1 Día Hábil. • Unit4 hará esfuerzos razonables para proporcionar una Resolución: <ul style="list-style-type: none"> ○ Para una Incidencia P1, dentro de las 4 horas siguientes a la respuesta inicial a la Incidencia; y ○ Para una Incidencia P2, dentro de las 8 horas siguientes a la respuesta inicial a la Incidencia.
Asunciones:	Se responderá a las Incidencias de acuerdo con la Tabla de Indicación de Niveles de Prioridad (Fig.1).
Obligaciones del Cliente:	Suministrar toda la información necesaria solicitada por Unit4 de forma puntual.

ii. Soporte de Casos 24/7

Descripción:	Respuesta de soporte las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para las Incidencias de Prioridad 1 (de acuerdo con la Tabla de Indicación de Niveles de Prioridad (Fig. 1.)).
Obligaciones de Unit4:	Lograr su Objetivo de Tiempo de Respuesta Inicial de 1 hora.
Asunciones:	-
Obligaciones del Cliente:	Suministrar toda la información requerida por Unit4.

iii. Soporte Premium de Casos

Descripción:	Un tiempo de respuesta de alta prioridad para responder a las Solicitudes de Servicio e Incidencias y un objetivo de resolución para las Incidencias P1 y P2.
Obligaciones de Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento preferente o prioritario por delante de los clientes con Soporte Estándar o Mejorado para Incidencias y Solicitudes de Servicio. • Conseguir responder a las Solicitudes de Servicio en el plazo de 2 Horas de Oficina. • Unit4 hará esfuerzos razonables para proporcionar una Resolución: <ul style="list-style-type: none"> ○ Para una Incidencia P1, dentro de las 4 horas siguientes a la respuesta inicial a la Incidencia; y ○ Para una Incidencia P2, dentro de las 8 horas siguientes a la respuesta inicial a la Incidencia.
Asunciones:	<p>Se responderá a las Incidencias de acuerdo con la Tabla de Indicación de Niveles de Prioridad (Fig.1).</p> <p>Tratamiento preferente o prioritario en todo momento dentro de lo posible.</p>
Obligaciones del Cliente:	Suministrar toda la información necesaria solicitada por Unit4 de forma puntual.

iv. Escalada y gestión de reclamaciones mejoradas

Descripción:	Resolución de escaladas y reclamaciones del Cliente derivadas por el Representante de Cuenta de Unit4.
Obligaciones de Unit4:	<p>Cuando un Cliente escala un Caso y solicita su resolución formal, el Proceso de Escalada del Soporte para Incidencias y Solicitudes de Servicio se hará cargo y dirigirá la escalada.</p> <p>Cuando un Cliente presenta una reclamación en relación con los servicios prestados por Unit4, el Responsable de Cuenta de Unit4 se hará cargo de la reclamación y gestionará su resolución. El Representante de Cuenta de Unit4 se encargará de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • comprobar la reclamación; y • asignársela a la entidad correspondiente para que la resuelva; y • gestionar el proceso de resolución tanto en el seno de Unit4 como del propio Cliente como único punto de contacto.
Asunciones:	-
Obligaciones del Cliente:	Suministrar una descripción clara de la reclamación o la escalada y poner todos los materiales de apoyo a disposición del Proceso de Escalada del Soporte o el Representante de Cuentas de Unit4.

v. Soporte de mejores prácticas y asesoramiento

Descripción:	Soporte adicional mediante el suministro de contexto, explicando y analizando qué materiales están disponibles por norma general para el Cliente para ayudarle a forjar su conocimiento e incrementar la adopción del producto/servicio.
Obligaciones de Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar/analizar lo que está disponible por normal general, como material de formación, documentos técnicos y materiales de bases de datos de conocimientos en relación con: integración de infraestructuras y servicios; funcionalidad de aplicaciones; prácticas de seguridad y capacitación adicional. • El asesoramiento se limita a proporcionar el contexto para el contenido disponible como parte del Producto Unit4 y/o el Servicio Global Cloud de Unit4.
Asunciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Excluye el desarrollo o la creación de cualquier nuevo contenido en relación con el Producto Unit4 y/o el Servicio Global Cloud de Unit4 que se consideraría un servicio de consultoría o profesional y que podrá ser prestado por Unit4 cuando le sea requerido. • Esto excluye también: <ul style="list-style-type: none"> ○ Continuidad de operaciones (ITSCM); ○ Gestión de la capacidad del servicio; y ○ Soporte de auditoría.
Obligaciones del Cliente:	-

vi. Evaluación anual de calidad

Descripción:	Evaluación anual para examinar y desarrollar la calidad del servicio (mantener y mejorar continuamente la calidad del servicio).
Obligaciones de Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de los KPI contractuales de Unit4; • Evaluación de los KPI del SLA y elaboración del Informe de Calidad del Servicio (antes de la reunión de evaluación); • Análisis de la experiencia del servicio (subjativa); • Identificación de capacitación adicional requerida.
Asunciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Se trata de una sesión de evaluación remota; • En Horas de Oficina y solo en inglés; no está disponible en el idioma local.
Obligaciones del Cliente:	Exige que el Cliente participe en la reunión de evaluación.

