

# KYRIBA WELTWEITE ONLINE-HOSTING-DIENSTGÜTEVEREINBARUNG

Version vom 1. Juli 2022

## 1. Definitionen

Bestimmte Begrifflichkeiten, die in dieser Online-Hosting-Dienstgütevereinbarung (im Folgenden „SLA“) nicht anders definiert sind, haben die in den von den Vertragsparteien unterzeichneten Bedingungen für Online-Cloud-Dienste (im Folgenden „Bedingungen“) festgelegten Bedeutungen.

„Notfallwartung“ bezeichnet Wartungsarbeiten, die von Kyriba durchgeführt werden, die außerhalb des regelmäßig geplanten Wartungszeitraums und der nicht regelmäßig geplanten Wartung stattfinden.

„Ausfallzeit“ bezeichnet die Gesamtzeit während eines Kalendermonats, gemessen in Minuten, während der der Zugriff auf die Funktionen und Funktionalitäten des SaaS-Dienstes nicht verfügbar ist und von Kyriba überprüft wird.

Die Ausfallzeit umfasst nicht die Unterbrechung der SaaS-Dienste während eines regelmäßig geplanten Wartungszeitraums, vom Kunden verursachte Ausfälle oder Unterbrechungen, Ausfälle durch Telekommunikations- und/oder Internetdienste des Kunden oder der Benutzer, Software oder Hardware, die nicht von Kyriba bereitgestellt und/oder kontrolliert wird (einschließlich Software von Drittanbietern, Netzwerken oder Websites, auf die über die SaaS-Dienste zugegriffen wird oder die mit ihnen verlinkt sind) oder Ausfälle, die durch Störungen verursacht werden, die ganz oder teilweise auf Ereignisse höherer Gewalt zurückzuführen sind.

„Außerplanmäßige Wartung“ bezeichnet Wartungsarbeiten, die von Kyriba außerhalb des regelmäßig geplanten Wartungszeitraums durchgeführt werden und über die Kyriba den Kunden mindestens zwei Kalendertage vorher schriftlich benachrichtigt (z. B. über das Support-Portal oder durch eine Nachricht auf dem Gerät). Diese Benachrichtigungsfrist kann von Zeit zu Zeit nach alleinigem Ermessen von Kyriba geändert werden.

„Regelmäßig geplanter Wartungszeitraum“ bezeichnet den Zeitraum, den Kyriba für die hierin festgelegten planmäßigen Wartungsarbeiten vorbehält, die nach alleinigem Ermessen von Kyriba von Zeit zu Zeit geändert werden können.

„Systemverfügbarkeit“ bezeichnet in Bezug auf einen bestimmten Kalendermonat den Prozentsatz, der sich aus der Division (x) der gesamten möglichen Minuten der Systemverfügbarkeit während eines solchen Monats abzüglich der gesamten Minuten der Ausfallzeit in einem solchen Monat durch (y) die gesamten möglichen Minuten der Systemverfügbarkeit der SaaS-Dienste in einem solchen Monat ergibt.

„Nichtverfügbarkeit“ bedeutet, dass der Zugriff auf Funktionen und Funktionalitäten der SaaS-Dienste nicht verfügbar ist, wie vom Kyriba-Überwachungssystem festgelegt, das den Status der Plattform durch einen regelmäßigen Abfragestatus jedes Teilsystems und jeder Komponente ermitteln soll.

## 2. Geplante/Ungeplante Ausfallzeiten

Kyriba wird Dienste zur Versionsverwaltung und Änderungskontrolle bereitstellen, um sicherzustellen, dass Server, Netzwerkgeräte, Speicher, Betriebssystemsoftware, Dienstprogramme und

