

Globale Service-Level-Vereinbarung für Online-Hosting-Leistungen von Kyriba

Version vom 20. März 2019

1. Definitionen

Bestimmte mit einem Großbuchstaben beginnende Begriffe, die nicht auf abweichende Weise in dieser Service-Level-Vereinbarung für Online-Hosting-Leistungen (im Folgenden als „SLA“ bezeichnet) definiert werden, sollen die Bedeutungen haben, die in den Bestimmungen und Bedingungen für die Online-Cloud-Services (im Folgenden als die „Bestimmungen“ bezeichnet) aufgeführt sind.

„Notfallwartung“ – damit sind Wartungsarbeiten gemeint, die von Kyriba außerhalb der regulär geplanten Wartungsphase ausgeführt werden, was auch für nicht-regulär geplante Wartungsarbeiten gilt.

„Ausfallzeit“ – damit ist die Gesamtzeit in Minuten während eines Kalendermonats gemeint, in der kein Zugang zu den Features und Funktionen des SaaS-Services verfügbar ist, im Einklang mit der Verifizierung von Kyriba. Ausfallzeiten umfassen nicht die Unterbrechung der SaaS-Services während einer regulär geplanten Wartungsphase, durch den Kunden verursachte Ausfälle oder Störungen, Ausfälle, die durch die Telekommunikations- und/ oder Internetdienste des Kunden oder eines Nutzers verursacht wurden, oder durch Software oder Hardware, die nicht von Kyriba bereitgestellt und kontrolliert wird (zu denen Drittpartei-Software, Netzwerke oder Websites gehören, auf die über die SaaS-Services zugegriffen wird oder zu denen Verknüpfungen vorhanden sind), oder Ausfälle, die durch Störungen verursacht werden, die ganz oder teilweise auf Ereignisse höherer Gewalt zurückzuführen sind.

„Nicht-regulär geplante Wartungsarbeiten“ – damit sind Wartungsarbeiten gemeint, die von Kyriba außerhalb der regulär geplanten Wartungsphase ausgeführt werden, worüber Kyriba den Kunden schriftlich mindestens zwei Kalendertage im Voraus informiert hat (entweder per E-Mail oder in Form einer Benachrichtigung über die Konsole). Der Benachrichtigungszeitraum im Einklang mit diesem Dokument kann zu gegebener Zeit nach Ermessen von Kyriba geändert werden.

„Regulär geplante Wartungsphase“ – damit ist der Zeitraum gemeint, den Kyriba für die geplanten Wartungsarbeiten im Einklang mit den hierin enthaltenen Angaben vorgesehen hat, wobei dieser Zeitraum zu gegebener Zeit nach Ermessen von Kyriba geändert werden kann.

„Systemverfügbarkeit“ – damit ist im Hinblick auf einen bestimmten Kalendermonat der Prozentsatz gemeint, der sich ergibt, wenn (x) die potenziellen Gesamtminuten der Systemverfügbarkeit während des betreffenden Monats nach Abzug der Gesamtminuten der Ausfallzeit während des Monats durch (y) die potenziellen Gesamtminuten der Systemverfügbarkeit der SaaS-Services während des betreffenden Monats dividiert werden.

„Nichtverfügbarkeit“ bedeutet, dass der Zugang zu den Features und Funktionen der SaaS-Services nicht zur Verfügung stand, was von dem Überwachungssystem von Kyriba festgestellt wurde, welches darauf ausgelegt ist, den Status der Plattform über eine periodische Statusabfrage jedes Subsystems und jeder Komponente zu ermitteln.

2. Geplante/ ungeplante Ausfallzeit

Kyriba wird Releasemanagement- und Änderungskontrollleistungen zur Verfügung stellen, um sicherzustellen, dass die Server, Netzwerkgeräte, Speichersysteme und die Software für das Betriebssystem sowie die Utility-Software und die Anwendungen aktualisiert, überprüft und protokolliert werden, und dass neue Releases, veröffentlichte Patches und sonstige neue Versionen implementiert werden, insofern dies von Kyriba für notwendig erachtet wird, um die SaaS-Services weiterhin zur Verfügung stellen zu können. Dem Kunden ist bewusst und er erkennt an, dass die

SaaS-Services für eine große Anzahl von Kunden bereitgestellt werden, und dass es Kyriba gestattet werden muss, Veränderungen an der Hosting-Umgebung, am Netzwerk, an den Telekommunikationssystemen, an den Datenspeichersystemen und jeglichen bzw. sämtlichen IT-Infrastrukturen oder Umgebungen vorzunehmen, die involviert sind, ohne dafür eine spezielle Genehmigung des Kunden einholen zu müssen. Die regulär geplante Wartungsphase liegt innerhalb des Zeitraums von 18.00 Uhr bis 3.00 Uhr während einer Arbeitswoche in der lokalen Zeitzone, in der sich das Supportzentrum befindet, oder an einem Wochenende. Kyriba wird wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen unternehmen, um die geplanten Systemwartungsarbeiten während der regulär geplanten Wartungsphase durchzuführen, einschließlich der Wartung der Hosting-Ausstattung, der Einrichtungen, der Software und anderer Aspekte der SaaS-Services. Kyriba kann die SaaS-Services außerhalb der regulär geplanten Wartungsphase für nicht-regulär geplante Wartungsarbeiten oder eine Notfallwartung unterbrechen. Kyriba wird sich jederzeit bemühen, sämtliche Service-Unterbrechungen auf ein Minimum zu begrenzen.

