

**1. Supportabdeckung**

**Standardmäßige Supportabdeckung**

Unit4 unterstützt Standardanwendungen und technische Funktionen, die in der anwendbaren Lösungsbeschreibung und/oder Dienstleistungsbeschreibung für das Unit4-Produkt festgelegt sind.

**Zusätzlicher Support**

Für alle anderen Anwendungen oder technischen Funktionen (einschließlich jeglicher Anpassungen, ob von Unit4 vorgenommen oder nicht) und/oder von den Informationssystemen des Kunden und/oder Produkten oder Dienstleistungen Dritter verursachten Probleme oder Fehler kann Unit4 den Kunden und eventuelle Drittlieferanten bei der Diagnose und der Lösung der Probleme oder Fehler unterstützen. Der Kunde erkennt jedoch an, dass diese Angelegenheiten außerhalb der standardmäßigen Supportabdeckung liegen. Unit4 behält sich das Recht vor, bei der Bereitstellung von Hilfe in Verbindung mit diesen Angelegenheiten nach den geltenden Tarifen von Unit4 abzurechnen.

**2. Benannte Support-Kontakte und Kundendienst-Verantwortlicher**

**Erforderliche benannte Support-Kontakte**

Der Kunde ernennt mindestens fünf (5) benannte Support-Kontakte. Die benannten Support-Kontakte müssen in Bezug auf das Unit4-Produkt, für das/den sie Fälle einleiten und als erster Ansprechpartner gelten und versuchen werden, von den Benutzern des Kunden identifizierte Probleme zu lösen indem sie alle Probleme vor dem Vorbringen gegenüber dem Kunden-Support von Unit4 zur Protokollierung als Fall klassifizieren, geschult werden. Die benannten Support-Kontakte sind der primäre Ansprechpartner des Unit4-Kunden-Supports.

Zusätzlich erfordern einige Unit4-Produkte mindestens zwei (2) benannte Support-Kontakte für jeden größeren Modulbereich, z. B. Finanzen, Personalabteilung. Zur Klarstellung: Dieselbe Person darf die Rolle des benannten Support-Kontakts für mehr als einen Modulbereich erfüllen, vorausgesetzt dass: (i) sie die notwendigen Schulungen abgeschlossen haben, um die Rolle für jeden Modulbereich zu erfüllen; und (ii) es für jeden Modulbereich immer mindestens zwei diesem zugeteilte Personen gibt, die als benannte Support-Kontakte geschult sind.

**Zusätzlich erforderliche technische Kontakte für Unit4 SaaS**

Darüber hinaus wird der Kunde, in Bezug von Unit4 SaaS, mindestens zwei (2) der benannten Support-Kontakte auch zu technischen Kontakten ernennen. Diese technischen Kontakte stellen den ersten Ansprechpartner dar und versuchen, von den Benutzern des Kunden identifizierte technische Probleme (oder Ersuchen) zu lösen bzw. zu bearbeiten.

Ebenfalls ernennt der Kunde den Kundendienst-Verantwortlichen zum Schlüssel-Ansprechpartner in Bezug auf zeitkritische technische/Service-Probleme. Es ist die Verantwortung des Kunden, aktuelle Kontaktangaben für den Kundendienst-Verantwortlichen bereitzustellen. Unit4 ist nicht für Ausfälle des Produkts haftbar, die aus dem Versäumnis des Kunden resultieren, einen Kundendienst-Verantwortlichen zu ernennen und seine Angaben bereitzustellen.

**Schulungsanforderungen für benannte Support-Kontakte**

Wo ein benannter Support-Kontakt, nach vernünftiger Meinung von Unit4, zusätzliche Schulungen benötigt, um seine/ihre Rolle in Bezug auf den Betrieb oder den Support des zutreffenden Unit4-Produkts zufriedenstellend zu erfüllen, wird ein angemessenes zusätzliches Weiterbildungsprogramm von Unit4 vorgeschlagen und auf Kosten des Kunden durchgeführt. Die Schulungskurse können online oder persönlich stattfinden und werden von Unit4-Mitarbeitern an dem Kunden von Unit4 mitgeteilten Standorten bereitgestellt.

**3. Ressourcen zur Selbsthilfe**

Unit4 stellt dem Kunden den Zugang zu über Unit4 Communities und/oder das Unit4-Kundenportal zur Verfügung gestellten Online-Ressourcen bereit; in jedem Fall auf Englisch. Der Kunde soll dort seine „How to“ oder „How do I“ Fragen im Forum der Unit4 Community einstellen und die Diskussion mit den anderen Nutzern (Unit4 Kunden oder Unit4 Partnern) beginnen. Dieses Forum wird von Unit4 geleitet und dortige Fragen werden (soweit zweckmäßig) von Unit4 beantwortet.