Anwendungen aktualisiert, geprüft und protokolliert werden und neue Versionen, Patch-Versionen sowie andere neue Versionen von Kyriba nach Bedarf implementiert werden, um die SaaS-Dienste zu warten. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die SaaS-Dienste von vielen Kunden genutzt werden und Kyriba berechtigt ist, Änderungen an der Hosting-Umgebung, dem Netzwerk, der Telekommunikation, der Datenspeicherung und allen anderen IT-Infrastrukturen oder Umgebungen vorzunehmen, ohne die Zustimmung des Kunden einzuholen oder zu erhalten. Der regelmäßig geplante Wartungszeitraum muss bei Bedarf (1) zwischen 18:00 und 03:00 Uhr an Werktagen in der Zeitzone der Region, in der sich die entsprechende Plattform befindet, und (2) an Wochenenden erfolgen. Kyriba unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um die geplante Systemwartung während des regelmäßig geplanten Wartungszeitraums durchzuführen, einschließlich der Wartung der Hosting-Ausrüstung, -Anlage, -Software oder anderer Aspekte der SaaS-Dienste. Kyriba kann die SaaS-Dienste außerhalb des regelmäßig geplanten Wartungszeitraums für außerplanmäßige Wartung oder Notfallwartung unterbrechen. Kyriba wird sich stets bemühen, jegliche Dienst-Unterbrechungen auf ein Minimum zu beschränken.

Kyriba behält sich das Recht vor, die in der nachstehenden Tabelle zur geplanten Wartung angegebenen zusammengefassten Zeiten zu ändern, vorausgesetzt, dass Kyriba sich bemüht, dem Kunden 5 Werktage vorher durch eine Nachricht auf dem Gerät und/oder eine E-Mail mit Links zu den Versionshinweisen zu informieren. Diese Benachrichtigungsfrist kann von Zeit zu Zeit nach alleinigem Ermessen von Kyriba geändert werden.

Tabelle zur regelmäßig geplanten Wartung

Häufigkeit der regelmäßig geplanten Wartung	Zweck der regelmäßig geplanten Wartung	Maximale Dauer der regelmäßig geplanten Wartung
Wochentage und Wochenenden, je nach Bedarf	Geringfügige Wartung	4 Stunden
Einmal pro Kalendermonat	Umfangreiche Wartung/Upgrades	8 Stunden an Wochenenden

### 3. Systemleistung

(a) **Systemverfügbarkeit.** Kyriba wird wirtschaftlich angemessene Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass die Systemverfügbarkeit in jedem Kalendermonat 99,9 % beträgt oder überschreitet (der „Dienst-Standard“).

(b) **Ausschluss.** Dienste, die schriftlich als Schulung, Beta, eingeschränkte Veröffentlichung, Entwicklervorschau, Entwicklungs- oder Testumgebung oder durch Beschreibungen ähnlicher Bedeutung gekennzeichnet sind, sind von dieser SLA ausgeschlossen. Kyriba hat gemäß diesem SLA keinerlei Verpflichtungen während eines Zeitraums, in dem der Kunde wesentlich gegen die Bedingungen verstößt, einschließlich eines Zeitraums, in dem der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nachgekommen ist. Darüber hinaus ist Kyriba nicht für Ausfallzeiten verantwortlich, die sich aus den folgenden Faktoren ergeben, die nicht in die Berechnung der Ausfallzeit oder der Systemverfügbarkeit einbezogen würden:

- Alle regelmäßig geplanten Wartungszeiträume
- Vom Kunden verursachte Ausfälle oder Unterbrechungen

- Ausfälle, die durch Telekommunikations- und Internetdienste des Kunden oder der Benutzer, Software oder Hardware, die nicht von Kyriba bereitgestellt und kontrolliert wird (einschließlich Software von Drittanbietern, Netzwerken oder Websites, auf die über die SaaS-Dienste zugegriffen wird oder die mit ihnen verlinkt sind)
- Andere Ausfälle aufgrund der Unfähigkeit des Kunden, auf das Internet und/oder die SaaS-Dienste zuzugreifen, wenn die Unfähigkeit, auf das Internet oder die Website zuzugreifen, nicht auf ein Versäumnis von Kyriba oder einen Fehler seiner Website zurückzuführen ist
- Mangelnde Verfügbarkeit oder vorzeitige Reaktion der Mitarbeiter des Kunden auf Vorfälle, die die Teilnahme des Kunden zur Identifizierung der Problemquelle und/oder Problemlösung erfordern
- Mangelnde oder schlechte Leistung der Systeme des Kunden oder
- Ausfälle, die durch Störungen verursacht werden, die ganz oder teilweise auf Ereignisse höherer Gewalt zurückzuführen sind