Kyriba behält sich das Recht vor, die aggregierten Zeiten zu ändern, die in der untenstehenden Tabelle zu den geplanten Wartungsarbeiten aufgeführt sind, unter der Voraussetzung, dass der Kunde 5 Tage im Voraus eine entsprechende Benachrichtigung von Kyriba über die Konsole und/ oder eine E-Mail erhält, welche Links zu den Release-Informationen beinhaltet. Der Benachrichtigungszeitraum, der in dem vorliegenden Dokument angegeben ist, kann zu gegebener Zeit nach Ermessen von Kyriba geändert werden.

Tabelle zu den geplanten Wartungsarbeiten

Häufigkeit der regulär geplanten Wartungsarbeiten	Zweck der regulär geplanten Wartungsarbeiten	Maximale Dauer der regulär geplanten Wartungsarbeiten
Wochenende (in Abhängigkeit vom Bedarf)	Geringfügige Wartungsarbeiten an Systemen, Datenbanken, Anwendungen oder Hardware	4 Stunden am Wochenende
Einmal pro Kalendermonat	Umfangreiche Wartungsarbeiten oder Upgrades	8 Stunden am Wochenende

3. Systemperformance

(a) **Systemverfügbarkeit.** Kyriba wird wirtschaftlich vertretbare Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass die Systemverfügbarkeit in jedem Kalendermonat bei 99,9 % liegt oder diesen Prozentsatz überschreitet (der „Servicestandard“).

(b) **Ausschluss.** Leistungen, die schriftlich als Schulungsmaßnahme, Beta-Service, beschränkte Freigabe, Entwickler-Preview, Entwicklungsleistungen oder Leistungen im Zusammenhang mit Testbed-Umgebungen bezeichnet oder auf ähnliche Weise beschrieben werden, sind von dieser SLA ausgeschlossen. Kyriba übernimmt im Rahmen dieser SLA keinerlei Verpflichtungen während irgendwelcher Zeiträume, in denen der Kunde die Bestimmungen signifikant verletzt hat, einschließlich jeglicher Zeiträume, in denen der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen im Einklang mit den besagten Bestimmungen oder dieser SLA nicht nachgekommen ist. Außerdem übernimmt Kyriba keine Verantwortung für jegliche Ausfallzeiten, die aus den folgenden Ereignissen resultieren, welche nicht in die Kalkulation der Ausfallzeit oder

Systemverfügbarkeit einbezogen werden:

- jegliche regulär geplante Wartungsphase;
- Störungen infolge eines Softwarefehlers oder einer Fehlfunktion der Ausrüstung des Kunden, bei der es sich nicht um eine unterstützte Plattform zur Nutzung der SaaS-Services handelt oder die nicht mit den SaaS-Services kompatibel ist;
- durch den Kunden verursachte Ausfälle oder Störungen;

- Ausfälle, die durch die Telekommunikations- und Internetdienste des Kunden oder eines Nutzers verursacht wurden, oder durch Software oder Hardware, die nicht von Kyriba bereitgestellt und kontrolliert wird (zu denen Drittpartei-Software, Netzwerke oder Websites gehören, auf die über die SaaS-Services zugegriffen wird oder zu denen Verknüpfungen vorhanden sind);
- sonstige Ausfälle, die auf die fehlende Möglichkeit des Kunden zurückzuführen sind, auf das Internet und/ oder die SaaS-Services zuzugreifen, insofern die fehlende Zugriffsmöglichkeit auf das Internet oder die Website nicht auf einen Fehler von Kyriba oder der Website von Kyriba zurückzuführen ist;
- fehlende Verfügbarkeit oder nicht zeitgerechte Reaktion des Personals des Kunden auf Vorfälle, welche die Beteiligung des Kunden bei der Identifizierung der Problemquelle und/ oder bei der Behebung des Problems erfordern;
- fehlende oder schlechte Performance der Systeme des Kunden; oder
- Ausfälle, die durch Störungen verursacht werden, die ganz oder teilweise auf ein Ereignis höherer Gewalt zurückzuführen sind.