**4. Fallklassifizierung, Qualifizierung, Reaktion und Eskalation**

**Protokollierung von Fällen**

Fälle werden auf Englisch protokolliert (soweit nicht anders vereinbart). Die benannten Support-Kontakte des Kunden können Fälle 24 Stunden am Tag und 7 Tage die Woche über die Unit4 Community, das Unit4-Kundenportal oder E-Mail einreichen. Zusätzlich können Fälle über Telefon (unter der dem Kunden von Unit4 von Zeit zu Zeit bereitgestellten Nummer) während der Geschäftszeiten eingereicht werden. Der Fall muss entweder als Störfall oder als Serviceanfrage protokolliert werden.

Fälle werden wie folgt klassifiziert und behandelt:

**4.1 Störfälle**

Ein Störfall wird an die entsprechenden Lösungsgruppen geleitet und der Unit4-Kunden-Support arbeitet in Bezug auf den Störfall auf einen Fortschritt bei der Lösung (in der Form, die Unit4 für am angemessensten hält) hin. Störfälle werden in Übereinstimmung mit der Kennzeichnungstabelle für Prioritätsstufen klassifiziert.

**Abb. 1 (Kennzeichnungstabelle für Prioritätsstufen)**

Kennzeichnung Prioritätsstufen	von	Geschäftsfolgen-Abschätzung	Erst-Reaktionszeit
Priorität 1 – Kritisch		Die Verwendung des Unit4-Produkts durch den Kunden (in seiner Herstellungsumgebung oder der Cloud-Herstellungsumgebung) wird angehalten oder so schwer beeinträchtigt, dass es für seine ganze Organisation nicht zumutbar ist, weiterzuarbeiten. Zum Beispiel: Die Organisation des Kunden erlebt einen vollständigen Dienstverlust oder der Betriebsverlust ist für ihr Geschäft von ausschlaggebender Bedeutung und die Situation wird zum Notfall.	1 Arbeitsstunde.
Priorität 2 – Schwerwiegend	–	Ein oder mehrere wichtige Geschäftsabläufe werden durch das Problem außerstande gesetzt, was eine schwerwiegende Störung verursacht, aber keine Priorität-1-Bedingung darstellt.	2 Arbeitsstunden
Priorität 3 – Normal		Geschäftsabläufe sind vom Problem beeinträchtigt, was kleinere Störungen oder Funktionsverlust verursacht, aber keine Priorität-2-Bedingung darstellt.	8 Arbeitsstunden
Priorität 4 – Geringfügig		Geschäftsabläufe sind vom Problem quasi nicht beeinträchtigt, aber es könnte kleinere Probleme bei der Nutzbarkeit von Anwendungen verursachen.	2 Werktage

**Erst-Reaktionszeit von Unit4**

Unit4 unternimmt angemessene Bemühungen, um innerhalb der Erst-Reaktionszeit zu reagieren.

**Diagnose von Störfällen**

Der Kunde diagnostiziert jeden Störfall in vernünftigem Maße selbst und empfiehlt eine Prioritätsstufen-Kennzeichnung basierend auf der in der Kennzeichnungstabelle für Prioritätsstufen dargestellten Geschäftsfolgen-Abschätzung. Unit4 bestätigt die Prioritätsstufen-Kennzeichnung des Kunden oder benachrichtigt den Kunden mit Begründung über eine Veränderung der Prioritätsstufen-Kennzeichnung zu einer höheren oder niedrigeren Stufe. Wenn der Kunde nicht mit der Klassifizierung von Unit4 einverstanden ist, eskalieren beide Parteien einen solchen Konflikt prompt durch den Support-Eskalationsprozess, während dessen die Parteien den Störfall weiterhin in Übereinstimmung mit der von Unit4 verliehenen Prioritätsstufen-Kennzeichnung behandeln.

**Diagnose und Lösung (Ablauf und Aufgaben)**

Unit4 arbeitet während der Geschäftszeiten, um eine Lösung zu finden.

Der Kunde muss während der Untersuchung jeglicher Störfälle verfügbar sein. Der Kunde muss fähig sein, auf Nachfragen von Unit4 zu antworten und sämtliche relevanten Informationen bereitzustellen. Dies kann die schrittweise detaillierte Beschreibung des Problems und Screenshots, wie erforderlich, einschließen, um den Störfall zu rekonstruieren.

