

1. Dekking Support

Standard Support Coverage

Dekking Standaard Support

Unit4 ondersteunt standaard applicatie- en technische functies die zijn beschreven in de van toepassing zijnde Oplossingsomschrijving en/of Dienstenomschrijving voor het Unit4 Product.

Extra Support

Voor alle andere applicatie- of technische functies (met inbegrip van eventuele aanpassingen of Customisations door Unit4 of niet) en/of problemen of fouten veroorzaakt door informatiesystemen van de Klant en/of producten of diensten van derden, kan Unit4 de Klant en eventuele Derde Leveranciers bijstaan bij het diagnosticeren en oplossen van problemen of fouten. De Klant erkent echter dat deze zaken buiten de dekking van Standaard Support vallen. Unit4 behoudt zich het recht voor om de Geldende Tarieven van Unit4 in rekening te brengen wanneer zij assistentie verleent op dit gebied.

2. Contactpersonen en Aangewezen Contactpersoon

Benodigde Contactpersonen

De Klant zal ten minste vijf (5) Contactpersonen benoemen. De Contactpersonen moeten getraind worden in het Unit4 Product waarvoor zij Zaken inleiden en zullen een eerste aanspreekpunt bieden en zullen proberen om problemen die door Gebruikers van de Klant zijn geïdentificeerd op te lossen, waarbij alle problemen worden gekwalificeerd voordat ze aan Unit4 Klantenservice worden voorgelegd om als Zaak te worden geregistreerd. De Contactpersonen zijn het belangrijkste aanspreekpunt voor Unit4 Klantenservice.

Bovendien vereisen sommige Unit4 Producten ten minste twee (2) Contactpersonen voor elk belangrijk modulair gebied, zoals Finance en HR. Ter verduidelijking, één persoon kan Contactpersoon zijn voor meer dan één modulair gebied, op voorwaarde dat: i) deze persoon de vereiste training heeft gevolgd om contactpersoon te zijn voor de betreffende modulaire gebieden, en ii) er altijd ten minste twee getrainde personen als Contactpersonen zijn toegewezen aan elk modulair gebied.

Extra technische contactpersonen vereist voor Unit4 SaaS

Voorts zal de Klant in verband met het gebruik van Unit4 SaaS ten minste twee (2) van de Contactpersonen aanwijzen om ook technische contactpersonen te zijn. Deze technische contactpersonen vormen het eerste aanspreekpunt en zullen trachten technische problemen (of vragen) op te lossen die door de Gebruikers van de Klant zijn geïdentificeerd.

De Klant zal ook een Aangewezen Contactpersoon benoemen als het belangrijkste aanspreekpunt voor alle tijdsgevoelige technische of servicekwesties. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om actuele contactgegevens te verstrekken voor de Aangewezen Contactpersoon. Unit4 is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming van de Producten en/of Unit4 Global Cloud Service (indien van toepassing) die het gevolg is van een verzuim van de Klant om een Aangewezen Contactpersoon te benoemen en diens gegevens te verstrekken.

Opleidingsvereisten voor Contactpersonen

Indien naar het redelijke oordeel van Unit4, een Contactpersoon aanvullende training vereist om zijn of haar rol met betrekking tot de werking of support van het betreffende Unit4 Product naar behoren te kunnen vervullen, zal Unit4 een redelijk programma van aanvullende trainingen voorstellen dat op kosten van de Klant zal worden uitgevoerd. De trainingen kunnen online cursussen zijn of face-to-face trainingen die door medewerkers van Unit4 worden gegeven op locaties die door Unit4 aan de Klant zijn gemeld.

3. Zelfhulpbronnen en "How to" Vragen

Unit4 geeft de Klant toegang tot online bronnen die beschikbaar zijn gesteld via Unit4 Community, telkens in het Engels. De Klant zal elke "How to" of "Hoe doe ik?" vragen registreren door ze te stellen op de op de forums sectie van de Unit4 Community door een topic te starten ter discussie met peers (andere Unit4 klanten en Unit4 partners). Deze forums sectie zal door Unit4 worden beheerd en er zal (waar toepasselijk) op worden gereageerd.