4. Messungen und Berichte

(a) **Systemüberwachung und Systemmessungen.** Kyriba wird fortlaufend Überwachungsleistungen hinsichtlich der Systemverfügbarkeit zur Verfügung stellen. Kyriba kann nach eigenem Ermessen auf angemessene Weise die Tools und Verfahren auswählen, die bei der Messung und Überwachung der Performance von Kyriba zum Einsatz kommen, unter der Voraussetzung, dass diese Tools und Verfahren ausreichen, um Kyriba zu ermöglichen, die Systemverfügbarkeit korrekt zu überwachen und zu kalkulieren. Alle Messungen und Kalkulationen der Systemverfügbarkeit werden auf monatlicher Basis für jeden Kalendermonat während der Laufzeit der Vereinbarung durchgeführt. Die Verfügbarkeit des Zugangs zu den Features und Funktionen der SaaS-Services wird unter Nutzung eines spezifischen Tools festgestellt, welches den Status der Plattform überwacht und periodische Statusangaben zu jedem der Subsysteme oder Komponenten zur Verfügung stellt. Auf Grundlage dieser Informationen wird der globale Plattformstatus kalkuliert.

(b) **Berichte zur Systemperformance.** Der Kunde kann jederzeit auf die Berichte zur Systemperformance über Kyriba Social <http://kyriba.force.com/social/Login> zugreifen. Auf schriftlichen Antrag des Kunden wird Kyriba dem Kunden Berichte zur Verfügung stellen, die eine Kalkulation der Systemverfügbarkeit für den relevanten vorherigen Zeitraum enthalten. Sollte der Kunde mit irgendwelchen Messungen, Kalkulationen oder sonstigen Informationen nicht einverstanden sein, die in einem dieser Berichte enthalten sind, muss er Kyriba darüber schriftlich innerhalb von zehn (10) Werktagen nach Erhalt des betreffenden Berichts informieren, unter der Voraussetzung, dass die Korrektheit des Berichts außer in denjenigen Fällen als endgültig akzeptiert gilt, in denen der Kunde innerhalb des besagten 10-tägigen Zeitraums eine entsprechende schriftliche Benachrichtigung übermittelt haben sollte. In jeder derartigen Benachrichtigung müssen die spezifischen angefochtenen Messungen aufgeführt und eine detaillierte Beschreibung der Art der Streitigkeit enthalten sein. Kyriba und der Kunde müssen in Treu und Glauben zusammenarbeiten, um jegliche Streitigkeiten hinsichtlich der Systemverfügbarkeit und/ oder der damit zusammenhängenden Messungen zeitgerecht beizulegen.

5. Kundenanforderungen

(a) **Mindestsystemanforderungen.** Der Servicestandard, der in dieser SLA aufgeführt ist, setzt voraus, dass der Kunde und/ oder die Nutzer (falls zutreffend) Supportversionen der Browser nutzt/ nutzen, die im Technologiehandbuch von Kyriba Enterprise aufgeführt sind.

(b) **Zusätzliche Kundenverpflichtungen.** Der Kunde ist für die Wartung und das Management seines Computernetzwerks bzw. seiner Computernetzwerke, seiner Server, Software und jeglicher Ausrüstungen verantwortlich, was auch für die Leistungen im Zusammenhang mit der Wartung und für das Management der genannten Bestandteile der Kundenausstattung gilt. Der Kunde ist für die korrekte Konfiguration seiner Systeme verantwortlich,

im Einklang mit sämtlichen vertretbaren Anweisungen, die von Kyriba zur Verfügung gestellt wurden und begründeterweise erforderlich sind, um einen Zugang zu den Features und Funktionen der SaaS-Services bereitzustellen.

(c) **Meldung von Ausfallzeiten:** Die Ausfallzeit beginnt zu laufen, sobald Kyriba erstmals hinsichtlich der Ausfallzeit von dem Überwachungssystem informiert wurde.

(d) **Nichterfüllung von Seiten des Kunden.** Die in dieser SLA aufgeführten Pflichten von Kyriba werden bis zu dem Umfang ausgesetzt, in dem die Nichterfüllung dieser Pflichten ganz oder teilweise aus einer Nichterfüllung von Seiten des Kunden oder der Nutzer hinsichtlich der vorstehenden Verpflichtungen resultiert.

6. Abhilfemaßnahmen

(a) **Verrechnung von Gutschriften mit den Gebühren.** Für den Fall, dass die Systemverfügbarkeit weniger als 99,9 % in einem bestimmten Kalendermonat beträgt, ist der Kunde berechtigt, Gutschriften zu erhalten, die mit seinen künftigen Zahlungsverpflichtungen verrechnet werden (im Einklang mit den Angaben im Auftragsterminplan), wobei diese einem gewissen Prozentsatz der Gebühren entsprechen, die von dem Kunden während des Kalendermonats für die SaaS-Services zu zahlen sind, im Einklang mit der untenstehenden Gutschriftstabelle. Jegliche Gutschriften im Rahmen dieser Vereinbarung sind mit der nächsten Rechnung zu verrechnen, die von Kyriba ausgestellt wird; unter der Voraussetzung, dass in dem Fall, wenn eine derartige Gutschrift nicht vor dem Kündigungszeitpunkt oder dem Ablauf der Laufzeit gewährt oder genutzt wurde, von Seiten von Kyriba eine Barauszahlung eines Betrags erfolgt, der dem verbleibenden Saldo hinsichtlich des Service-Accounts entspricht.