Wo das Unit4-Produkt an den Standort geliefert wird, kann vom Kunden verlangt werden, Fernzugriff zu Fehlersuchzwecken bereitzustellen. Im Fall eines Störfalls verwendet Unit4 einfachen Fernzugriff (d. h. Bildschirmfreigabe). Jegliche andere Art von Fernzugriff ist im standardmäßigen Support nicht inbegriffen.

Falls die relevanten Informationen oder der relevante Zugriff nicht innerhalb des vereinbarten Zeitrahmens verfügbar gemacht werden, kann dies die Fähigkeit von Unit4, den Störfall zu diagnostizieren, beeinträchtigen und eine Lösung verzögern. In diesem Fall behält sich Unit4 das Recht vor, die Diagnosearbeit nach Belieben auf einen Zeitpunkt zu verschieben, an dem geeignete Kundenressourcen verfügbar werden. Der Kunde ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass es ihm erlaubt ist, relevante Daten oder Informationen an Unit4 weiterzugeben. Der Kunde wird das Folgende über das Unit4-Kundenportal bzw. die Unit4 Community überprüfen können: (i) ob die Erst-Reaktionszeit eingehalten wurde und (ii) den Fortschritt der protokollierten Störfälle.

Kunden sind dafür verantwortlich, die von Unit4 bereitgestellten Lösungen und Übergangslösungen zu testen und falls diese vom Kunden (der in vernünftiger Weise handelt) akzeptiert werden, schließt der Kunde den Störfall.

**Verpflichtung zur Korrektur von Anwendungsfehlern**

Wo festgestellt wurde, dass die Ursache eines Störfalls ein Fehler des Softwarecodes der Anwendung ist, werden die folgenden Verfahren verwendet, um Korrekturen vorzunehmen:

- **Priorität 1** – Eine Übergangslösung oder Lösung wird dem Kunden so schnell wie vernünftigerweise möglich bereitgestellt. Falls eine geeignete Übergangslösung oder Lösung nicht möglich ist, wird eine Korrektur so schnell wie vernünftigerweise möglich durch ein Hot Fix, eine Aktualisierung oder Veröffentlichung (wie zutreffend) geliefert.
- Im Fall von Fehlern unternimmt Unit4 zumutbare Bemühungen, um das Folgende zu erreichen:
  - **Priorität 2** – Bereitstellung einer akzeptierten Übergangslösung oder Lösung und Bereitstellung einer Korrektur in einem Hot Fix oder der nächsten Aktualisierung, wenn dies nach der Einschätzung von Unit4 machbar ist;
  - **Priorität 3** – Bereitstellung einer akzeptierten Übergangslösung oder Lösung und Beurteilung der Eignung der Bereitstellung einer Korrektur in einem Update oder Release „, falls dies nach Einschätzung von Unit4 angemessen und machbar ist;
  - **Priorität 4** – Beurteilung der Eignung der Bereitstellung einer Korrektur in dem nächsten Update oder (Minor) Release , falls dies nach Einschätzung von Unit4 angemessen und machbar ist.

Falls ein Hot Fix, eine Aktualisierung oder Veröffentlichung verfügbar gemacht wird, das/die Korrekturen von Fehlern beinhaltet, die nicht auf andere Weise in der aktuellen Aktualisierung oder Veröffentlichung des Kunden berichtet werden können, erhält der Kunde in Bezug auf solche Fehler nicht länger den Kunden-Support von Unit4. Des Weiteren kann Unit4 verlangen, dass ein solches Hotfix, Update oder (Minor) Release vor der Korrektur deinstalliert wird.

#### **Allgemeiner Haftungsausschluss**

Unit4 ist nicht verpflichtet, Mängel oder Fehler in Bezug auf Folgendes zu korrigieren:

- Versäumnisse des Kunden, die angemessenen Versionen anderer Drittsoftware zu benutzen, die, wie von Unit4 von Zeit zu Zeit bestimmt, zur Ausführung in Verbindung mit dem Unit4-Produkt und/oder Unit4 SaaS erforderlich sind; oder
- Installation oder Anpassung des Unit4-Produkts durch Personen, die nicht Unit4 sind; oder
- Benutzerfehler oder falsche Verwendung des Unit4-Produkts und/oder des globalen Cloud-Service von Unit4 (wie zutreffend); oder
- Versäumnisse des Kunden, von Unit4 bereitgestellte oder vorgeschlagene Übergangslösungen oder Lösungen anzuwenden; oder
- Fehler in jeglicher von einem Dritten hergestellten Hardware oder Software, die in Verbindung mit dem Unit4-Produkt verwendet wird (die nicht von Unit4 bereitgestellt wurde); oder
- Die Verwendung einer nicht unterstützten Veröffentlichung durch den Kunden (soweit nicht anders vereinbart); oder
- Durch die Verwendung des Unit4-Produkts auf oder mit durch Unit4 nicht schriftlich empfohlener oder genehmigter Ausrüstung verursachte Mängel oder Fehler.

