

1. Dekking Support

Dekking Support

Dekking Standaard Support

Unit4 ondersteunt standaard applicatie- en technische functies die zijn beschreven in de van toepassing zijnde Opllossingsomschrijving 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. 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.

24/7 Incident Support (voor SaaS Klanten)

Indien een Klant Unit4 SaaS afneemt, zal Unit4 terzake Prioriteit 1 Incidenten, die gerelateerd zijn aan beschikbaarheid van het systeem of de omgeving, een Initiële Reactietijd geven van 1 uur. Ter vermindering van misverstanden, dit is exclusief applicatie support of zaken gerelateerd aan data of system processing steps.

Om deze 24/7 dienst te ontvangen moet de Klant alle noodzakelijke informatie zoals verzocht door Unit4 verstrekken, alsmede 24/7 contactdetails.

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 volgende Update bieden of als een Hot Fix, indien mogelijk (ter discretie van Unit4);
 - Prioriteit 3 – een geaccepteerde workaround bieden of een post van het defect op de "Known Low Impact Defects"-pagina van Unit4 Community en die beschikbaar maken voor Klanten stemmen in overeenstemming met het proces daarvoor in Unit4 Community;
 - Prioriteit 4 – een geaccepteerde workaround bieden of, indien het een verzoek om een verbetering betreft, zal de zaak worden gesloten en zal de Klant worden verwezen naar de Unit4 Ideation pagina op Unit4 Community in overeenstemming met het proces daarvoor in Unit4 Community..

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 database 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.

Indien een Klant een Zaak escaleert door middel van het proces in de zaak tool, en een formele oplossing vraagt, zal het Support Escalation Process voor Incidenten en Dienstenverzoeken van toepassing zijn op de escalatie.

Indien de Klant een klacht indient over de Diensten verleend door Unit4, zal de Escalatie Coordinator de klacht opnemen en adresseren. De Unit4 Accountvertegenwoordiger zal:

- De klacht verifiëren;
- De juiste business unit inschakelen om de klacht op te lossen;
- Optreden als single point of contact.

Met betrekking tot het escalatieproces zal de Klant een duidelijke beschrijving van de klacht of de escalatie geven en alle ondersteunde zaken aan het Support Escalation Process of de Unit4 Account Vertegenwoordiger beschikbaar stellen.

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 Customisations en 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. Premium Support Package & Managed Application Services

Indien een Klant Premium Support of Managed Application Services, heeft aangeschaft, zullen de deliverables voor dergelijke Diensten opgenomen zijn in de toepasselijke Dienstenomschrijving op www.unit4.com/terms.

11. Customer Success Management (CSM)

Alle Klanten komen in aanmerking Unit4 Customer Success Management en zij kunnen additionele support en begeleiding krijgen door een of meer van onderstaande CSM activiteiten:

CSM Activiteiten
Welcome to Unit4
Onboarding
Implementation Tracking
Team Touchbase
Business Reviews
Success Planning

12. Uitgebreide Legacy TieredSupport

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 Support (maar geen Onderhoud) in overeenstemming met deze Unit4 Support Voorwaarden 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 gezamenlijk overeenkomen om te vernieuwen.

Definities

Word or phrase	Meaning
Aangewezen Contactpersoon	Eén Contactpersoon van de Klant, wiens naam en contactgegevens (inclusief e-mailadres en telefoonnummer) aan Unit4 worden gegeven (en door de Klant regelmatig up-to-date zal worden gehouden), dat Unit4 zal gebruiken als hoofdaanspreekpunt in geval van gevoelige kwesties rondom het Product.