#### 4. Messungen und Berichte

(a) **Systemüberwachung und -Messung.** Kyriba wird die Systemverfügbarkeit kontinuierlich überwachen. Kyriba kann bei der Auswahl der Tools und Verfahren zur Messung und Überwachung der Leistung von Kyriba nach eigenem Ermessen entscheiden, sofern diese Tools und Verfahren ausreichen, um Kyriba die Berechnung und Überwachung der genauen Systemverfügbarkeit zu ermöglichen. Alle Messungen der Systemverfügbarkeit werden monatlich für jeden Kalendermonat während der Laufzeit berechnet. Die Verfügbarkeit des Zugriffs auf die Funktionen und Funktionalitäten der SaaS-Dienste wird durch den Einsatz eines entsprechenden Tools bestimmt, das den Status der Plattform überwacht, die einen regelmäßigen Status aller Teilsysteme oder Komponenten bereitstellt. Basierend auf diesen Informationen wird ein weltweiter Plattformstatus berechnet.

(b) **Berichte zur Systemleistung.** Auf schriftliche Anfrage des Kunden stellt Kyriba dem Kunden Berichte zur Verfügung, in denen die Berechnung der Systemverfügbarkeit für den entsprechenden vorangegangenen Zeitraum aufgeführt ist. Wenn der Kunde mit einer Messung oder anderen in einem solchen Bericht enthaltenen Informationen nicht einverstanden ist, muss er Kyriba innerhalb von zehn (10) Werktagen nach Erhalt des Berichts schriftlich informieren, vorausgesetzt, dass die Richtigkeit eines solchen Berichts als schlüssig gilt, wenn eine solche schriftliche Mitteilung nicht innerhalb dieser 10-Tage-Frist vom Kunden vorgelegt wird. Jede solche Mitteilung muss spezifische streitige Maßnahmen und eine detaillierte Beschreibung der Art der Streitigkeit enthalten. Kyriba und der Kunde arbeiten in gutem Glauben zusammen, um solche Streitigkeiten bezüglich der Systemverfügbarkeit und/oder der zugehörigen Messungen zeitnah beizulegen.

#### 5. Kundenanforderungen

(a) **Mindestsystem.** Der in dieser SLA festgelegte Dienst-Standard setzt voraus, dass der Kunde und/oder die Benutzer, sofern zutreffend, unterstützende Versionen von Browsern verwenden, wie im Kyriba-Leitfaden für Unternehmenstechnologie vorgeschrieben.

(b) **Zusätzliche Verpflichtungen des Kunden.** Der Kunde ist für die Wartung und Verwaltung seines/r Computernetzwerks/e, Server, Software und aller Geräte oder Dienste verantwortlich, die mit der Wartung und Verwaltung des Vorstehenden in Verbindung stehen. Der Kunde ist für die korrekte Konfiguration seiner Systeme in Übereinstimmung mit den von Kyriba bereitgestellten angemessenen Anweisungen verantwortlich, die für die Bereitstellung des Zugriffs auf die Funktionen und Funktionalitäten der SaaS-Dienste angemessenerweise erforderlich sein können.

(c) **Meldung von Ausfallzeiten:** Die Ausfallzeit beginnt, wenn Kyriba erstmals von einer solchen Ausfallzeit durch sein Überwachungssystem Kenntnis erhält.

(d) **Nichterfüllung durch den Kunden.** Die Verpflichtungen von Kyriba, die in dieser SLA festgelegt sind, werden ausgesetzt, soweit das Versäumnis dieser Verpflichtungen ganz oder teilweise darauf zurückzuführen ist, dass der Kunde oder seine Benutzer die vorstehenden Verpflichtungen nicht erfüllt haben.