vii. Evaluación del valor de la aplicación

Descripción:	Una evaluación anual para reflejar el valor ideado y proyectado (evaluación del valor del producto) que el Producto Unit4 y/o el Servicio Global Cloud de Unit4 aportarían al Cliente
Obligaciones de Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • Completar una lista de verificación para su análisis como parte de una evaluación comercial. • Discutir la lista y el diseño de valor del Producto Unit4 y/o el Servicio Global Cloud de Unit4 (entre el Cliente y el Representante de Cuenta de Unit4) en la evaluación comercial. • Si el resultado de la evaluación comercial identifica un valor adicional que podría obtenerse del Producto Unit4 y/o el Servicio Global Cloud de Unit4, Unit4 ofrecerá actividades opcionales tales como consultoría o formación adicionales que permitan alcanzar dicho valor. • Utilizar las conclusiones de la evaluación para seguir desarrollando continuamente el valor que el Producto Unit4 y/o el Servicio Global Cloud de Unit4 aportan al Cliente.
Asunciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Comienza durante la reunión de evaluación anual del Servicio Global Cloud de Unit4 (véase la Sección B, apartado vi). • En Horas de Oficina y solo en inglés; no está disponible en el idioma local.
Obligaciones del Cliente:	Exige que el Cliente participe en la reunión de evaluación y aporte los materiales necesarios.

viii. Soporte en modo espera (Evento Único)

Descripción:	Ingenieros de servicio de Unit4 en modo espera para prestar soporte para eventos concretos del Cliente (como migración, carga de datos, etc.).
Obligaciones de Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • A petición del Cliente, poner a su disposición ingenieros de servicio de Unit4 durante un periodo de 8 horas («Evento»). • Durante el Evento, responder a las solicitudes de asistencia («Llamada») con una acción adecuada. • Llevar a cabo la acción correspondiente en los plazos acordados.
Asunciones:	<ul style="list-style-type: none"> • El soporte en modo espera se prestará en la medida de lo posible, en Horas de Oficina y exclusivamente en inglés. • Se incluye un evento por año de soporte (es decir, un año a partir de la fecha de renovación). • Un Evento tiene 8 horas y puede dividirse en dos pequeños eventos o desplazarse a otro año de soporte. • La respuesta a la Llamada y la adopción de medidas o prestación de asistencia se cobrarán a las Tarifas Vigentes de Unit4. • Podrá solicitarse soporte adicional en modo espera por cada unidad de 8 horas (véase la sección C) y solo en inglés. • Los cambios en la aplicación (como solución de fallos, corrección de errores y cambios de configuración) quedan excluidos del soporte en modo espera.
Obligaciones del Cliente:	El Cliente deberá realizar su solicitud de soporte en modo espera registrando una Solicitud de Servicio a través del Portal de Clientes de Unit4. Unit4 precisará al menos un (1) Día Hábil de anticipación, tras la confirmación de la Solicitud de Servicio (tiempo de respuesta previsto para las Solicitudes de Servicio) para asignar el ingeniero de servicio al Evento.

ix. Equipo de Soporte Asignado

Descripción:	Se asignará un Equipo de Soporte Asignado al Cliente.
Obligaciones de Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • El Equipo de Soporte Asignado será el punto de contacto principal del Cliente en todos los Casos. • El Equipo de Soporte Asignado tendrá una noción básica de la organización y los sistemas concretos del Cliente. • El Responsable de Cuenta de Unit4 será responsable en última instancia de la calidad y el desempeño del equipo de soporte asignado al Cliente.
Asunciones:	<ul style="list-style-type: none"> • El Equipo de Soporte Asignado tendrá una noción básica del entorno del Cliente. Dichos conocimientos se basan en todos los materiales y documentación disponibles en las instalaciones del Cliente. El conocimiento de la Personalización (cláusula 10 de la Sección A) queda excluido del alcance. • En Horas de Oficina y solo en inglés; no está disponible en el idioma local.
Obligaciones del Cliente:	A petición del Equipo de Soporte Asignado, el Cliente deberá facilitar todos los materiales y documentación necesarios.