4. Classificatie, kwalificatie, reactie op en escalatie van een Zaak

Zaken registreren

Zaken worden in het Engels geregistreerd (tenzij anders overeengekomen). Contactpersonen van de Klant kunnen zaken 24/7 indienen via Unit4 Community of email.. Daarnaast kunnen Zaken ook telefonisch (op het door Unit4 van tijd tot tijd aan de Klant verstrekte nummer) worden aangemeld tijdens Werktijden. De Zaak moet worden geregistreerd als een Incident of een Dienstenverzoek.

Zaken worden als volgt ingedeeld en behandeld:

4.1 Incidenten

Een Incident wordt doorgestuurd naar de juiste resolution-groepen en Unit4 Klantenservice beheert de voortgang van het Incident naar een Resolution (in de vorm die Unit4 het meest geschikt acht). Incidenten worden geclassificeerd volgens de Priority Level Designation Table.

Fig. 1 (Priority Level Designation Table)

Priority Designation	Level	Business Impact Assessment	Initial Response Time Objective
Prioriteit Kritisch	1 -	Het gebruik van het Unit4 Product door Klant (in zijn productieomgeving of de Cloud Productie Omgeving) wordt stopgezet of zo ernstig beïnvloed dat zijn gehele organisatie redelijkerwijs niet kan blijven functioneren. Zo ondervindt de organisatie van de Klant bijvoorbeeld een volledig verlies van diensten of is het verlies van bedrijfsuitoefening cruciaal voor zijn bedrijf en wordt de situatie een noodsituatie.	1 Kantooruur
Prioriteit Belangrijk	2 -	Eén of meerdere belangrijke bedrijfsprocessen worden door het probleem uitgeschakeld, waardoor grote verstoringen ontstaan, maar het is geen situatie met Prioriteit 1.	2 Kantooruren
Prioriteit Normaal	3 -	Bedrijfsprocessen worden beïnvloed door het probleem, waardoor kleine verstoringen of verlies van functionaliteit ontstaan, maar dit is geen situatie met Prioriteit 2.	8 Kantooruren
Prioriteit Matig	4 -	Bedrijfsprocessen worden in principe niet beïnvloed door het probleem, maar het kan leiden tot kleine problemen met de bruikbaarheid van applicaties.	2 Werkdagen

Unit4 Initiële Reactietijd

Unit4 spant zich redelijk in om binnen de Initiële Reactietijd te reageren.

Diagnose van incidenten

De Klant dient elk Incident redelijkerwijs zelf te diagnosticeren en een Priority Level Designation aan te bevelen op basis van de beoordeling van het effect op het bedrijf zoals weergegeven in de Priority Level Designation Table. Unit4 zal de Priority Level Designation van de Klant bevestigen of zal de Klant op de hoogte brengen van een wijziging in de Priority Level Designation naar een hoger of lager niveau met verantwoording. Indien de Klant het niet eens is met de classificatie van Unit4, zal elke Partij dit conflict onmiddellijk escaleren via het Support Escalation Process, gedurende welke tijd de Partijen het Incident zullen blijven behandelen in overeenstemming met de door Unit4 gegeven Priority Level Designation.

Diagnose en Resolution (proces en verantwoordelijkheden)

Unit4 zal tijdens Kantooruren werken om een Resolution of een work-around te bieden.

De Klant moet beschikbaar zijn tijdens het onderzoek naar een Incident. De Klant dient in staat te zijn om vragen van Unit4 te beantwoorden en alle relevante informatie te verstrekken. Dit kan betekenen dat een gedetailleerde stapsgewijze probleembeschrijving en screenshots worden verstrekt voor zover nodig om het Incident te reproduceren.