(b) **Antrag des Kunden für den Erhalt einer Service-Gutschrift erforderlich.** Um Gutschriften im Einklang mit der obigen Beschreibung erhalten zu können, muss der Kunde Kyriba innerhalb von dreißig Tagen benachrichtigen, wobei diese Frist zu laufen beginnt, sobald der Kunde berechtigt ist, eine derartige Gutschrift zu erhalten. Eine Nichterfüllung dieser Verpflichtung sorgt für eine Verwirkung des Rechts des Kunden auf den Erhalt einer Gutschrift.

Gutschriftstabelle

Systemverfügbarkeit	Gutschriftsbetrag
98,0 – 99,9 %	5 % der Gebühren für die SaaS-Services im Monat (oder falls es sich bei der Gebühr um eine Jahresgebühr handelt, 5 % von 1/12 der Jahresgebühr)
97,0 – 97,99 %	10 % der Gebühren für die SaaS-Services im Monat (oder falls es sich bei der Gebühr um eine Jahresgebühr handelt, 10 % von 1/12 der Jahresgebühr)
96,0 – 96,99 %	15 % der Gebühren für die SaaS-Services im Monat (oder falls es sich bei der Gebühr um eine Jahresgebühr handelt, 15 % von 1/12 der Jahresgebühr)

	Jahresgebühr)
< 96,00 %	20 % der Gebühren für die SaaS-Services im Monat (oder falls es sich bei der Gebühr um eine Jahresgebühr handelt, 20 % von 1/12 der Jahresgebühr)

Auf keinen Fall darf die Gesamtsumme der Gutschriften für einen Monat 20 % der Gebühren für die SaaS-Services für diesen Monat übersteigen.

(c) **Exklusive Service-Gutschriften.** Das Anrecht des Kunden im Einklang mit diesem Abschnitt 6(a) stellt die einzige und exklusive Abhilfemaßnahme und die einzige und ausschließliche Verbindlichkeit von Kyriba in Bezug auf jegliche Ausfallzeit oder Nichterfüllung des Servicestandards durch Kyriba im Einklang mit den Angaben in diesem Dokument dar.

7. Datensicherungen und Aufbewahrung der Datensicherungen

(a) **Aufbewahrung von Datensicherungen und Wiederherstellung von Kundendaten.** Kyriba stellt einen aktiven bzw. Standby-Modus für Datensicherungen und die Wiederherstellung von Kundendaten zur Verfügung, in dem die Daten und Servers repliziert werden. Das Hosting des Kunden erfolgt zu jedem Zeitpunkt an einem primären Standort oder in einer primären Region. In dieser Konfiguration werden die Server des Datenzentrums A im Datenzentrum B repliziert, und ein und dieselbe Maßnahme erfolgt mit den Servern des Datenzentrums B im Datenzentrum A. Als Bestandteil der SaaS-Services ist Kyriba für die Aufbewahrung der Datensicherung der Kundendaten in einem seiner beiden Datenzentren verantwortlich, sodass eine ordnungsgemäße und zeitgerechte Wiederherstellung dieser Daten möglich ist, falls es zu einer Unterbrechung der SaaS-Services kommen sollte.

- Produktionsplattform

Tabelle zur geplanten Datensicherung der Produktionsplattform

Typ der Datensicherung	Häufigkeit der Datensicherung	Aufbewahrungzeitraum	Beschreibung
Komplette Datensicherung	Wöchentlich	10 Jahre	Komplette Server-Datensicherung
Tägliche inkrementelle Datensicherung der Dateien	Täglich	30 Tage	Alle Daten des Kunden und von Kyriba

Sandbox-Plattform

Tabelle zur geplanten Datensicherung der Sandbox-Plattform

Typ der Datensicherung	Häufigkeit der Datensicherung	Aufbewahrungzeitraum	Beschreibung
Komplette Datensicherung	Wöchentlich	3 Monate	Komplette Server-Datensicherung
Tägliche inkrementelle Datensicherung der Dateien	Täglich	15 Tage	Alle Daten des Kunden und von Kyriba

(b) **Wiederherstellung von archivierten Daten.** Kyriba wird vertretbare wirtschaftliche Anstrengungen unternehmen, um Dateien mit archivierten Daten so schnell wie möglich wiederherzustellen, insoweit

dies angemessen realisierbar ist. Kundendaten, die älter als vierundzwanzig (24) Monate sind, können archiviert werden.