#### **4.2 Serviceanfragen**

Serviceanfragen haben eine Erst-Reaktionszeit von 2 Werktagen nach Bestätigung des Erhalts der Serviceanfrage durch Unit4.

Der Kunde kann durch Verwendung des Serviceanfragen-Katalogs Serviceanfragen in der Unit4 Community I auswählen oder er kann eine formlose Serviceanfrage einreichen und der Kunde muss Unit4 (in jedem Fall) sämtliche erforderlichen Informationen bereitstellen, um es Unit4 zu erlauben, die Serviceanfrage zu bearbeiten.

Zur Vermeidung von Zweifeln: Unit4 ist nicht verpflichtet, Serviceanfragen zuzustellen.

#### **4.3 Fälle, die Änderungen an der Datenbank erforderlich machen**

Wo es einen Bedarf nach Datenbearbeitung (ausgedrückt als SQL-Skript) gibt oder der Kunde einen entsprechenden Antrag stellt, trifft das Folgende zu: Da der Kunde der Eigentümer aller Kundendaten ist, und auch für ihre Korrektheit und Integrität verantwortlich ist, benötigt Unit4 die spezielle Genehmigung des Kunden, um die nötigen Änderungen vorzunehmen. Der Kunde muss vor dem Ergreifen von Korrekturmaßnahmen oder der Anwendung jeglicher Änderungen an der Datenbank des Kunden durch Unit4 seine Einwilligung erteilen. Unit4 berät den Kunden über jegliche Schritte, die er ergreifen muss und der Kunde muss solchen Rat befolgen. Der Kunde erkennt an und erklärt sich damit einverstanden, dass Unit4 weder direkt noch

indirekt für Schäden oder Verlust (der Kundendaten oder anderweitig) verantwortlich oder haftbar ist, der dadurch verursacht oder angeblich dadurch verursacht wird oder damit in Verbindung steht, dass Unit4 vereinbarte Änderungen in der Datenbank des Kunden bereitstellt oder vornimmt.

#### **5. Eskalation und Beschwerdeverwaltung**

Falls es Uneinigkeiten oder Probleme speziell bezüglich des Unit4-Kunden-Supports gibt, kann der Kundendienst-Verantwortliche die Uneinigkeit oder das Problem durch den Support-Eskalationsprozess eskalieren.

Falls der Kunde bezüglich des Unit4-Kunden-Supports eine Beschwerde hat, überprüft die Funktion des Kontovertreters von Unit4 die Beschwerde und verwaltet den Ablauf mit den Funktionen des internen Service von Unit4 und in Kommunikation mit anwendbaren Unit4-Lieferanten oder Unterauftragnehmern und dem Kunden.

#### **Unterstützte Versionen**

##### **6. Aktuelle und frühere Versionen (N und N-1)**

Unit4 empfiehlt immer, dass der Kunde die aktuellste Version benutzt. Kunden-Support wird für die aktuelle (N) und frühere (N-1) Version des Unit4-Produkts angeboten.

##### **End of Life-Support (N<2)**

Nach Ermessen von Unit4 wird für eine Version , die nicht im vorherigen Abschnitt genannt wurde, Support nur im Wege der online-Selbsthilfe (etwa in der Unit4 Community) angeboten. Ferner behält sich Unit4 das Recht vor, solchen Unit4-Kunden-Support nach Benachrichtigung des Kunden mit Frist von sechs (6) Monaten im Sinne von „end of life“ einzustellen. In einem solchen Fall berät Unit4 über einen angemessenen Aufrüstungs- und/oder Migrationsplan oder kann dem Kunden Zugang zu einem abgestuften Support für verlängerte Lebensdauer anbieten. Jegliche sich ergebende Aufrüstungs-Beurteilungen oder -Projekte werden nach den geltenden Tarifen von Unit4 abgerechnet.

##### **7. Verfügbarkeit von Verbesserungen und alte Technologie**

##### **Verfügbarkeit von und Verantwortung für die Anwendung von Verbesserungen und Korrekturen**

Unit4 stellt von Zeit zu Zeit Verbesserungen und Korrekturen am Unit4-Produkt bereit und integriert diese in ein Hot Fix, eine Aktualisierung oder Veröffentlichung. Der Kunde erhält Hot Fixes, Aktualisierungen und Veröffentlichungen kostenlos, vorausgesetzt, dass alle anwendbaren Gebühren an Unit4 bezahlt wurden.