x. Examen y evaluación funcional de la aplicación

Descripción:	Servicio que, de forma regular, identifica inconsistencias de datos funcionales de las aplicaciones en Productos Unit4.
Obligaciones de Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • Dos veces al mes, un consultor de Unit4 realizará una sesión de evaluación para identificar incoherencias en los datos funcionales y de aplicaciones. • A modo de ejemplo, podrá evaluarse lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ lista de órdenes de compra abiertas con una antigüedad superior a X (p. ej. 6 meses); ○ lista de peticiones abiertas con una antigüedad superior a X; ○ subordinados directos sin superiores directos; ○ usuarios no vinculados a ID de recursos; ○ tareas sin responsables; y ○ errores en tablas. • Elaborar un informe con puntos de datos y tablas del sistema que requieran su actualización para permitir la mejora de las operaciones en el sistema.
Asunciones:	<ul style="list-style-type: none"> • En Horas de Oficina y solo en inglés; no está disponible en el idioma local. • No es una auditoría financiera.
Obligaciones del Cliente:	En caso necesario, proporcionar acceso a la aplicación.

xi. Verificación del Estado del Sistema

Descripción:	Unit4 organizará una sesión de verificación del estado del sistema, en la que un consultor examinará los sistemas y el entorno del cliente e informará en consonancia.
Obligaciones de Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los sistemas del Cliente y su entorno e informar al respecto: <ul style="list-style-type: none"> ○ Rendimiento de los sistemas del Cliente en función de una lista predefinida de pruebas; ○ Configuración de redes y servidores, centrándose en el rendimiento; y ○ Identificación y análisis de transacciones con errores y advertencias. • Unit4 proporcionará un informe de la evaluación y presentará recomendaciones al Cliente.
Asunciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha otorgado acceso remoto a Unit4 al entorno y los sistemas que requieren la verificación del estado del sistema. • Este servicio es semestral y solo se presta en Horas de Oficina y en inglés; no está disponible en el idioma local. • Este servicio está restringido a los entornos de producción, y excluye los entornos que no sean de producción como los de vista previa, prueba, calidad, desarrollo y aceptación o similares. • Tras la sesión de control, algunas de las actividades podrían desembocar en la recomendación de involucrar a especialistas de los Servicios Profesionales de Unit4 para que adopten las medidas necesarias para mejorar o resolver problemas del sistema. • Unit4 no será responsable de los sistemas empresariales y entornos correspondientes del Cliente, de modo que cualquier cambio en dichos elementos será responsabilidad del Cliente.
Obligaciones del Cliente:	<ul style="list-style-type: none"> • El Cliente será responsable de sus propios sistemas empresariales y entornos correspondientes, y cualquier cambio en los mismos será responsabilidad suya. • El Cliente deberá facilitar el acceso remoto a sus sistemas y entornos correspondientes relevantes (de conformidad con las directrices sobre acceso remoto de Unit4).

xii. Soporte de la Versión

Descripción:	Asesoramiento en relación con los calendarios de lanzamiento de versiones de Unit4.
Obligaciones de Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar al Cliente en relación con los calendarios de lanzamiento de Versiones. Se limita a explicar y discutir; Unit4 recomendará al Cliente las mejores prácticas y le ofrecerá notas y calendarios de lanzamiento de las versiones. Esto incluye proporcionarle recomendaciones sobre su planificación de las actualizaciones. • Actuar como intermediario entre el Cliente y los equipos operativos de Unit4. • Controlar remotamente los problemas con el Cliente tras la actualización de una Versión.
Asunciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Excluye la gestión de las actualizaciones de las Versiones; queda cubierta con la actualización a la carta. • Excluye las actividades de gestión de proyectos.
Obligaciones del Cliente:	El Cliente deberá remitir una Solicitud de Servicio para aplazar una Versión en Unit4 SaaS o participar en la actualización de una Versión de Unit4 Managed Cloud (en su caso).