## 6. Rechtsmittel

(a) **Anrechnung von Gebühren.** Falls die Systemverfügbarkeit in einem bestimmten Kalendermonat weniger als 99,9 % beträgt, hat der Kunde Anspruch auf eine Anrechnung auf seine nachfolgenden Zahlungsverpflichtungen (wie im Bestellplan festgelegt) in Höhe eines Prozentsatzes der vom Kunden in diesem Kalendermonat für die SaaS-Dienste gezahlten Gebühren, gemäß der unten stehenden Gutschriftentabelle. Alle im Rahmen dieser Vereinbarung erteilten Gutschriften werden auf die nächste von Kyriba ausgestellte Rechnung angerechnet, sofern eine solche Gutschrift nicht vor dem Kündigungsdatum oder Ablauf der Bedingungen ausgestellt oder verwendet wurde; dann leistet Kyriba dem Kunden gegenüber eine Zahlung in Höhe des verbleibenden Dienstguthabens.

(b) **Der Kunde muss eine Dienstgutschrift beantragen.** Um eine der oben beschriebenen Gutschriften zu erhalten, muss der Kunde Kyriba innerhalb von dreißig Tagen nach dem Zeitpunkt, an dem der Kunde Anspruch auf eine Gutschrift hat, benachrichtigen. Bei Nichtbeachtung dieser Anforderung erlischt das Recht des Kunden, eine Gutschrift zu erhalten.

Gutschriftentabelle

Systemverfügbarkeit	Betrag der Gutschrift
98,0–99,9 %	5 % der Gebühren für die SaaS-Dienste im Monat (oder wenn es sich bei der Gebühr um eine Jahresgebühr handelt, dann 5 % von 1/12 der Jahresgebühr)
97,0–97,99 %	10 % der Gebühren für die SaaS-Dienste im Monat (oder wenn es sich bei der Gebühr um eine Jahresgebühr handelt, dann 10 % von 1/12 der Jahresgebühr)
96,0–96,99 %	15 % der Gebühren für die SaaS-Dienste im Monat (oder wenn es sich bei der Gebühr um eine Jahresgebühr handelt, dann 15 % von 1/12 der Jahresgebühr)
< 96,00 %	20 % der Gebühren für die SaaS-Dienste im Monat (oder wenn es sich bei der Gebühr um eine Jahresgebühr handelt, dann 20 % von 1/12 der Jahresgebühr)

In keinem Fall übersteigt der gesamte Betrag der Gutschrift für einen Monat 20 % der Gebühren für die SaaS-Dienste für diesen Monat.

(c) **Exklusive Dienstgutschriften.** Die Rechte des Kunden gemäß Abschnitt 6 (a) sind das einzige und ausschließliche Rechtsmittel des Kunden und Kyribas alleinige und ausschließliche Haftung in Bezug auf Ausfallzeiten oder ein Versäumnis von Kyriba, den hier beschriebenen Dienst-Standard zu erfüllen.

## 7. Datensicherung und -aufbewahrung

(a) **Backup-Aufbewahrung und Wiederherstellung von Kundendaten.** Kyriba bietet einen Aktiv-/Standby-Modus für das Backup und die Wiederherstellung von Kundendaten, in dem Daten und Server repliziert werden. Ein Kunde wird zu einem bestimmten Zeitpunkt an einem primären Standort oder einer primären Region gehostet. In dieser Konfiguration werden Server von Rechenzentrum A zu Rechenzentrum B repliziert, und der gleiche Vorgang wird mit Rechenzentrum B zu Rechenzentrum A durchgeführt. Als Teil der SaaS-Dienste ist Kyriba für die Aufrechterhaltung eines Backups der Kundendaten in einem seiner beiden Rechenzentren verantwortlich, um eine ordnungsgemäße und zeitnahe Wiederherstellung dieser Daten im Falle einer Unterbrechung der SaaS-Dienste zu gewährleisten.