Wanneer het Unit4 Product bij de Klant ter plaatse wordt geleverd, kan de Klant worden verzocht toegang op afstand te verlenen voor probleemoplossing. In het geval van een Incident zal Unit4 zijn basisverbinding op afstand gebruiken (d. w. z. scherm delen). Elke andere vorm van toegang op afstand zal buiten de Standaard Support vallen.

Indien de relevante informatie of toegang niet binnen de overeengekomen termijn beschikbaar wordt gesteld, kan dit gevolgen hebben voor het vermogen van Unit4 om de diagnose van het Incident te stellen en kan dit een Resolution vertragen. In dit geval behoudt Unit4 zich het recht voor om de diagnostische werkzaamheden naar haar goeddunken opnieuw in te plannen op het moment dat er geschikte middelen van de Klant beschikbaar komen. De Klant is er verantwoordelijk voor dat het is toegestaan relevante gegevens of informatie met Unit4 te delen. De Klant kan via Unit4 Community het volgende zien: i) of de "Initiële Reactietijd" is gehaald en ii) de voortgang van geregistreerde Incidenten.

Klanten zijn verplicht de door Unit4 geleverde oplossingen of workarounds te testen en indien de Klant dit, in redelijkheid handelend, aanvaardt, zal de Klant het Incident sluiten.

Correctieverplichtingen Applicatiefout

Wanneer is vastgesteld dat de oorzaak van een Incident een fout is in de softwarecode van de applicatie, worden de volgende procedures gebruikt om correcties aan te brengen:

- Prioriteit 1 – er zal zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is een workaround of oplossing aan de Klant worden verstrekt. Indien een passende workaround of oplossing niet mogelijk is, wordt een correctie zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is via een Hot Fix, Update of Versie (naar gelang het geval) geleverd.
- In het geval van andere fouten zal Unit4 zich redelijk inspannen om het volgende te bereiken:
 - Prioriteit 2 – een geaccepteerde workaround of oplossing bieden en een correctie in een Hot Fix bieden of de volgende Update bieden indien mogelijk (ter discretie van Unit4);
 - Prioriteit 3 – een geaccepteerde workaround of oplossing bieden en de geschiktheid van het aanbrengen van een correctie in een Update of Versie beoordelen en hiertoe overgaan indien dit passend en haalbaar wordt bevonden (ter discretie van Unit4);
 - Prioriteit 4 – de geschiktheid beoordelen van het aanbrengen van een correctie in een Versie en hiertoe overgaan indien dit passend en haalbaar wordt bevonden (ter discretie van Unit).

In het geval dat een Hot Fix, Update of Versie beschikbaar wordt gesteld die correcties bevat van fouten die niet anderszins in de huidige Update of Versie van de Klant kunnen worden gecorrigeerd, zal de Klant niet langer Unit4 Klantenservice ontvangen met betrekking tot dergelijke fouten. Unit4 mag verder verlangen dat zo'n Hotfix, Update of Versie wordt uitgevoerd voordat het Resolution proces wordt gecontinueerd.

Algemene disclaimer

Unit4 heeft geen enkele verplichting tot correctie van gebreken of fouten in verband met:

- het verzuim van de Klant om gebruik te maken van de juiste versies van andere software van derden die in combinatie met het Unit4 Product moet draaien, zoals regelmatig door Unit4 is aangegeven; of
- installatie van of Customisation aan het Unit4 Product door een andere persoon dan een medewerker van Unit4; of
- een gebruikersfout of onjuist gebruik van het Unit4 Product ; of
- het verzuim van de Klant om een door Unit4 geboden of voorgestelde workaround of oplossing toe te passen; of
- een fout in hardware of software die is gemaakt door een derde en in combinatie met het Unit4 Product wordt gebruikt (en niet door Unit4 is geleverd); of
- (tenzij anders overeengekomen) het gebruik van een niet ondersteunde Versie door de Klant; of
- defecten of fouten veroorzaakt door het gebruik van het Unit4 Product op of met apparatuur die niet door Unit4 schriftelijk is aanbevolen of goedgekeurd.

4.2 Dienstenverzoeken

Dienstenverzoeken hebben een Initiële Reactietijd van 2 Werkdagen na bevestiging van ontvangst door Unit4 van het Dienstenverzoek.

