

## ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE POUR HÉBERGEMENT EN LIGNE GLOBAL DE KYRIBA

Version du 1 juillet 2022

### 1. Définitions

Les termes en majuscules, qui ne sont pas définis dans le présent accord de niveau de service d'hébergement en ligne (ci-après « SLA » ou « Accord »), auront la signification qui leur est donnée dans les Conditions générales des services relative au cloud en ligne signées entre les Parties (ci-après « Conditions générales »).

« Maintenance d'urgence » désigne la maintenance effectuée par Kyriba qui se produit en dehors de la période de maintenance régulière et de la maintenance non programmée.

« Temps d'arrêt » désigne la durée totale d'un mois calendaire, mesurée en minutes, pendant laquelle l'accès aux fonctionnalités du Service SaaS n'est pas disponible et vérifié par Kyriba. Les temps d'arrêt n'incluent pas: (a) l'interruption des Services SaaS pendant toute période de maintenance régulière, (b) de panne ou de perturbations causées par le Client, (c) de pannes causées par les services de télécommunications et/ou Internet du Client ou des Utilisateurs, (d) les logiciels ou le matériel non fournis et/ou contrôlés par Kyriba (y compris les logiciels, réseaux ou sites tiers auxquels on accède ou qui sont liés par les Services SaaS), (e) ou de pannes causées par des perturbations attribuables en tout ou en partie à un Cas de Force Majeure.

« Maintenance non programmée » désigne la maintenance effectuée par Kyriba en dehors de la période de maintenance régulière programmée et pour laquelle Kyriba a fourni au Client une notification écrite préalable d'au moins deux jours calendaires (qui peut se faire par le portail support ou par un message sur la console utilisateur). La période de notification prévue par le présent Accord est susceptible d'être modifiée à la discrétion de Kyriba.

« Période de maintenance régulière programmée » désigne la période que Kyriba réserve à la maintenance programmée comme indiqué dans le présent Accord. Elle peut être modifiée à la discrétion de Kyriba.

« Disponibilité du système » désigne, pour un mois calendaire donné, le pourcentage obtenu en divisant (x) le total des minutes de disponibilité du système au cours de ce mois moins le total des minutes d'indisponibilité au cours du même mois, par (y) le total des minutes de disponibilité du système des Services SaaS au cours du même mois.

« Indisponibilité » signifie que l'accès aux fonctionnalités des Services SaaS est indisponible, tel que déterminé par le système de surveillance de Kyriba conçu pour déterminer l'état de la plateforme par une interrogation périodique de l'état de chaque sous-système et composant.

### 2. Temps d'arrêt programmé/non programmé

Kyriba fournira des services de gestion des versions et de contrôle des modifications afin de s'assurer que les serveurs, les périphériques réseau, le stockage, les logiciels du système d'exploitation, les logiciels utilitaires et les applications sont mis à jour, audités et consignés et que les nouvelles versions, les versions

de correction et les autres nouvelles versions sont mises en œuvre comme Kyriba le juge nécessaire pour garantir les Services SaaS. Le Client comprend et reconnaît que les Services SaaS servent de nombreux clients et que Kyriba est autorisée à apporter des modifications à l'environnement d'hébergement, au réseau, aux télécommunications, au stockage des données et à toute autre infrastructure ou environnement informatique impliqué, sans demander ou obtenir le consentement du Client. La période de maintenance régulière programmée sera, selon les besoins, (1) entre 18h00 et 3h00 les jours ouvrables dans le fuseau horaire de la région où se trouve la plateforme concernée et (2) les week-ends. Kyriba fera son meilleur effort afin, d'effectuer la maintenance du système pendant la période de maintenance régulière programmée, y compris la maintenance de l'équipement d'hébergement, des installations, des logiciels ou d'autres aspects des Services SaaS. Kyriba peut interrompre les Services SaaS en dehors de la période de maintenance régulière programmée pour une maintenance non programmée ou une maintenance d'urgence. Kyriba fera son meilleur effort pour limiter les interruptions de service.

Kyriba se réserve le droit de modifier les heures cumulées indiquées dans le tableau de maintenance programmée ci-dessous, à condition que Kyriba s'efforce de fournir un préavis de 5 jours ouvrables au Client par un message sur la console des Utilisateurs et/ou au travers du portail support et/ou un e-mail contenant des liens vers les notes de mise à jour (Release Note). La période de notification prévue par le présent Accord est susceptible d'être modifiée à la discrétion de Kyriba.