(c) **Systemwiederherstellung.** In Fällen eines Systemausfalls, einer Beschädigung der Daten und/oder eines Datenverlusts oder einer Zerstörung des sicheren Datenzentrums, in dem die Kyriba-Systeme gehostet werden, muss Kyriba wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen unternehmen, um sicherzustellen, dass die erforderlichen Mindestwiederherstellungsleistungen bereitgestellt werden, unter Einhaltung einer Zielzeit für die Wiederherstellung von 6 Stunden und einer Zielzeit für einen Wiederherstellungspunkt von 2 Stunden.

8. Kundensupport

(a) **Supportzeiten für technische und funktionsbezogene Supportleistungen.** Nach der Anmeldung zu den SaaS-Services erhält der Kunde Zugang zum Kundensupport von Kyriba. Die Kundensupportleistungen von Kyriba werden über Kundensupportzentren zur Verfügung gestellt, die für drei Regionen zuständig sind: EMEA (Europa, Naher Osten und Afrika), APAC (Asien-Pazifik), und AMERIKA (Nord-, Mittel- und Südamerika).

Der Kunde wird die Supportleistungen von dem Supportzentrum erhalten, das für diejenige Region zuständig ist, in der der Kunde seinen Sitz hat, es sei denn, der Kunde zahlt eine zusätzliche Anmeldegebühr für Supportleistungen für eine spezifische Region. Falls ein Kunde Supportleistungen für eine andere geographische Region benötigt, kann er sich für die betreffende Region anmelden und muss die entsprechende Gebühr für die Region zahlen. Kyriba bietet darüber hinaus optionale Supportpakete an, im Einklang mit den hierin enthaltenen Angaben, für die zusätzliche Kosten anfallen und die ein umfangreicheres Leistungsspektrum und personalisierte Serviceoptionen bieten.

- Kommunikation mit den Supportzentren

Die Kommunikation erfolgt in der/ den für jedes Supportzentrum angegebenen Sprache(n) gemäß der untenstehenden Tabelle 8(a). Der Kunde kann das Kundensupportzentrum von Kyriba folgendermaßen kontaktieren:

- Per Telefon ausschließlich während der Primärzeiten,
- Per E-Mail jederzeit über customer_support@kyriba.com und
- Im Internet jederzeit über das Kundenportal von Kyriba Social.

Der Kunde kann über zwei (2) spezifische Supportkontakte verfügen, einen Hauptnutzerkontakt und einen Backupkontakt für jede angemeldete Supportregion. Diese Kontaktpersonen müssen geschulte Nutzer sein, die über ausreichende Kenntnisse der Anwendung verfügen, um als zentraler Kommunikationspunkt zwischen den Nutzern und dem Kundensupport von Kyriba agieren zu können. Darüber hinaus wird der Kunde eine Supportkontakt-E-Mail-Adresse angeben, die für Kommunikationen zwischen Kyriba und dem Kunden genutzt wird. Es wird empfohlen, dass es sich bei dieser E-Mail-Adresse um eine Gruppen-E-Mail-Adresse handelt, die über eine Verteilerfunktion an alle Nutzer verfügt, falls Warnmeldungen von Seiten des Kundensupports von Kyriba eingehen sollten. Diese Warnmeldungen sind auch über das Kundenportal von Kyriba Social verfügbar und werden per E-Mail nur an die angegebene Supportkontakt-E-Mail-Adresse gesendet.

Supportleistungen werden im Einklang mit den Reaktionszeiten zur Verfügung gestellt, die in Tabelle 8(b) aufgeführt sind.

- Multi-Center-Support (optional)

Multi-Center-Support ist eine Option, die bei Zahlung zusätzlicher Kosten die Abdeckung weiterer Regionen bietet:

- Zugang zu allen Supportzentren während der Primärzeiten gemäß der untenstehenden Tabelle 8(a),

- Eine zusätzliche Anzahl von Supportkontakten (insgesamt maximal 5 Supportkontakte) ist pro Region zulässig, das gilt auch für zusätzliche Kontakte, über die der Kunde Zugang zu Kyriba Social erhalten kann (bis zu 5 zusätzliche Kontakte), und
 - Jeder Supportkontakt wird das zuständige Supportzentrum kontaktieren, bei dem es sich um das nächstgelegene Zentrum der betreffenden Region handelt. Beispielsweise wird ein europäischer Supportkontakt das EMEA-Supportzentrum kontaktieren.
- Premium-Support (optional)

Premium-Support ist eine Option, die bei Zahlung von zusätzlichen Kosten verfügbar ist und eine zusätzliche Abdeckung sowie weitere Services bietet:

- Zugang zu allen Supportzentren während der Primärzeiten im Einklang mit den Angaben in der untenstehenden Tabelle 8(a),
 - Eine spezielle Telefonnummer mit vorrangigem Zugang,
 - Spezifische Überwachungsleistungen, einschließlich der Integration von Kontoauszügen und der Zahlungen, die an Banken gesendet wurden (ACK-Level 1 & 2),
 - Eine zusätzliche Anzahl von Supportkontakten (insgesamt maximal 5 Supportkontakte) ist zulässig, das gilt auch für zusätzliche Kontakte, über die der Kunde Zugang zu Kyriba Social erhalten kann (bis zu 5 zusätzliche Kontakte), und
 - Zuständigkeit eines spezifischen „Support-Accountmanagers“, der die Umgebung und die Verfahren des Kunden kennt, unter Bereitstellung der folgenden Leistungen:
 - Regelmäßige geplante Treffen zur Account-Review.
 - Statusbericht und Historie der Kundenanfragen.
 - Proaktive Kommunikation zu Plattformvorfällen und zum Bankkommunikationsstatus.
- Platinum-Support (optional)

Platinum-Support ist eine erweiterte Option, die bei Zahlung zusätzlicher Kosten verfügbar ist und alle Premium-Supportangebote umfasst, die oben aufgeführt sind, wobei darüber hinaus die folgenden zusätzlichen Leistungen verfügbar sind:

- Eine zusätzliche Anzahl von Supportkontakten (insgesamt maximal 9 Supportkontakte) ist zulässig, das gilt auch für zusätzliche Kontakte, über die der Kunde Zugang zu Kyriba Social erhalten kann (bis zu 9 zusätzliche Kontakte),
- Individualisierte und kundenspezifische Überwachungsleistungen, die im Vorfeld in Verbindung mit der Einrichtung des Kunden festgelegt werden. (Beispiele: Überwachung im Hinblick auf Abweichungen des Bankkontensaldos, Analysen und Problemlösungen, Überwachungsleistungen im Zusammenhang mit abgelehnten Zahlungen auf ACK-Level 4, Integration von eingehenden und ausgehenden Dateien mit ERP, Sandbox-Einrichtung und Überwachung),

- Spezifische Direktwahl-Telefonnummer zur Kontaktaufnahme mit dem Support-Accountmanager und dem Supportteam zum Erreichen der erwarteten Reaktivität,

- Funktionsbezogene Unterstützung/ Webex-Nutzerschulung. Zuteilung von Beratungszeiten (8 Stunden pro Monat), die für Nutzerschulungen, die Optimierung von vorhandenen Funktionen oder Modulen, die Erstellung von Dokumentationen und die Unterstützung bei der Einrichtung genutzt werden können,
- Jährliche zusätzliche Sitzung (Plus Session) zur Bereitstellung einer Analyse und Beurteilung der vorhandenen Konfiguration und für Empfehlungen hinsichtlich des Erreichens einer weiteren Steigerung der Effizienz der Arbeitsabläufe. Der Experte für die Produkte von Kyriba wird potenzielle Erweiterungen evaluieren und dokumentieren, die für eine Steigerung der Effizienz der Tätigkeiten und Arbeitsabläufe sorgen würden, und
- Zweimal jährlicher Vor-Ort-Besuch des Support-Accountmanagers zum Zweck einer 6-monatigen Rekapitulation mit Fallanalyse, Review im Zusammenhang mit Defekten, potenziellen Entwicklungsanforderungen und bereitgestellten Beratungszeiten sowie der Präsentation der Release-Informationen.

- Erweiterte Sicherheitsleistungen (optional)

Bei den erweiterten Sicherheitsleistungen handelt es sich um eine Option, die bei Zahlung zusätzlicher Kosten weitere Leistungen bietet:

- Ausfüllen eines kundenspezifischen jährlichen Sicherheitsfragebogens: Der Kunde kann einen Sicherheitsfragebogen an Kyriba übermitteln, der innerhalb von 30 Tagen ausgefüllt werden muss,
- Jährlicher Penetrationstest der Kyriba-Anwendung: In Partnerschaft mit Kyriba kann der Kunden einen authentifizierten Penetrationstest der Nicht-Produktionsumgebung von Kyriba durchführen,
- Jährliches Kundenaudit von Kyriba: Zusätzlich zu unserem Dokumentationspaket im Zusammenhang mit der Sicherheit und Compliance wird Kyriba Prüfungsergebnisse zu den Aspekten des Veränderungsmanagements, des Ereignismanagements, der Datensicherungen, der Wiederherstellungstests nach einem Notfall, des Schwachstellenmanagements, zu etwaigen Patches und zu den Schulungen zur Schaffung eines Sicherheitsbewusstseins zur Verfügung stellen.