De Klant zal via Unit4 Community Dienstenverzoeken kunnen kiezen met behulp van de Catalogus met Dienstenverzoeken of kan een Dienstenverzoek in vrije vorm indienen. Klant dient Unit4 in elk geval te voorzien van alle informatie die nodig is om Unit4 in staat te stellen het Dienstenverzoek te verwerken.

Voor alle duidelijkheid, Unit4 is niet verplicht om Dienstenverzoeken te leveren.

4.3 Zaken die wijzigingen in de database vereisen

Indien het nodig is om de dataset aan te passen (uitgedrukt als een SQL script) of Klant hierom heeft verzocht, geldt het volgende. Omdat alle Klantgegevens eigendom zijn van de Klant, die ook verantwoordelijk is voor de juistheid en integriteit ervan, heeft Unit4 specifieke toestemming van de Klant nodig om de noodzakelijke wijzigingen uit te voeren. De Klant moet toestemming geven voordat Unit4 corrigerende maatregelen neemt of wijzigingen aanbrengt in de database van de Klant. Unit4 zal Klant informeren over de stappen die zij dient te ondernemen en Klant dient dit advies op te volgen. De Klant erkent en gaat ermee akkoord dat Unit4 niet verantwoordelijk of aansprakelijk is, direct of indirect, voor enige schade of verlies van hetzij Klantgegevens of anderszins veroorzaakt of beweerdelijk veroorzaakt door of in verband met Unit4 die overeengekomen wijzigingen aanbrengt of uitvoert met betrekking tot een verzoek tot wijziging van de Klants database of dataset aanpassing.

5. Escalatie en klachtenbeheer

Indien er meningsverschillen of problemen zijn die specifiek verband houden met Unit4 Klantenservice, kan de Aangewezen Contactpersoon het meningsverschil of probleem escaleren via het Support Escalation Process.

Indien de Klant een klacht heeft met betrekking tot Unit4 Klantenservice, zal de Unit4 Account Vertegenwoordiger de klacht verifiëren en het proces beheren met de interne servicefuncties van Unit4 en in overleg met alle toepasselijke Unit4 leveranciers of onderaannemers en de Klant.

6. Ondersteunde Versies

Huidige en vorige Versie (N en N-1)

Unit4 adviseert Klanten altijd om de nieuwste Versie te gebruiken. Unit4 Klantenservice wordt verleend voor de huidige (N) en vorige (N-1) Versie van het Unit4 Product.

Beëindiging Support (NS-2)

Indien toegang tot Unit4 Klantenservice wordt gegeven (naar keuze van Unit4) voor een Versie van het Unit4 Product dat niet is gespecificeerd in de vorige paragraaf, zal alleen toegang worden gegeven tot on-line self-help (zoals Unit4 Community en de Unit4 klantcommunities). Verder behoudt Unit4 zich het recht voor om de levering van deze Unit4 Klantenservice te staken en de support aan Klant te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van zes (6) maanden. In een dergelijk geval zal Unit4 adviseren over een passende upgrade en/of migratieplan of kan Unit4 de Klant toegang bieden tot Uitgebreide Legacy Tiered Support . Alle daaruit voortvloeiende evaluaties van upgrades of Projecten zullen in rekening worden gebracht tegen de Geldende Tarieven van Unit4.

7. Beschikbaarheid van Verbeteringen en Oude Technologie

Beschikbaarheid en verantwoordelijkheid voor het aanbrengen van verbeteringen en correcties

Unit4 zal regelmatig verbeteringen en correcties aanbrengen aan het Unit4 Product en deze zullen worden opgenomen in een Hot Fix, Update of Versie. De Klant zal Hot Fixes, Updates en Versies kosteloos ontvangen, ervan uitgaande dat alle toepasselijke vergoedingen aan Unit4 zijn betaald.