Tableau de maintenance régulière programmée

Fréquence de la maintenance régulière programmée	Objectif de la maintenance régulière programmée	Durée maximale de la maintenance régulière programmée
Jours de la semaine et week-ends, selon les besoins	Maintenance mineure	4 heures
Une fois par mois calendaire	Maintenance majeure/mise à niveau	8 heures pendant les week-ends

### 3. Performance du système

(a) **Disponibilité du système.** Kyriba prendra des mesures commercialement raisonnables pour garantir que la Disponibilité du système est égale ou supérieure à 99,9 % au cours de chaque mois civil (ci-après dénommée « Le Service Standard »).

(b) **Exceptions.** Les Services désignés par écrit comme étant des formations, des versions bêta, des versions limitées, des avant-projets pour les développeurs, des environnements de développement ou de bancs d'essais, ou par des descriptions de sens similaire, sont exclus du présent SLA. Le présent SLA n'est pas applicable lorsque le Client est en violation des Conditions y compris ses obligations de paiement.. En outre, Kyriba n'est pas responsable des Temps d'arrêt résultant des éléments suivants, qui ne seraient pas pris en compte dans le calcul des Temps d'arrêt ou de la Disponibilité du système :

- Toute période de maintenance régulière programmée ;
- Pannes ou perturbations causées par le Client ;

- Pannes causées par les services de télécommunications et/ou Internet du Client ou des Utilisateurs, les logiciels ou le matériel non fournis et/ou contrôlés par Kyriba (y compris les logiciels, réseaux ou sites tiers auxquels on accède ou qui sont liés par les Services SaaS) ;
- Autres pannes dues à l'incapacité du Client d'accéder à Internet et/ou aux Services SaaS, lorsque l'incapacité d'accéder à Internet ou au site Web ne résulte pas d'une défaillance de Kyriba ou de son site Web ;
- Manque de disponibilité ou réponse inopportune du personnel du Client aux incidents qui nécessitent la participation du Client pour l'identification de la source du problème et/ou la résolution du problème ;
- Absence ou mauvaise performance des systèmes du Client ; ou
- Pannes causées par des perturbations attribuables en tout ou en partie à des événements de force majeure.

#### 4. Mesures et rapports

(a) **Surveillance du système et mesures.** Kyriba assurera le suivi de la Disponibilité du système de façon continue. Le choix des outils et des procédures utilisés pour mesurer et contrôler les performances de Kyriba se fera à la discrétion de Kyriba, pour permettre à Kyriba de calculer et de contrôler la Disponibilité du système. Toutes les mesures de la Disponibilité du système seront calculées sur une base mensuelle pour chaque mois calendaire pendant la durée du présent Accord. La Disponibilité de l'accès aux fonctionnalités des Services SaaS est déterminée par l'utilisation d'un outil dédié au contrôle de l'état de la plateforme, qui fournit un état périodique de chacun des sous-systèmes ou composants. Sur la base de ces informations, un état global de la plateforme est calculé.

(b) **Rapports sur les performances du système.** À la demande écrite du Client, Kyriba fournit au Client des rapports présentant un calcul de la Disponibilité du Système pour la période précédente concernée. Si le Client n'est pas d'accord avec une mesure ou toute autre information figurant dans un tel rapport, il doit en informer Kyriba par écrit dans les dix (10) jours ouvrables suivant sa réception, à défaut ce rapport sera considéré comme validé. Cet avis doit indiquer les mesures spécifiques faisant l'objet du désaccord et doit inclure une description détaillée de la nature du désaccord. Kyriba et le Client s'efforceront de bonne foi de régler tout désaccord de ce type concernant la Disponibilité du système et/ou les mesures associées en temps utile.

#### 5. Exigences du Client

(a) **Système minimal.** La Norme de service énoncée dans le présent SLA suppose que le Client et/ou les Utilisateurs, le cas échéant, utilisent les versions de support des navigateurs tels que spécifiés dans le Guide technologique de Kyriba Enterprise.

(b) **Obligations supplémentaires du Client.** Le Client est responsable de la maintenance et de la gestion de son ou ses réseaux informatiques, de ses serveurs, de ses logiciels et de tout équipement ou service lié à la maintenance et à la gestion de ce qui précède. Le Client est responsable de la configuration

correcte de ses systèmes conformément à toutes les instructions fournies par Kyriba, nécessaires pour fournir l'accès aux fonctionnalités des Services SaaS.