- Erweiterte Premium-Sicherheitsleistungen (optional)

Bei den erweiterten Premium-Sicherheitsleistungen handelt es sich um eine Option, bei der im Fall der Zahlung von zusätzlichen Kosten die folgenden Zusatzleistungen zur Verfügung gestellt werden:

- Ausfüllen eines kundenspezifischen jährlichen Sicherheitsfragebogens: Der Kunde kann einen Sicherheitsfragebogen an Kyriba übermitteln, der innerhalb von 30 Tagen ausgefüllt werden muss,
- Jährlicher Penetrationstest der Kyriba-Anwendung: In Partnerschaft mit Kyriba kann der Kunden einen authentifizierten Penetrationstest der Nicht-Produktionsumgebung von Kyriba durchführen,
- Jährliches Kundenaudit von Kyriba: Zusätzlich zu unserem Dokumentationspaket im

Zusammenhang mit der Sicherheit und Compliance wird Kyriba Prüfungsergebnisse zu den Aspekten des Veränderungsmanagements, des Ereignismanagements, der Datensicherungen, der Wiederherstellungstests nach einem Notfall, des Schwachstellenmanagements, zu etwaigen Patches und zu den Schulungen zur Schaffung eines Sicherheitsbewusstseins zur Verfügung stellen.

- Vorrangige Warnung des Kunden bei einem sicherheitsrelevanten Vorfall: Bei einem sicherheitsrelevanten Vorfall wird Kyriba die Benachrichtigung eines Kunden, der erweiterte Premium-Sicherheitsleistungen in Anspruch nimmt, vorrangig ausführen, sodass die Benachrichtigung spätestens bis zum Ablauf von 48 Stunden nach der Bestätigung eines sicherheitsrelevanten Vorfalls erfolgt.

- Spezifischer Kundenservicespezialist von Kyriba, der bei einem sicherheitsrelevanten Vorfall zuständig ist: Dem Premium-Kunden wird ein spezifischer Kundenservicespezialist zugeordnet, der im Fall von sicherheitsrelevanten Vorfällen zum Einsatz kommt. Der Kundenservicespezialist wird der zentrale Ansprechpartner für den Kunden sein, und
- Es werden jährliche Treffen mit leitenden Technologieexperten von Kyriba vor Ort stattfinden: Kyriba wird den Kunden einladen, sich mit wichtigen Technologieexperten von Kyriba zu treffen, um die Technologie-Roadmap zu besprechen und direkt vom Kunden Rückmeldungen zu Sicherheitsfragen zu erhalten.

• Kundenportal von Kyriba Social

Kyriba stellt den Nutzern einen Zugang zum Kundenportal von Kyriba Social zur Verfügung, bei dem es sich um das Online-Supportportal handelt. Dieses Portal beinhaltet eine Informationsdatenbank für die Kunden, einschließlich eines interaktiven sozialen Forums für Kunde-zu-Kunde-Interaktionen, eines Ideenportals und eines Diskussionsforums. Zwei (2) Nutzer pro Unternehmen können Zugang zu dem Portal erhalten, wobei diese Anzahl auf bis zu maximal 5 Nutzer im Rahmen der Premium-Support-Option erhöht werden kann. Das Kundenportal von Kyriba Social bietet Zugang zu den folgenden Leistungen.

- Informationsdatenbank – Informationen zu Produkten von Kyriba, einschließlich Bedienungsanleitungen und Release-Informationen.
- Fallmanagement – Öffnen neuer Fälle beim Kundensupport von Kyriba und Überwachung des Fallstatus.
- Forum – Erörterung von Fragen der Anwender-Community von Kyriba und Interaktion mit anderen Kyriba-Nutzern.
- Ideen – Unterbreitung von Ideen zu neuen Produkten und Serviceerweiterungen gegenüber dem Produktentwicklungsteam von Kyriba. Kommentieren und Abstimmung über Ideen, die von anderen Kyriba-Anwendern unterbreitet wurden.
- Status – Anzeige des Plattform- und Bank-Konnektivitätsstatus und Bereitstellung von Informationen darüber, was es bei Kyriba an Neuigkeiten gibt.

Verfügbarkeit von Supportleistungen - Tabelle 8(a)

Supportlevel			GEBIET		
			Amerika (Nord-, Mittel- und Südamerika)	EMEA (Europa, Naher Osten, Afrika)	Asien-Pazifik
Unterstützte Sprachen für den Kundensupport			Englisch/Spanisch	Französisch/Englisch/Spanisch	Englisch/Mandarin/Japanisch
Primärzeit	Montag bis Freitag	Alle Prioritäten	8.00-20.00 Uhr EST	8.30-17.00 Uhr CET 8.00-18.00 Uhr CET* 9.00-18.00 Uhr BST 8.30-17.00 Uhr UAT**	8.30-17.00 Uhr SST
Sekundärzeit	Freitag bis Montag und gesetzliche Feiertage Montag bis Donnerstag + Sonntag (außer an gesetzlichen Feiertagen) (gilt nur für die Vereinigten Arabischen Emirate)	Nur Priorität 1	8.00-20.00 Uhr EST	8.30-17.00 Uhr CET	8.30-17.00 Uhr SST
Telefonanruf	Nur Primärzeit		Aus den USA: + 1 877 676 0468 Außerhalb der USA: +1 914 219 1890	Frankreich:+331 77 92 17 10 Vereinigtes Königreich: +44 20 78 06 88 80 Vereinigte Arabische Emirate: In Arbeit	Singapur: + 65 3157 3189 Japan: + 81 3 4589 9420
E-Mail	Jederzeit	In Abhängigkeit von der Priorität und der Zeit	customer_support@kyriba.com (in französischer, englischer und spanischer Sprache) na_kyribasupport@kyriba.com (nur in englischer Sprache) japan_support@kyriba.com (nur in japanischer Sprache)		

*Nur Premium-Support

**An Sonntagen erreichbar

(na_kyriba.support@kyriba.com nur für AMERIKA, in Ergänzung zu „nur in englischer Sprache“.