xiii. Soporte de asesoramiento ampliado

Descripción:	Se trata del soporte en relación con las mejores prácticas y asesoramiento recogido en la Sección B, apartado (v), pero incluyendo algunos elementos adicionales (excluidos en virtud del apartado (v)).
Obligaciones de Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar/analizar lo que está disponible por normal general, como material de formación, documentos técnicos y materiales de bases de datos de conocimientos en relación con: continuidad de operaciones (ITSCM), gestión de la capacidad del servicio y soporte de auditoría. • Discutir y actuar de enlace en temas de cumplimiento de las distintas certificaciones de Unit4 (SoC1, SoC2, ISO2700x, etc.). <p>Cuando tales programas se acuerden con el Cliente, discutir el establecimiento y la planificación de programas de auditoría iniciados por el Cliente.</p>
Asunciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Excluye el desarrollo o la creación de cualquier nuevo contenido en relación con el Producto Unit4 y/o el Servicio Global Cloud de Unit4, que se consideraría un servicio de consultoría o profesional, y que podrán ser prestados por Unit4 cuando le sea requerido. • Todos los costes relativos a la gestión de auditorías iniciadas por el Cliente serán facturables. • El asesoramiento se limita a proporcionar el contexto para el contenido disponible como parte del Producto Unit4 y/o el Servicio Global Cloud de Unit4. • Limitado a explicar/discutir lo que está disponible como norma general, como material de formación, documentación técnica, materiales de bases de datos de conocimientos e informes de auditoría de Unit4. • En Horas de Oficina y solo en inglés; no está disponible en el idioma local.
Obligaciones del Cliente:	-

xiv. Evaluación trimestral de calidad del servicio

Descripción:	Evaluación trimestral para examinar y desarrollar la calidad del servicio (mantener y mejorar continuamente la calidad del servicio).
Obligaciones de Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de los KPI contractuales de Unit4; • Evaluación de los KPI del SLA y elaboración del Informe de Calidad del Servicio (antes de la reunión de evaluación); • Identificación de capacitación adicional requerida.
Asunciones:	<ul style="list-style-type: none"> • En Horas de Oficina y solo en inglés; no está disponible en el idioma local. • Esta actividad se realiza de forma remota con un (1) producto local (<i>on-premise</i>) con carácter anual.
Obligaciones del Cliente:	-

SECCIÓN C - PAQUETES DE SOPORTE OPCIONALES (ADD-ON) Y CONDICIONES ADICIONALES

La tabla siguiente establece los servicios adicionales disponibles para los Clientes en los diferentes niveles de soporte. Hable con su Representante de Cuenta de Unit4 si desea beneficiarse de estas opciones adicionales. El Cliente podrá suscribir opciones de soporte adicionales de la forma descrita en la Fig. 3 (infra).

Fig. 3

N.º	Opción de soporte adicional	Disponible para Soporte Estándar (local)	Disponible para Soporte Estándar (Global Cloud)	Disponible para Soporte Mejorado (local)	Disponible para Soporte Mejorado (Global Cloud)	Disponible para Soporte Premium (local)	Disponible para Soporte Premium (Global Cloud)
i.	Soporte en modo espera	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ii.	Evaluación de disponibilidad de la nube	✓	✗	✓	✗	✓	✗
iii.	Evaluación de actualizaciones	✓	✓	✓	✓	✓	✓
iv.	Formación	✓	✓	✓	✓	✓	✓
v.	Consultoría a la carta	✓	✓	✓	✓	✓	✓
vi.	Actualización a la carta	✓	✓	✓	✓	✓	✓
vii.	Evaluación de diseño del servicio	✓	✓	✓	✓	✓	✓
viii.	Gestión de usuarios de productos y servicios	✗	✗	✓	✓	✓	✓
ix.	Soporte remoto	✗	✗	✗	✗	✓	✗
x.	Soporte en el idioma local	✓	✓	✓	✓	✓	✓
xi.	Soporte Técnico local	✗	✗	✗	✗	✓	✓
xii.	Evaluación mensual del servicio	✓	✓	✓	✓	✓	✓
xiii.	Examen y evaluación funcional de la aplicación	✗	✗	✗	✓	✓	✗
xiv.	Verificación del estado del sistema	✗	✗	✓	✗	✗	✗