Aanzienlijke Herziening	Een aanzienlijke herziening van het Unit4 Product, zodat het lijkt op een nieuw softwareproduct of een sterk verbeterde versie van het Product, dat Unit4 hetzelfde kan noemen als de vorige Versie.
Catalogus met Dienstenverzoeken	Een standaardlijst met Dienstenverzoeken waaruit de Klant kan kiezen.
Contactpersoon	De desbetreffende Gebruikers van de klant die door de Klant zijn aangewezen als contactpersonen voor de Unit4 Producten zoals gedefinieerd in de Unit4 Support Voorwaarden
Dienstenverzoek	Een verzoek van de Klant om de parameters van de bestaande Unit4 Product Configuratie van de Klant te wijzigen of een verzoek om assistentie dat niet wordt gedekt door het Unit4 Klantenservice-pakket van de Klant.
Escalatie Coordinator	De escalatie coordinator is verantwoordelijk voor het reviewen en verifiëren van de verzoeken om escalatie. Indien een verzoek is geverifieerd, zal de Escalatie Coordinator de relevante team(s) of business units binnen Unit4 inschakelen, die op het verzoek terugkomen bij de Klant met een relevant actie-plan met tijdschema. In het geval de escalatie wordt afgewezen zal de Klant daaromtrent duidelijke redenen krijgen van de escalatie coordinator.
Extended Legacy Tiered Support	the continued provision of Support, but not Maintenance via Unit4 Customer Support to unsupported Releases of Unit4 Products, provided only in accordance with the Unit4 Support Terms.
Hot Fix	Een urgente en vaak tijdsgevoelige herziening van een Unit4-product, die essentiële correcties bevat op fouten in het Unit4 Product om de beschikbaarheid te stabiliseren of beveiligingsdoelen te handhaven.
Incident	Een probleem met de Unit4 Producten dat de huidige werkingsmodus en/of bedrijfsprocessen van de Klant onderbreekt.
Initiele Reactietijd	Het doel dat Unit4 heeft gesteld voor het reageren op een incident zoals uiteengezet in de Priority Level Designation Table.
Onderhoud	De levering van pro-actief onderhoud, inclusief bug-fixing, security patches en andere corrigerende updates met betrekking tot een Product.
Op de Lokale Omgeving	Een omgeving (zoals toegestaan onder de Overeenkomst) waarop het Unit4 Product wordt geïnstalleerd door de Klant.
Premium Support	De levering van Unit4 Support -Premium Pakket zoals beschreven in de toepasselijke Diensten Omschrijving..
Priority Level Designation	Een prioriteitsniveau (tussen 1 en 4) dat is toegewezen aan een incident in overeenstemming met de richtlijnen in de Priority Level Designation Tabel.
Priority Level Designation Table	De tabel met dezelfde naam zoals weergegeven in figuur 1 in de Unit4 Klantenservicevoorwaarden.
Resolution	Betekent een of meer van de volgende acties, naargelang het geval, als reactie op een Incident: <ul style="list-style-type: none"> (i) verstrekking van het gevraagde advies; (ii) uitleg over hoe een bepaald element van functionaliteit moet worden gebruikt; (iii) verschaffen van een alternatieve methode voor systeemwerking wanneer een fout is geïdentificeerd en vastgesteld; (iv) het bieden van een oplossing of een andere oplossing; en (v) indien geen alternatieve methode voor systeembeheer of tijdelijke oplossing mogelijk is, de bevestiging dat een toepassingsfout is geïdentificeerd en geregistreerd voor foutcorrectie.
Resolution Objective	(Indien van toepassing) De door Unit4 beoogde tijd om een Resolution voor een Incident te verstrekken
Standaard Support	De levering van Unit4 Klantenservice -Standaard Pakket- in overeenstemming met de bepalingen van de Unit4 Support Voorwaarden.
Support	De reactie op en de Resolution op een Zaak met betrekking tot een Product.

Support Escalation Process	Het escalatieproces zoals regelmatig wordt bijgewerkt door Unit4, dat op verzoek aan de Klant kan worden verstrekt, met een escalatieprocedure voor geschillen of onenigheden over de levering van de Unit4 Klantenservice.
Update	Een geplande herziening van het Unit4 Product die vaker wordt uitgevoerd dan een Versie, die correcties op fouten in het Unit4 Product bevatten en/of kleine functionele verbeteringen aan het Unit4-product bevatten.
Versie	Een nieuwe versie van een Unit4 Product die beschikbaar wordt gesteld aan de Klant. Voor de zekerheid is een lijst van de huidige en vorige Versies van de Unit4 Producten hier beschikbaar www.unit4.com/terms .
Zaak	Een verzoek voor de Unit4 Klantenservice dat een omschrijving van een Incident of vraag inhoudt