(b) **Reaktion der Supportzentren von Kyriba.** Kyriba muss auf Supportanforderungen basierend auf dem Prioritätslevel reagieren, das jeder Anforderung zugeordnet wird, im Einklang mit den Festlegungen durch den Kunden und Kyriba sowie den untenstehenden Angaben.

Tabelle zur Reaktion der Supportzentren nach Priorität

Priorität	Beschreibung	Richtlinien für die Reaktion von Kyriba
<p>Priorität 1</p> <p><i>Kritische Kundensupportvorfälle</i></p>	<p>Priorität 1 gilt für Fehler der kritischsten Art, die dafür sorgen, dass die SaaS-Services nicht mehr funktionieren, was zu Ausfallzeiten führt.</p> <p>Diese Kategorie ist durch folgende Faktoren gekennzeichnet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nichtverfügbarkeit des Services • Tatsächliche oder mutmaßliche sicherheitsrelevante Vorfälle. 	<p>Die Verantwortlichkeiten von Kyriba beinhalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primärzeiten: < 30 Minuten Reaktionszeit • Sekundärzeiten: < 4 Stunden Reaktionszeit • Kyriba wird Ressourcen zuteilen, um die Probleme zu beheben oder eine Umgehungslösung in Bezug auf das betreffende Problem vorzuschlagen. • Der Kunde wird innerhalb von 15 Minuten nach der Bestätigung des Problems benachrichtigt. • Der Kunde erhält alle 4 Stunden Mitteilungen zur Nachverfolgung des Status, und/ oder der Status wird auf einer alternativen Seite gepostet, wobei Kyriba-Mitarbeiter zur Kontaktaufnahme durch den Kunden mit einer 2-stündigen Reaktionszeit verfügbar sein müssen.

<p>Priorität 2</p> <p><i>Dringende Kundensupportvorfälle</i></p>	<p>Priorität 2 gilt für Fehler, durch die die Serviceperformance herabgesetzt und die Servicefunktion beeinträchtigt wird.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Primärzeiten: < 2 Stunden Reaktionszeit. • Kyriba wird sich bestmöglich bemühen, um das Problem zu beheben oder eine Umgehungslösung innerhalb von 2 Werktagen vorzuschlagen.
<p>Priorität 3</p> <p><i>Anfragen im Zusammenhang mit Problemen, durch die der Service nicht beeinträchtigt wird, und Anforderung von Informationen</i></p>	<p>Priorität 3 gilt für Probleme im Zusammenhang mit Serviceerweiterungsinitiativen, die eine niedrige Priorität haben und nicht zeitkritisch sind, einschließlich aber nicht beschränkt auf Anfragen von angemeldeten Personen im Hinblick auf die Übermittlung von Informationen und Instruktionen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Primärzeiten: < 8 Stunden Reaktionszeit. • Kyriba wird das Problem im

	<p>im Zusammenhang mit normalen Tätigkeiten. Dazu gehören (keine abschließende Aufzählung): kosmetische oder geringfügige Mängel in Bezug auf die SaaS-Services, die wenig oder überhaupt keinen Einfluss auf die normalen Geschäftstätigkeiten haben, Vorschläge von Seiten des Kunden in Bezug auf Erweiterungen oder Anforderungen des Kunden im Hinblick auf neue Leistungen oder Modifikationen der vorhandenen SaaS-Services.</p>	<p>Einklang mit dem normalen Produktentwicklungsplan beheben.</p>
--	---	---

Die Vertriebsabteilung von Kyriba (Accountmanagement) wird Kundensupportanfragen im Zusammenhang mit den folgenden Aspekten bearbeiten:

- (1) Einrichtung einer Verbindung zur Bank, einer FTP-Verbindung oder Netzwerkkonfigurationen;
- (2) Anforderungen von Beratungsleistungen/ professionellen Leistungen, wie z.B. Anwendungseinstellungen und Konfigurationen von neuen Modulen; und
- (3) jegliche Schulungsmaßnahmen.

Diese Anfragen werden mit dem Beratungsteam von Kyriba koordiniert, sobald die schriftliche Genehmigung des Kunden in Bezug auf die entsprechenden Tätigkeiten eingegangen ist.