Voor Klanten op locatie is het de verantwoordelijkheid van de Klant om zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is nieuwe Hot Fixes of Updates te implementeren of aan te brengen. Indien Unit4 aangeeft dat een Update "verplicht" is, dan is Unit4 niet verplicht een Resolution te bieden voordat de Klant de verplichte Update heeft geïmplementeerd of aangebracht. Voor Klanten die Unit4 SaaS gebruiken zal Unit4 alle Hot Fixes en Updates automatisch implementeren.

In het geval dat de Klant enige Professionele Diensten nodig heeft voor hulp bij de implementatie van een Hotfix, Update of Versie, kan Unit4 deze tijd in rekening brengen tegen de Geldende Tarieven.

Oude technologie

De Klant erkent dat nieuwe Versies van het Unit4 Product in de toekomst mogelijk niet altijd compatibel zullen zijn met een van de Lokale Omgevingen die aanwezig zijn op de datum van de eerste installatie van het betreffende Unit4 Product vanwege veranderingen en technologische ontwikkelingen. Unit4 streeft ernaar om de Klant zo spoedig mogelijk te informeren indien het Unit4 bekend wordt dat nieuwe Versies van het Unit4 Product veranderingen van een Lokale Omgeving vereisen. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om de Lokale Omgeving te upgraden, zoals geadviseerd door Unit4 met inachtneming van een redelijke termijn, om te voldoen aan de vereisten van nieuwe Versies. Unit4 behoudt zich het recht voor om met een opzegtermijn van ten minste 12 maanden Unit4 Klantenservice in te trekken voor nieuwe Versies van het Unit4 Product voor bepaalde door de Klant gebruikte database- of besturingssystemen die naar het redelijke oordeel van Unit4 niet meer algemeen voor commerciële doeleinden worden gebruikt.

8. Belangrijke productherzieningen

Unit4 behoudt zich het recht voor om een redelijke vergoeding te vragen voor elke Aanzienlijke Herziening. Om een herziening van het Unit4-product als een Aanzienlijke Herziening te kunnen classificeren, moet Unit4 kunnen aantonen dat de herziening het resultaat is van een aanzienlijke herontwikkeling. De aankoop van een Aanzienlijke Herziening is facultatief, waarbij de vorige herziening onder Standaard Support blijft vallen.

9. Customisations

Tenzij anders overeengekomen met de Klant, worden Customisations niet door Unit4 ondersteund. Alleen de Klant is verantwoordelijk voor de Customisationsen het onderhoud hiervan en Unit4 heeft geen verantwoordelijkheid om compatibiliteit te onderhouden of het oplossen van problemen die voortkomen uit het gebruik van niet-standaard software. Dit omvat mede iedere custom development of Customisation (inclusief Customisation geleverd door Unit4 als onderdeel van een project implementatie of bespoken code geschreven door Unit4). Indien verzocht, zou Unit4 kunnen assisteren met het oplossen van issues of met upgrades van de Customisation, maar onder de voorwaarde van review en extra kosten. De Klant zal dan Professionele Diensten afnemen tegen de Geldende Tarieven.

10. Tiered Support Pakketten

Klanten die in aanmerking komen voor een hoger niveau van Support moeten Enhanced Support of Premium Support afnemen. De beschikbare service pakketten voor Enhanced Support of Premium Support die worden geleverd in aanvulling op Standaard Support, worden beschreven in Appendix C (ii) en Appendix C (iii).

11. Uitgebreide Legacy Tiered Support

Indien Unit4 met een Klant overeenkomt om Uitgebreide Legacy Tiered Support te verlenen (zijnde Unit4 Klantenservice voor een niet-ondersteunde Versie ($N \leq -2$) van het Unit4 Product), dan heeft de Klant recht op Standaard Support met betrekking tot de huidige versie van de Klant tot de eerstvolgende Vernieuwingsdatum (of een andere tussen partijen overeengekomen datum), waarna de Uitgebreide Legacy Tiered Support zal eindigen, tenzij Partijen overeenkomen om de Uitgebreide Legacy Tiered Support te vernieuwen.