i. Soporte en modo espera

Descripción:	Ingenieros de servicio de Unit4 en modo espera para prestar soporte para eventos concretos del Cliente (como migración, carga de datos, etc.).
Obligaciones de Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • A petición del Cliente, facilitarle ingenieros de servicio de Unit4 durante un periodo de 8 horas («Evento»). • Durante el Evento, responder a las solicitudes de asistencia («Llamada») con una acción adecuada. • Llevar a cabo la acción correspondiente en los plazos acordados.
Asunciones:	<ul style="list-style-type: none"> • El Soporte en modo espera se prestará en la medida de lo posible, en Horas de Oficina y exclusivamente en inglés. • Se incluye un evento por año de soporte (es decir, un año a partir de la fecha de renovación). • Un Evento tiene 8 horas y puede dividirse en dos pequeños eventos o desplazarse a otro año de soporte. • La respuesta a la Llamada y la adopción de medidas o prestación de asistencia se cobrarán a las Tarifas Vigentes de Unit4 aplicables a Servicios Profesionales. • Se puede encargar Soporte adicional en modo espera para cada unidad de 8 horas. • Los cambios en la aplicación (como solución de fallos, corrección de errores y cambios de configuración) quedan excluidos del Soporte en modo espera.
Obligaciones del Cliente:	El Cliente deberá realizar su solicitud de soporte en modo espera registrando una Solicitud de Servicio a través de las Comunidades de Unit4 y/o el Portal de Clientes de Unit4 al menos 72 horas antes y acordar la ventana del Evento con Unit4.

ii. Evaluación de disponibilidad de la nube

Descripción:	Realización de una evaluación que valore si la instalación actual del Cliente del Producto Unit4 o del Servicio Global Cloud de Unit4 es capaz y está lista para pasar a un Servicio Global Cloud de Unit4 nuevo o diferente.
Obligaciones de Unit4:	Elaborar un informe en el que se describa si el Cliente está listo para cambiar el entorno de su Producto Unit4 (o Servicio Global Cloud de Unit4) (incluyendo Personalizaciones y configuraciones de software existentes) por un Servicio Global Cloud de Unit4 nuevo o diferente, incluida una lista de verificación de elementos con los requisitos necesarios para poder realizar el traslado a los Servicios Global Cloud de Unit4 correspondientes.
Asunciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible en Saas local o en Managed Cloud. • Servicio prestado exclusivamente en inglés. • Prestación remota en la franja horaria GMT/CET. • Cualquier solicitud fuera de la franja horaria anterior se cobrará por separado. • Excluye la migración propiamente dicha, sujeta a una declaración de trabajo y un presupuesto independientes y específicos (véase Actualización a la carta).
Obligaciones del Cliente:	<ul style="list-style-type: none"> • El Cliente deberá cumplimentar un formulario en línea. • El Cliente deberá ejecutar una herramienta de evaluación en el servidor de la empresa. • Deberá contar además con un punto de contacto técnico del sistema informático.

iii. Evaluación de actualizaciones

Descripción:	Realización de una evaluación que analizará si la Versión actual del Cliente del Producto Unit4 es apto para su actualización a una Versión más reciente.
Obligaciones de Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso: Evaluación remota del uso por parte del Cliente de la Versión actual. • Informe del análisis de impacto con los resultados y el estudio de la evaluación, identificando procedimientos no estándar, nuevas funcionalidades y recomendaciones y detalles sobre cómo afectará la Actualización al sistema actual del Cliente. • Un borrador de declaración de trabajo (incluida estimación) en relación con el futuro proyecto de actualización.
Asunciones:	<p>El proyecto de actualización real (esto es, finalización y puesta en práctica del borrador de declaración de trabajo) constituye un proyecto independiente (de pago) y estará sujeto a una declaración final de trabajo y a una orden de trabajo o cotización.</p> <p>La evaluación está disponible únicamente en inglés.</p> <p>Prestación remota en la franja horaria GMT/CET.</p>
Obligaciones del Cliente:	<ul style="list-style-type: none"> • El Cliente deberá cumplimentar un formulario en línea. • Deberá ejecutar una herramienta de evaluación en el servidor de la empresa. • Deberá contar además con un punto de contacto técnico del sistema informático.

iv. Formación

Descripción:	<p>Impartición de sesiones de formación interactivas estandarizadas sobre productos y uso funcional.</p> <p>Son sesiones interactivas dirigidas por un instructor profesional certificado por Unit4.</p>
Obligaciones de Unit4:	<p>Proporcionar un intervalo de tiempo de interacción online para que Unit4 forme a representantes del Cliente de forma remota.</p> <p>Proporcionar acceso (a través de Comunidades de Unit4) a programas de capacitación y materiales de formación disponibles para los Clientes.</p>
Asunciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Excluye cualquier formación no estándar de productos. • Servicio prestado exclusivamente en inglés. • Prestación remota o <i>in situ</i> en la franja horaria GMT/CET. • Aula virtual para un máximo de 10 usuarios. • Gastos de prestación <i>in situ</i> cobrados por separado.
Obligaciones del Cliente:	Facilitar el acceso al aula virtual al representante del Cliente.