(c) **Signalement des Temps d'arrêt** : Les Temps d'arrêt commencent lorsque Kyriba en prend connaissance pour la première fois par son système de surveillance.

(d) **Non-respect des obligations par le Client**. Les obligations de Kyriba énoncées dans le présent SLA seront suspendues dans la mesure où tout manquement à ces obligations résulte en tout ou en partie d'un manquement du Client ou de ses Utilisateurs aux obligations susmentionnées.

## 6. Recours

(a) **Crédits contre frais**. Si la Disponibilité du système est inférieure à 99,9 % au cours d'un mois calendaire donné, le Client aura droit à des crédits sur ses obligations de paiement ultérieures (comme indiqué dans le calendrier de commande), équivalant à un pourcentage des frais payés par le Client au cours de ce mois calendaire pour les Services SaaS, conformément au tableau de crédit ci-dessous. Les crédits accordés en vertu des présentes seront appliqués à la prochaine facture émise par Kyriba, étant entendu que si un tel crédit n'a pas été émis ou utilisé avant la date de résiliation ou d'expiration des Conditions, Kyriba effectuera un remboursement au Client d'un montant égal au solde du service.

(b) **Demande de crédit de service par le Client**. Afin de bénéficier de l'un des crédits décrits ci-dessus, le Client doit en informer Kyriba dans un délai de trente jours à compter du moment où le Client devient éligible à un crédit. Si le Client ne se conforme pas à cette exigence, il perdra le droit de recevoir un crédit.

Tableau de crédit

Disponibilité du système	Montant du crédit
98,0 – 99,9 %	5 % des frais mensuels pour les Services SaaS (ou, s'il s'agit de frais annuels, 5 % de 1/12 des frais annuels)
97,0 – 97,99 %	10% des frais mensuels pour les Services SaaS (ou, s'il s'agit de frais annuels, 10% de 1/12 des frais annuels)
96,0 – 96,99 %	15% des frais mensuels pour les Services SaaS (ou, s'il s'agit de frais annuels, 15% de 1/12 des frais annuels)
Moins de 96,00 %	20% des frais mensuels pour les Services SaaS (ou, s'il s'agit de frais annuels, 20% de 1/12 des frais annuels)

En aucun cas, le montant total du crédit pour un mois donné ne peut dépasser 20 % des frais pour les Services SaaS dudit mois.

(c) **Crédits de services exclusifs.** Les droits du Client en vertu de la Section 6(a) constituent le seul et unique recours du Client et la seule et unique responsabilité de Kyriba à l'égard de tout Temps d'arrêt ou de tout manquement de Kyriba à la Norme de service décrite dans les présentes.

## 7. Sauvegarde et conservation des données

(a) **Conservation des sauvegardes et récupération des données Client.** Kyriba propose un mode Actif/Veille pour la sauvegarde et la récupération des données du Client, dans lequel les données et les serveurs sont répliqués. Un client est hébergé sur un site ou une région primaire à un moment donné. Dans cette configuration, les serveurs du centre de données A sont répliqués vers le centre de données B, et la même opération est effectuée du centre de données B vers le centre de données A. Dans le cadre des Services SaaS, Kyriba est responsable du maintien d'une sauvegarde des données du Client dans l'un de ses deux centres de données, pour une récupération ordonnée et rapide de ces données dans le cas où les Services SaaS seraient interrompus.

- Plateforme de production

Tableau des sauvegardes programmées de production

Type de sauvegarde	Fréquence de sauvegarde	Période de conservation	Description
Sauvegarde complète	Hebdomadaire	10 ans	Sauvegarde complète du serveur
Fichiers incrémentiels quotidiens	Quotidienne	30 jours	Toutes les données du Client et de Kyriba

- Plateforme de type Sandbox

Tableau des sauvegardes programmées de type Sandbox

Type de sauvegarde	Fréquence de sauvegarde	Période de conservation	Description
Sauvegarde complète	Hebdomadaire	3 mois	Sauvegarde complète du serveur
Fichiers incrémentiels quotidiens	Quotidienne	15 jours	Toutes les données du Client et de Kyriba

(b) **Archivage des données.** Les Données du Client datant de plus de vingt-quatre (24) mois peuvent être archivées.