- Produktionsplattform

Tabelle der geplanten Backups für die Produktion

Art der Backups	Häufigkeit der Backups	Aufbewahrungsfrist	Beschreibung
Vollständiges Backup	Wöchentlich	10 Jahre	Vollständiges Server-Backup
Tägliche inkrementelle Dateien	Täglich	30 Tage	Alle Kunden- und Kyriba-Daten

- Sandbox-Plattform

Tabelle der geplanten Backups für Sandbox

Art der Backups	Häufigkeit der Backups	Aufbewahrungsfrist	Beschreibung
Vollständiges Backup	Wöchentlich	3 Monate	Vollständiges Server-Backup
Tägliche inkrementelle Dateien	Täglich	15 Tage	Alle Kunden- und Kyriba-Daten

(b) **Archivierte Daten.** Kundendaten, die älter als vierundzwanzig (24) Monate sind, können archiviert werden.

(c) **Systemwiederherstellung.** Im Falle eines Systemausfalls, einer Datenbeschädigung und/oder eines Datenverlustes oder im Falle der Zerstörung des sicheren Rechenzentrums, das die Kyriba-Systeme hostet, unternimmt Kyriba wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um sicherzustellen, dass die mindestens erforderlichen Wiederherstellungsdienste mit einem Ziel der

Wiederherstellungszeit (RTO) von 4 Stunden und einem Ziel des Wiederherstellungspunktes (RPO) von 2 Stunden durchgeführt werden.

## 8. Informationssicherheit und Einhaltung

Der Kunde kann gegen Aufpreis ein Abonnement für erweiterte Sicherheitsdienste erwerben, das den Zugriff auf die folgenden zusätzlichen Dienstleistungen ermöglicht:

- Ausfüllen des jährlichen Sicherheitsfragebogens des Kunden: Der Kunde kann innerhalb von 30 Tagen einen Sicherheitsfragebogen zum Ausfüllen an Kyriba senden.
- Jährliche Penetrationstests der Kyriba-Anwendung: In Zusammenarbeit mit Kyriba kann der Kunde einen authentifizierten Penetrationstest der Nichtproduktionsumgebung von Kyriba durchführen.
- Jährliches Kundenaudit von Kyriba: Zusätzlich zu unserem Dokumentpaket für Sicherheit und Einhaltung wird Kyriba Prüfnachweise zu den Themen Änderungsverwaltung, Störfall-Management, Backups, Tests zur Wiederherstellung im Notfall, Schwachstellen-Management, Schulung zur Fehlerbehebung und zum Sicherheitsbewusstsein zur Verfügung stellen. Kein Audit vor Ort.

## 9. Kundensupport

**(a) Öffnungszeiten des technischen und funktionalen Supports.** Das Abonnement für die SaaS-Dienste bietet Zugang zum Kyriba-Kundensupport, wie in diesem Artikel festgelegt („Kundensupport“). Der Kyriba-Kundensupport wird von Kundensupport-Centern in drei Regionen zur Verfügung gestellt: EMEA, Asien-Pazifik sowie NORD- UND SÜDAMERIKA.

Der Kunde erhält Support in der Zeitzone der Region des entsprechenden Support-Centers, die der Region des Standorts des Kunden entspricht. Kyriba bietet optionale Support-Pakete, wie in diesem Dokument dargelegt, gegen Aufpreis an und bietet umfassende Abdeckung sowie personalisierte Dienst-Optionen.

### **(b) Support-Kommunikation**

Die Kommunikation erfolgt in der/den angegebenen Sprache(n) für jedes Support Center, wie in Tabelle 9 (a) unten beschrieben. Der Kunde kann den Kyriba-Kundensupport auf folgende Weise kontaktieren:

- Online jederzeit über das Kyriba-Kundenportal (<https://community.kyriba.com/csm>),
- Per E-Mail jederzeit an [support@kyriba.com](mailto:support@kyriba.com)
- Telefonisch nur während der Hauptöffnungszeiten

Der Kunde kann drei (3) zugewiesene Ansprechpartner für den Support haben. Diese Kontakte müssen geschulte Benutzer sein, die über ausreichende Kenntnisse der Anwendung verfügen, um als zentraler Kommunikationspunkt zwischen anderen Benutzern und dem Kyriba-Kundensupport dienen zu können.

Der Support wird gemäß den in Tabelle 9 (b) unten angegebenen Reaktionszeiten bereitgestellt.