v. Consultoría a la carta

Descripción:	Servicios Profesionales de Unit4 (consultoría) a la carta (acceso remoto).
Obligaciones de Unit4:	<p>Proporcionar acceso a paquetes de unidades (1 unidad tiene 4 horas) de Servicios Profesionales de Unit4, con los que el Cliente puede solicitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configuración; • Personalización (ACT); • Migración de datos; • Servicios técnicos generales; <p>El Cliente realizará la Solicitud de Servicio a Unit4, que evaluará la estimación de trabajo solicitada por el Cliente y propondrá la cantidad de unidades que deberá contratar.</p>
Asunciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Las Solicitudes de Servicio solo deberán presentarse a través del Portal de Clientes. • Servicio prestado en inglés. • Prestación remota en la franja horaria GMT/CET. • Toda solicitud que deba atenderse fuera de la franja anterior se cobrará por separado. • Los Servicios Profesionales <i>ad hoc</i> para un Proyecto (pre-lanzamiento) deben gestionarse dentro del ámbito del Proyecto y por un gestor de proyectos de Unit4, no a través del Portal de Clientes.
Obligaciones del Cliente:	<ul style="list-style-type: none"> • Se podría requerir al Cliente que otorgue acceso al sistema.

vi. Actualización a la carta

Descripción:	Actualización de una Versión a la carta (actividad remota).
Obligaciones de Unit4:	<p>Proporcionar acceso a paquetes de unidades (1 unidad tiene 8 horas) de Servicios Profesionales de Unit4, con los que el Cliente puede solicitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forma estandarizada de actualizar la aplicación. • Script de ejecución personalizado para la actualización. • Entregable actualizado.
Asunciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Deberá definirse el alcance con una declaración de trabajo. • Seguimiento de la evaluación de disponibilidad de la nube, de la evaluación de la actualización o del soporte de la versión. • Las Solicitudes de Servicio solo deberán presentarse a través del Portal de Clientes. • Servicio prestado en inglés. • Prestación remota en la franja horaria GMT/CET. • Cualquier solicitud que deba atenderse fuera de la franja horaria anterior o en las instalaciones del Cliente se cobrará por separado. • Los Servicios Profesionales <i>ad hoc</i> para un Proyecto (pre-lanzamiento) deben gestionarse dentro del ámbito del Proyecto y por un gestor de proyectos de Unit4, no a través del Portal de Clientes. • Por lo que respecta a los Servicios Global Cloud de Unit4, las actualizaciones de las Versiones no están incluidas en el Producto Unit4 tras un script de ejecución general (no personalizado).
Obligaciones del Cliente:	<ul style="list-style-type: none"> • Se podría requerir al Cliente que otorgue acceso al sistema. • El Cliente deberá proporcionar toda la información necesaria en relación con las Personalizaciones y cualquier otra información que se le pudiera solicitar.

vii. Evaluación de diseño del servicio

Descripción:	Evaluación para optimizar el uso del servicio a través de múltiples entornos y/o Productos de Unit4.
Obligaciones de Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar un taller remoto. • Realizar una evaluación del uso del servicio en múltiples entornos y/o Productos de Unit4 (por ejemplo, actualizar las variables de los entornos para adaptarlos a los estándares más recientes, rendimiento, seguridad, etc.). • Elaborar un informe que cubra requisitos de servicio de alto nivel, un resumen de soluciones de alto nivel y recomendaciones de mejora.
Asunciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Deberá definirse el alcance con una declaración de trabajo. • Servicio prestado exclusivamente en inglés. • Prestación remota o <i>in situ</i> en la franja horaria GMT/CET. • Cualquier solicitud fuera de la franja horaria anterior se cobrará por separado. • Se podría requerir acceso remoto al sistema. • Deberá contar además con un punto de contacto técnico del sistema informático. • Gastos de prestación <i>in situ</i> cobrados por separado.
Obligaciones del Cliente:	Facilitar el acceso a la sesión al representante del Cliente.

viii. Gestión de usuarios de productos y servicios

Descripción:	Unit4 se encargará de la administración de usuarios (entrantes-salientes- <i>movers</i>) en aplicaciones de Unit4 como Business World.
Obligaciones de Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez suscrito al servicio, Unit4 llevará a cabo tareas de administración de usuarios finales (por ejemplo, creación, modificación o eliminación) en la aplicación de Unit4. • Procesará las solicitudes con un especialista de Soporte Técnico al Cliente de Unit4. • Unit4 elaborará un informe (mensual) con un resumen general de usuarios registrados con permisos y un resumen general de usuarios activos registrados durante los últimos 60 días y se lo entregará a un empleado designado del Cliente para su análisis.
Asunciones:	Prestación en inglés.
Obligaciones del Cliente:	El Cliente realizará las Solicitudes de Servicio a Unit4 para la creación, modificación o supresión de usuarios.