(c) **Récupération du système.** En cas de défaillance du système, de corruption des données et/ou de perte de données, ou en cas de destruction du centre de données sécurisé hébergeant les systèmes, Kyriba s'efforcera, dans la mesure du raisonnable, de garantir que les services de récupération minimaux

nécessaires sont exécutés avec un objectif de temps de récupération (RTO) de 4 heures et un objectif de point de récupération (RPO) de 2 heures.

## 8. Sécurité de l'information et conformité

Le Client peut choisir de souscrire à un abonnement à l'Enhanced Security Services de Kyriba, moyennant un coût supplémentaire, qui lui donnera accès aux services supplémentaires suivants :

- Réalisation du questionnaire annuel du Client relatif à la sécurité : le Client peut soumettre un questionnaire de sécurité à Kyriba, à compléter dans les 30 jours.
- Test de pénétration annuel de l'application Kyriba : en partenariat avec Kyriba, le Client peut conduire un test de pénétration authentifié de l'environnement hors production de Kyriba.
- Audit client annuel de Kyriba : outre notre ensemble de documents concernant la sécurité et la conformité, Kyriba fournira des preuves d'audit concernant la gestion du changement, la gestion des incidents, les backups, le test de restauration en cas de sinistre, la gestion des vulnérabilités, les correctifs et la formation en sensibilisation à la sécurité. Un tel audit sera réalisé à distance.

## 9. Support Client

**(a) Heures de support technique et fonctionnel.** L'abonnement aux Services SaaS donne accès au Support Client de Kyriba tel que défini dans le présent article (le « Support Client »). Le Support Client de Kyriba est assuré par des centres de support client couvrant trois régions : EMEA, APAC et AMÉRIQUE.

Le Client recevra un support dans le fuseau horaire du centre de support applicable qui correspond à la région de l'emplacement du compte. Kyriba propose des offres de support optionnels tels qu'ils sont énoncés ci-dessus, à un coût supplémentaire, offrant des options de couverture étendue ainsi que des services personnalisés.

### **(b) Communication du support Client**

La communication se fera dans la ou les langues désignées pour chaque centre de support comme indiqué dans le tableau 9(a). Le Client peut contacter le Support Client de Kyriba de la manière suivante :

- Par le Web à tout moment via le portail client de Kyriba (<https://community.kyriba.com/csm>),
- Par courriel à tout moment à l'adresse [support@kyriba.com](mailto:support@kyriba.com), et
- Par téléphone pendant les heures primaires seulement.

Le Client peut avoir trois (3) contacts de support désignés. Ces contacts doivent être des utilisateurs formés ayant une connaissance suffisante de l'application pour servir de point central de communication entre les autres utilisateurs et le Support Client de Kyriba.

Le Support sera fourni en fonction des temps de réponse décrits dans le tableau 9(b).

### **(c) Portail de Support Client Kyriba**

Kyriba offre aux contacts support, un accès au portail du Support Client Kyriba. Il fournit au Client une base de connaissances, un résumé de la Disponibilité du système, un suivi des incidents et la possibilité

de soumettre un ticket. Trois (3) Utilisateurs ont accès au portail et ce nombre peut être augmenté jusqu'à 15 Utilisateurs maximum dans le cadre de l'option Support Platinum (voir ci-dessous). Des Utilisateurs supplémentaires peuvent être ajoutés et auront un accès limité au portail de Support Client. Le portail de Support Client permet d'accéder aux éléments suivants :

- Base de connaissances : obtenir des réponses aux questions fréquemment posées, des guides pratiques et des instructions de dépannage.
- Gestion des tickets : soumettre de nouveaux tickets avec le Support Client de Kyriba et gérer l'évolution des tickets [Contacts de support uniquement]
- Statut : consulter le statut de la plateforme. Découvrir les nouveautés de Kyriba.
- Gestion des Utilisateurs : ajouter, modifier ou supprimer les contacts support et les contacts opérationnels clés.