**(c) Kyriba-Kundensupport-Portal.** Kyriba bietet Benutzern Zugriff auf das Kyriba-Kundensupport-Portal, d. h. Kyribas Online-Support-Portal. Es bietet Kunden eine Wissensdatenbank, eine Zusammenfassung der Serviceverfügbarkeit, die Nachverfolgung von Vorfällen und die Möglichkeit, den Fallstatus zu erhöhen. Drei (3) Benutzer haben Zugriff auf das Portal, was auf maximal 15 Benutzer im Rahmen der Platinum-Support-Option erhöht werden kann. Zusätzliche Benutzer können hinzugefügt werden und haben eingeschränkten Zugriff auf das Kundensupport-Portal. Das Kundensupport-Portal bietet Zugriff auf Folgendes:

- Wissensdatenbank – Sammlung von Dokumentationen, die Antworten auf häufig gestellte Fragen, Anleitungen und Anleitungen zur Fehlerbehebung enthalten.
- Fallverwaltung – Öffnen neuer Fälle mit dem Kyriba-Kundensupport und Überwachen des Fallstatus. [Nur Support-Kontakte]
- Status – Sehen Sie sich den Status der Plattform- und Bankverbindung an und erfahren Sie, was es Neues bei Kyriba gibt.
- Benutzerverwaltung – Verwalten, Hinzufügen und Entfernen von Support- und wichtigen operativen Kontakten.

**(d) Tabellen der Support-Verfügbarkeit**

Abdeckung		Zeitraum	Nord- und Südamerika	EMEA	Asien – Pazifik
Verfügbarkeit	Hauptöffnungszeiten	Montag bis Freitag	08:00 – 20:00 Uhr EST	08:00 – 19:00 Uhr MEZ	08:00 – 18:00 Uhr SGT/BJT 09:00 – 17:30 UHR JST
		Sonntag (Nur Nahost-Region)		08:00 – 16:00 Uhr MEZ <sup>(1)</sup> <sup>(1)</sup> nur Englisch	
	Zusätzliche Zeiten	Feiertage Wochenenden	08:00 – 20:00 Uhr EST	08:00 – 19:00 Uhr MEZ	08:00 – 18:00 Uhr SGT/BJT
Kanäle	Telefon	Nur zu den Hauptöffnungszeiten	Englisch +12029648607 Spanisch +12085682860	Englisch +442039713587 Französisch +33182884602 <sup>(2)</sup> Deutsch +49 711 892 647 84 <sup>(2)</sup> <sup>(2)</sup> 08:30 – 17:00 Uhr MEZ	Englisch +6531570960 Chinesisch +864008427988 Japanisch +81345674062 <sup>(3)</sup> <sup>(3)</sup> 09:00 – 17:30 Uhr JST
	E-Mail	Jederzeit	E-Mail-Adresse: <a href="mailto:support@kyriba.com">support@kyriba.com</a>		
	Kundensupport-Portal	Jederzeit	Online: <a href="https://community.kyriba.com/csm">https://community.kyriba.com/csm</a>		

Tabelle 9 (a) der Support-Verfügbarkeit

**Kyriba-Support-Reaktion.** Kyriba reagiert auf Supportanfragen auf der Grundlage der Prioritätsstufe, die jeder Anfrage zugewiesen wurde, wie vom Kunden und Kyriba festgelegt und wie unten beschrieben.