ix. Soporte remoto

Descripción:	Gestión de solicitudes de requerimientos especiales en relación con el acceso remoto (al margen de las políticas estándar de Unit4 de <i>team viewer</i> /pantalla compartida básicos)
Obligaciones de Unit4:	Unit4 permitirá acceso específico para atender necesidades especiales.
Asunciones:	<ul style="list-style-type: none"> • La disponibilidad de este servicio se determinará (al criterio de Unit4) sobre la base de su disponibilidad técnica y de un estudio de viabilidad realizado mediante la consultoría a la carta (a precio de costo). • El acceso remoto especial abarcará explícitamente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Túneles VPN de sitio a sitio ○ Túneles VPN de sitio a punto ○ Todos los VPN no enunciados en los estándares de Unit4.
Obligaciones del Cliente:	Proporcionar todos los requisitos técnicos necesarios.

x. Soporte en el idioma local

Descripción:	Soporte en idiomas locales.																																																								
Obligaciones de Unit4:	Prestar soporte para Casos de nivel 1 (clasificación y evaluación de Casos de soporte básico) en un idioma local.																																																								
Asunciones:	<p>Los idiomas disponibles son los siguientes:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Idiomas</th> <th>Business World</th> <th>Prevero</th> <th>U4SM</th> <th>T&E</th> <th>PSA</th> <th>U4F</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alemán</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> <tr> <td>Holandés</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> <tr> <td>Francés</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> <tr> <td>Español</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> <tr> <td>Sueco</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> <tr> <td>Portugués</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> <tr> <td>Noruego</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se ofrece soporte en idioma local a nivel global o en combinación con el soporte local (véase la Sección C, apartado (xi)) en el horario comercial local de Unit4.</p> <p>La escalada del soporte solo podrá ser en inglés.</p>	Idiomas	Business World	Prevero	U4SM	T&E	PSA	U4F	Alemán	X	X	X	X	X	X	Holandés	X	X	X	X	X	X	Francés	X	X	X	X	X	X	Español	X	X	X	X	X	X	Sueco	X	X	X	X	X	X	Portugués	X	X	X	X	X	X	Noruego	X	X	X	X	X	X
Idiomas	Business World	Prevero	U4SM	T&E	PSA	U4F																																																			
Alemán	X	X	X	X	X	X																																																			
Holandés	X	X	X	X	X	X																																																			
Francés	X	X	X	X	X	X																																																			
Español	X	X	X	X	X	X																																																			
Sueco	X	X	X	X	X	X																																																			
Portugués	X	X	X	X	X	X																																																			
Noruego	X	X	X	X	X	X																																																			
Obligaciones del Cliente:	Los compañeros del Cliente deberán ser capaces de comunicarse en el mismo idioma local.																																																								

xi. Soporte Técnico local

Descripción:	Soporte (prestado) desde jurisdicciones locales.																																																	
Obligaciones de Unit4:	Prestar soporte para Casos de nivel 1 (clasificación y evaluación de Casos de soporte básico) en función de la región.																																																	
Asunciones:	<p>El soporte está disponible en las regiones siguientes para las siguientes soluciones:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Región</th> <th>Business World</th> <th>Prevero</th> <th>U4SM</th> <th>T&E</th> <th>PSA</th> <th>U4F</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Reino Unido</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Países nórdicos</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Norteamérica</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Polonia</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Francia</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Alemania</td> <td></td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Solo se podrá prestar soporte local al Cliente en el horario comercial de cada región respectiva de 8 a 5.</p>	Región	Business World	Prevero	U4SM	T&E	PSA	U4F	Reino Unido	X						Países nórdicos	X						Norteamérica	X						Polonia	X						Francia	X						Alemania		X				
Región	Business World	Prevero	U4SM	T&E	PSA	U4F																																												
Reino Unido	X																																																	
Países nórdicos	X																																																	
Norteamérica	X																																																	
Polonia	X																																																	
Francia	X																																																	
Alemania		X																																																
Obligaciones del Cliente:	-																																																	