**(d) Tableaux de disponibilité et de priorité de réponse du Support**

Tableau de disponibilité du Support 9(a)

Couverture		Période	Amérique	EMEA	Asie-Pacifique
Disponibilité	Horaires primaires	Du lundi au vendredi	8h00 - 20h00 EST	8h00 - 19h00 CET	08h00 – 18h00 SGT/BJT 09h00 - 17h30 JST
		Dimanche (Moyen Orient uniquement)		8h00 – 16h00 CET <sup>(1)</sup> <i><sup>(1)</sup> Anglais uniquement</i>	
	Horaires secondaires	Jours fériés Week-ends	8h00 - 20h00 EST	8h00 - 19h00 CET	08h00 – 18h00 SGT/BJT
Canaux	Téléphone	Horaires primaires uniquement	Anglais +1 202 964 8607 Espagnol +1 208 568 2860	Anglais +44 20 3971 3587 Français +33 1 82 88 46 02 <sup>(2)</sup> Allemand +49 711 892 647 84 <sup>(2)</sup> <i><sup>(2)</sup> 8h30 – 17h00 CET</i>	Anglais +65 3157 0960 Chinois +86 400 842 7988 Japonais +81 345674062 <sup>(3)</sup> <i><sup>(3)</sup> 09h00 – 17h30 JST</i>
	Courriel	À tout moment	Adresse électronique : <a href="mailto:support@kyriba.com">support@kyriba.com</a>		
	Portail de Support Client	À tout moment	Internet : <a href="https://community.kyriba.com/csm">https://community.kyriba.com/csm</a>		

**Réponse du Support de Kyriba.** Kyriba répond aux demandes de support en fonction du niveau de priorité attribué à chaque demande, tel que déterminé par le Client et Kyriba et tel que décrit ci-dessous:

Tableau 9(b) relatif à la priorité de réponse du Support

Priorité	Description	Directives sur la réponse apportée par Kyriba
<b>Priorité 1</b>  <i>Incidents critiques</i>	<p>La priorité 1 désigne un incident de nature critique, entraînant l'arrêt du fonctionnement des Services SaaS ou des Temps d'arrêt.</p> <p>Cette catégorie est caractérisée par ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indisponibilité du service</li> <li>Violations de la sécurité, présumées ou avérées</li> </ul>	<p>Le déroulement des actions du Support Client est le suivant:</p> <p>a) Prise en compte de la demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Heures primaires : &lt; 30 minutes</li> <li>Heures secondaires : &lt; 4 heures</li> </ul> <p>b) Kyriba affectera des ressources et travaillera en permanence afin de résoudre l'incident ou jusqu'à ce qu'une solution de contournement acceptable soit proposée.</p> <p>c) Le Client est informé des incidents dans les 15 minutes après confirmation de l'incident.</p> <p>d) Le statut de suivi est communiqué au Client toutes les 4 heures et/ou affiché sur un autre site alternatif, le personnel de Kyriba étant disponible pour être contacté par le Client avec une réponse dans les 2 heures.</p>
<b>Priorité 2</b>  <i>Incidents urgents</i>	<p>La priorité 2 désigne un incident qui dégrade les performances des Services SaaS et nuit aux fonctionnalités des Services SaaS.</p>	<p>Le déroulement des actions du Support Client est le suivant:</p> <p>a) Prise en compte de la demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Heures primaires : &lt; 2 heures</li> </ul> <p>b) Kyriba s'efforcera de résoudre l'incident ou proposer une solution de contournement dans les 2 jours ouvrables</p>



<p>Priorité 3</p> <p><i>Demandes d'informations ou demandes n'impactant pas le Service</i></p>	<p>La priorité 3 désigne les demandes d'informations liées aux initiatives d'amélioration des Services SaaS qui sont peu prioritaires et qui ne sont pas sensibles au temps, y compris, sans s'y limiter, les demandes d'information et d'instructions des Utilisateurs pour les opérations normales. Il s'agit notamment, sans s'y limiter, de défauts cosmétiques ou mineurs dans les Services SaaS qui ont peu ou pas d'impact sur les opérations commerciales normales, des suggestions de clients pour des améliorations, ou des demandes de clients pour de nouveaux services ou des modifications aux Services SaaS existants</p>	<p>Le déroulement des actions du Support Client est le suivant:</p> <p>a) Prise en compte de la demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heures primaires : &lt; 8 heures</li> </ul> <p>b) Kyriba traitera conformément à son calendrier de développement de ses produits.</p>
--	--	--

Le département des ventes (Account managers) de Kyriba gérera les demandes de support des clients concernant les points suivants :

- (1) Création d'une connexion bancaire, d'une connexion FTP ou d'une configuration du réseau
- (2) Les demandes de services de conseils, telles que les paramètres d'application et de nouvelle configuration du module; Et
- (3) Toute type de formation

Ces demandes seront coordonnées avec l'équipe de consultants de Kyriba, après réception de l'approbation écrite du Client pour les tâches correspondantes.