Bei Kunden am Standort ist es die Verantwortung des Kunden, neue Hot Fixes oder Aktualisierungen so schnell wie vernünftigerweise praktikabel umzusetzen oder anzuwenden. Wo Unit4 spezifiziert, dass eine Aktualisierung „verpflichtend“ ist, ist Unit4 nicht verpflichtet, dem Kunden eine Lösung bereitzustellen, bis der Kunde die verpflichtende Aktualisierung umgesetzt oder angewendet hat. Für Kunden von Unit4 SaaS setzt Unit4 alle Hot Fixes und Aktualisierungen automatisch um.

Falls der Kunde fachliche Leistungen benötigt, um ihm bei der Umsetzung eines Hot Fix, einer Aktualisierung oder Veröffentlichung zu assistieren, kann Unit4 dafür die Zeit nach geltenden Tarifen abrechnen.

##### **Alte Technologie**

Der Kunde erkennt an, dass, aufgrund von Änderungen und Fortschritten in der Technologie, neue Versionen des Unit4-Produkts in Zukunft nicht immer mit Umgebungen am Standort, die zum Zeitpunkt der Erstinstallation des zutreffenden Unit4-Produkts existierten, kompatibel sind. Unit4 bemüht sich, dem Kunden so frühzeitig Bescheid zu geben, wie es vernünftigerweise möglich ist, sollte Unit4 bekannt werden, dass neue Versionen des Unit4-Produkts Änderungen an einer Umgebung am Standort erfordern. Es ist die Verantwortung des Kunden, die Umgebungen am Standort, wie von Unit4 nach angemessener Benachrichtigung bekannt gemacht, aufzurüsten um die Anforderungen der neuen Versionen zu erfüllen. Unit4 behält sich das Recht vor, den Unit4-Kunden-Support für neue Versionen des Unit4-Produkts für bestimmte vom Kunden verwendete Datenbank- oder Betriebssysteme, die nach der vernünftigen Meinung von Unit4 nicht länger kommerziell weit verbreitet und gebräuchlich sind, mit nicht weniger als 12 Monaten Frist zurückzuziehen.

##### **8. Wesentliche Produkt-Überarbeitungen**

Unit4 behält sich das Recht vor, eine angemessene Gebühr für wesentliche Überarbeitungen zu berechnen. Damit eine Überarbeitung des Unit4-Produkts als wesentliche Überarbeitung klassifiziert werden kann, muss Unit4 demonstrieren können, dass sie das Ergebnis erheblicher Neuentwicklung ist. Der Erwerb einer wesentlichen Überarbeitung ist optional. Die vorherige Überarbeitung bleibt dabei vom standardmäßigen Support abgedeckt.

##### **9. Anpassungen**

Soweit nicht anders vereinbart, werden Anpassungen von Unit4 nicht unterstützt. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Anpassungen

und ihre Wartung und Unit4 trägt keine Verantwortung dafür, Kompatibilität aufrechtzuerhalten oder Probleme zu beheben, die sich aus der Verwendung von nicht-standardmäßiger Software ergeben. Dies schließt jegliche angepasste Entwicklung oder Anpassungen (einschließlich von Unit4 als Teil einer Projektumsetzung oder eines von Unit4 maßgeschneiderten Codes gelieferten Anpassungen) ein. Falls Unterstützung hinsichtlich Anpassungen und/oder maßgeschneiderter Arbeit benötigt wird, kann Unit4 bei der Lösung von Problemen oder Aufrüstungen der Anpassungen assistieren, jedoch unterliegt dies einer Prüfung und zusätzlichen Gebühren. Der Kunde wird fachliche Dienstleistungen zu den dann geltenden Tarifen von Unit4 erwerben müssen.

#### **10. Angebote für abgestuften Support**

Für Kunden, die sich für eine höhere Support Stufe entschieden haben, steht der Enhanced oder Premium Support zur Verfügung. Die Angebote für diese Support Stufen sind zusätzlich zum Standard Support buchbar und werden in den Anhängen C (ii) und (iii) beschrieben.

#### **11. Verlängerter abgestufter Support (Extended Legacy Tiered Support)**

Sofern sich Unit4 mit dem Kunden auf verlängerten abgestuften Support [(d.h. auf Unit4 Kunden-Support für nicht mehr unterstützte Versionen (NS-2 des Unit4 Produkts))] verständigt, wird dem Kunden für seine genutzte Version Standard Support bis zum Datum der nächsten Vertragsverlängerung oder während des sonst vereinbarten Zeitraums gewährt. Der verlängerte Abgestufte Support endet dann, es sei denn es wird einvernehmlich eine nochmalige Verlängerung vereinbart.