xii. Evaluación mensual de calidad del servicio

Descripción:	Evaluación mensual para examinar y desarrollar la calidad del servicio (mantener y mejorar continuamente la calidad del servicio).
Obligaciones de Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de los KPI de Unit4; • Evaluación de los KPI del SLA y elaboración del Informe de Calidad del Servicio (antes de la reunión de evaluación); • Identificación de capacitación adicional requerida.
Asunciones:	<ul style="list-style-type: none"> • En Horas de Oficina y solo en inglés; no está disponible en el idioma local. • Esta actividad se realiza de forma remota con cuatro (4) reuniones locales (<i>on-premise</i>) con carácter anual.
Obligaciones del Cliente:	-

xiii. Examen y evaluación funcional de la aplicación

Descripción:	Servicio que, de forma regular, identifica inconsistencias de datos funcionales de las aplicaciones en Productos Unit4.
Obligaciones de Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • Dos veces al mes, un consultor de Unit4 realizará una sesión de evaluación para identificar incoherencias en los datos funcionales y de aplicaciones. • A modo de ejemplo, podrá evaluarse lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ lista de órdenes de compra abiertas con una antigüedad superior a X (p. ej. 6 meses); ○ lista de peticiones abiertas con una antigüedad superior a X; ○ subordinados directos sin superiores directos; ○ usuarios no vinculados a ID de recursos; ○ tareas sin responsables; y ○ errores en tablas. • Elaborar un informe con puntos de datos y tablas del sistema que requieran su actualización para permitir la mejora de las operaciones en el sistema.
Asunciones:	<ul style="list-style-type: none"> • En Horas de Oficina y solo en inglés; no está disponible en el idioma local. • No es una auditoría financiera.
Obligaciones del Cliente:	En caso necesario, proporcionar acceso a la aplicación.

xiv. Verificación del Estado del Sistema

Descripción:	Unit4 organizará una sesión de verificación del estado del sistema, en la que un consultor examinará los sistemas y el entorno del cliente e informará en consonancia.
Obligaciones de Unit4:	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los sistemas del Cliente y su entorno e informar al respecto: <ul style="list-style-type: none"> ○ Rendimiento de los sistemas del Cliente en función de una lista predefinida de pruebas; ○ Configuración de redes y servidores, centrándose en el rendimiento; y ○ Identificación y análisis de transacciones con errores y advertencias. • Unit4 proporcionará un informe de la evaluación y presentará recomendaciones al Cliente.
Asunciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha otorgado acceso remoto a Unit4 al entorno y los sistemas que requieren la verificación del estado del sistema. • Este servicio es semestral y solo se presta en Horas de Oficina y en inglés; no está disponible en el idioma local. • Este servicio está restringido a los entornos de producción, y excluye los entornos que no sean de producción como los de vista previa, prueba, calidad, desarrollo y aceptación o similares. • Tras la sesión de control, algunas de las actividades podrían desembocar en la recomendación de involucrar a especialistas de los Servicios Profesionales de Unit4 para que adopten las medidas necesarias para mejorar o resolver problemas del sistema. • Unit4 no será responsable de los sistemas empresariales y entornos correspondientes del Cliente, de modo que cualquier cambio en dichos elementos será responsabilidad del Cliente.
Obligaciones del Cliente:	<ul style="list-style-type: none"> • El Cliente será responsable de sus propios sistemas empresariales y entornos correspondientes, y cualquier cambio en los mismos será responsabilidad suya. • El Cliente deberá facilitar el acceso remoto a sus sistemas y entornos correspondientes relevantes (de conformidad con las directrices sobre acceso remoto de Unit4).

SECCIÓN D - CONDICIONES DEL SOPORTE DURANTE LA PROLONGACIÓN DE LA VIDA ÚTIL

En el caso de que Unit4 acuerde con un Cliente prestarle Soporte durante la prolongación de la vida útil (siendo el Soporte Técnico al Cliente de Unit4 para una Versión sin soporte ($N \leq -2$) del Producto Unit4), el Cliente tendrá derecho a Soporte Estándar de acuerdo con la Sección A de las Condiciones de Soporte de Unit4 en relación con la versión actual del Cliente. El Soporte durante la prolongación de la vida útil se renovará automáticamente en la siguiente Fecha de Renovación del Cliente, a menos que éste notifique por escrito con sesenta (60) días de antelación su intención de resolver el acuerdo antes de la siguiente Fecha de Renovación. Además, Unit4 se reserva el derecho a interrumpir y finalizar la prestación de dicho Soporte durante la prolongación de la vida útil con un preaviso al Cliente de seis (6) meses. En tal caso, Unit4 le asesorará en relación con un plan de actualización y/o migración adecuado. Cualquier Proyecto o evaluación de actualización resultante se cobrará a las Tarifas Vigentes de Unit4.