Tabelle 9 (b) der Prioritätsreaktion des Supports

Priorität	Beschreibung	Kyriba-Reaktionsrichtlinien
<b>Priorität 1</b>  <i>Kritische Kundensupport-Vorfälle</i>	<p>Priorität 1 bedeutet einen Vorfall der kritischsten Art, der dazu führt, dass die SaaS-Dienste nicht mehr funktionieren oder ausfallen.</p> <p>Diese Kategorie zeichnet sich durch folgende Merkmale aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nichtverfügbarkeit des Dienstes</li> <li>• Tatsächliche oder mutmaßliche Sicherheitsverstöße</li> </ul>	<p>Die Aktionen des Kundensupports sind wie folgt:</p> <p>a) Bearbeitung der Anfrage (Reaktionszeit):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hauptöffnungszeiten: &lt; 30 Minuten Reaktionszeit</li> <li>• Zusätzliche Zeiten: Reaktion &lt; 4 Stunden</li> </ul> <p>b) Kyriba weist Ressourcen zu und wird entweder (i) das Problem lösen oder (ii) eine akzeptable Abhilfemaßnahme vorschlagen</p> <p>c) Kunde wird über Probleme innerhalb von 15 Minuten nach Bestätigung des Problems informiert.</p> <p>Status der Nachverfolgung wird dem Kunden alle 4 Stunden mitgeteilt und/oder auf einer alternativen Seite veröffentlicht, auf der die Mitarbeiter von Kyriba für den Kunden innerhalb von 2 Stunden erreichbar sind</p>
<b>Priorität 2</b>  <i>Dringende Kundensupport-Vorfälle</i>	<p>Priorität 2 bedeutet einen Ereignis, das die Leistung der Dienste und deren Funktionalität beeinträchtigt.</p>	<p>Die Aktionen des Kundensupports sind wie folgt:</p> <p>a) Berücksichtigung der Anfrage (Reaktionszeit):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hauptöffnungszeiten: Reaktion &lt; 2 Stunden</li> </ul> <p>b) Kyriba wird sich nach besten Kräften bemühen, innerhalb von 2 Werktagen eine Lösung zu finden oder eine Abhilfemaßnahme vorzuschlagen.</p>
<b>Priorität 3</b>  <i>Anfragen, die sich nicht auf den Dienst auswirken und Informationsanfragen</i>	<p>Priorität 3 bedeutet Informationsanfragen mit Initiativen zur Dienstverbesserung, die eine niedrige Priorität haben und nicht zeitabhängig sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Anfragen von Benutzern nach Informationen und Anweisungen.</p> <p>Für den Normalbetrieb. Dazu gehören unter anderem kleinere oder geringfügige Fehler in den SaaS-Diensten, die sich kaum oder gar nicht auf den normalen Geschäftsbetrieb auswirken, Vorschläge des Kunden für Verbesserungen oder Anfragen des Kunden nach neuen Diensten oder Änderungen an den vorhandenen SaaS-Diensten.</p>	<p>Die Aktionen des Kundensupports sind wie folgt:</p> <p>a) Berücksichtigung der Anfrage (Reaktionszeit):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hauptöffnungszeiten: Reaktion &lt; 8 Stunden</li> </ul> <p>b) Kyriba wird gemäß seinem Produktentwicklungsplan vorgehen</p>

Die Kyriba-Vertriebsabteilung (Kundenbetreuung) verwaltet Supportanfragen von Kunden in Bezug auf Folgendes:

- (1) Einrichtung einer Bankverbindung, FTP-Verbindung oder Netzwerkkonfiguration
- (2) Anfragen zu Beratung/professionellen Dienstleistungen, wie Anwendungseinstellungen und neue Modulkonfiguration
- (3) Jede Schulung

Diese Anfragen werden mit dem Beratungsteam von Kyriba koordiniert, sobald die schriftliche Genehmigung des Kunden für die entsprechenden Arbeiten eingegangen ist.

**(e) Optionale Support-Pakete.**

(i) **Multi-Center-Support (optional).** \_Der Kunde kann gegen Aufpreis ein Abonnement für Multi-Center-Support erwerben, das den Zugang zu der folgenden zusätzlichen regionalen Abdeckung ermöglicht:

- Zugang zu allen Support-Centern während der Hauptöffnungszeiten, wie in Tabelle 9 (a) unten angegeben
- Insgesamt bis zu 6 benannte Support-Kontakte unter allen Regionen
- Jeder benannte Support-Kontakt muss mit dem Support-Center während der anwendbaren Öffnungszeiten des Support-Centers interagieren, das seiner Region am nächsten liegt. Ein europäischer Support-Kontakt würde sich beispielsweise an das EMEA-Support-Center wenden.

(ii) **Premium-Support (optional).**\_Der Kunde kann gegen Aufpreis ein Abonnement für den Premium-Support erwerben, das den Zugang zu der folgenden zusätzlichen Abdeckung und Dienstleistungen ermöglicht:

- Zugang zu allen Support-Centern während der Hauptöffnungszeiten, wie in Tabelle 9 (a) unten angegeben
- Telefonpriorität
- Entsprechende Überwachung, die die Integration von Kontoauszügen am Ende des Tages (voriger Werktag), Überwachung von Bargeldsalden und Zahlungen an die Banken (ACK-Level 1 & 2) zu mit dem Kunden zu vereinbarenden Zeiten und gemäß den geplanten Aufträgen (bis zu alle 2 Stunden) beinhaltet
- Insgesamt bis zu 9 benannte Support-Kontakte unter allen Regionen
- Ein zuständiger „Support Account Manager“ oder „SAM“, der mit der Umgebung und den Verfahren des Kunden vertraut ist
- Alle zwei Monate vom zuständigen SAM organisierte Besprechung zur Kontoüberprüfung
- Zugriff über das Kundensupport-Portal auf ein Dashboard, das eine Zusammenfassung der Leistung von Kyriba im Vergleich zu den wichtigsten KPIs enthält
- Proaktive Kommunikation über Plattformvorfälle und den Kommunikationsstatus der Bank
- Vor-Ort-Besuch durch den zuständigen SAM, einmal alle 12 Monate und bis zu 4 Stunden. Dabei handelt es sich um anwendungsorientierte Besprechungen, die darauf abzielen, die wichtigsten Erfolge, Herausforderungen und obersten Prioritäten der nächsten 6–12 Monate zu besprechen, die einen Überblick über die

möglicherweise verfügbaren neuen Funktionen enthalten können. Reisekosten, die mit einem solchen Besuch verbunden sind, sind nicht im Abonnement des Premium-Supports enthalten.

(iii) **Platinum-Support (optional).** Der Kunde kann gegen Aufpreis ein Abonnement für den Platinum-Support erwerben, das den Zugang zu den folgenden zusätzlichen Dienstleistungen zusätzlich zu allen oben aufgeführten Funktionen des Premium-Supports ermöglicht:

- Insgesamt bis zu 15 benannte Support-Kontakte unter allen Regionen
- Weitere Überwachungsmaßnahmen umfassen die Integration von Bankkonten während der Geschäftszeiten (einmal alle zwei Stunden), die Analyse von Abweichungen des Bankguthabens, die Analyse und vorgeschlagene Lösung, die Überwachung und Analyse abgelehnter Zahlungen (ACK-Level 4), die Integration von eingehenden und ausgehenden Dateien in ERP
- Funktionale Unterstützung/Schulung virtueller Benutzer. Zuweisung von Stunden für die Beratung (8 Stunden/Monat), die für Benutzerschulungen, vorhandene Funktionen oder Moduloptimierung, Dokumentation und Einrichtungsunterstützung verwendet werden. Diese Dienstleistung wird in der Regel von Kyribas Team für professionelle Dienstleistungen angeboten, das eine Vorbuchung erfordert. Die Stunden können bis zu 3 Monate lang verlängert werden, sofern der Kunde während dieser 3 Monate einen Platinum-Support-Vertrag abonniert hat.
- Jährliche Plus-Sitzung, um eine Analyse und Bewertung der vorhandenen Konfiguration sowie Empfehlungen zur Schaffung weiterer Workflow-Effizienz zu geben. Der Produktexperte von Kyriba wird potenzielle Verbesserungen evaluieren und dokumentieren, die zu einer zusätzlichen Effizienz in Betrieb und Workflow führen würden.
- Vor-Ort-Besuch durch den zuständigen SAM, zweimal in 12 Monaten und bis zu 6 Stunden pro Besprechung. Dabei handelt es sich um anwendungsorientierte Besprechungen, die darauf abzielen, die wichtigsten Erfolge, Herausforderungen und obersten Prioritäten der nächsten 6–12 Monate zu besprechen, die einen Überblick über die neuen Funktionen enthalten können. Reisekosten, die mit einem solchen Besuch verbunden sind, sind nicht im Abonnement des Premium-Supports enthalten.
- Eskalationspfad zum regionalen Leiter des Kundensupports