### **(e) Offres de supports optionnels**

**(i) Support « Multi centre de support » (Optionnel).** Le Support « Multi centre de support » est une option, à un coût supplémentaire, offrant une couverture régionale supplémentaire :

- L'accès à tous les centres de support pendant les heures primaires, comme indiqué dans le tableau 9(a),
- Jusqu'à un total de 6 contacts de support désignés parmi toutes les régions, et
- Chaque contact de support désigné interagit dans le fuseau horaire du centre de Support le plus proche de sa région. Par exemple, un contact support européen contacterait le Centre de Support EMEA.

**(ii) Support Premium (optionnel).** Le « Support Premium » est une option, à un coût supplémentaire, offrant une couverture et des services supplémentaires :

- L'accès à tous les centres de support pendant les heures primaires, comme indiqué dans le tableau 9(a),

- Accès téléphonique prioritaire,
- Monitoring dédié qui comprend le suivi de l'intégration des relevés bancaires en fin de journée (jour ouvrable précédent), le suivi des écarts du solde de trésorerie bancaire et le suivi des paiements envoyés aux banques (Niveaux ACK 1 et 2) à des heures convenues avec le Client et conformément aux tâches programmées (toutes les 2 heures maximum),
- Un total de 9 contacts de support maximum désignés parmi toutes les régions, et
- Un « Support Account Manager » (SAM- Consultant support dédié) désigné qui est familier avec l'environnement et les procédures du Client, et
- Réunion de suivi du compte organisée tous les deux mois, par le SAM désigné, et
- Accès, via le portail de Support Client, à un tableau de bord contenant un résumé des performances de Kyriba par rapport aux principaux indicateurs clés de performance (KPI).
- Communication proactive sur les incidents de la plateforme et le statut de la communication bancaire.
- Visite sur place par le SAM désigné, une fois par période de 12 mois et jusqu'à 4 heures. Il s'agit de réunions axées sur les relations qui visent à passer en revue les principales réalisations, les défis et les principales priorités pour les 6 à 12 mois à venir, ce qui peut inclure un aperçu des nouvelles fonctionnalités qui pourraient devenir disponibles. Les frais de déplacement liés à cette visite ne sont pas inclus dans l'abonnement au Support Premium.

(ii) **Support Platinum (Optionnel).** Le « Support Platinum » est une option élargie, à un coût supplémentaire, qui comprend toutes les offres de Support Premium énumérées ci-dessus, et en plus:

- Un total de 15 contacts de support maximum désignés parmi toutes les régions, et
- Monitoring supplémentaire qui inclut le monitoring de l'intégration des comptes bancaires pendant la journée (une fois toutes les deux heures), l'analyse des écarts de solde de trésorerie, l'analyse et la résolution suggérée ; le contrôle et l'analyse des paiements rejetés (niveau ACK 4) ; l'intégration des fichiers entrants et sortants avec l'ERP, et
- Le support fonctionnel ainsi que la formation des utilisateurs en visuel. Répartition des heures de consulting (8 heures/mois) pour la formation des Utilisateurs, l'optimisation des fonctionnalités ou des modules existants, la rédaction de la documentation et l'assistance à la configuration. Ce service est généralement fourni par l'équipe des services professionnels de Kyriba, ce qui nécessite une réservation préalable. Les heures peuvent être reportées jusqu'à 3 mois à condition que le client soit abonné à un contrat de Support Platinum pendant cette période de 3 mois, et
- « Session annuelle Plus » afin de fournir une analyse et une évaluation de la configuration existante et de partager des recommandations pour créer de nouvelles performances de flux de travail. L'expert en produits Kyriba évaluera et documentera les améliorations potentielles qui permettraient d'accroître l'efficacité des opérations et du flux de travail, et
- Visite sur place, par le SAM désigné, deux fois par période de 12 mois et jusqu'à 6 heures par réunion. Il s'agit de réunions axées sur les relations qui visent à passer en

revue les principales réalisations, les défis et les principales priorités pour les 6 à 12 mois à venir, ce qui peut inclure un aperçu des nouvelles fonctionnalités. Les frais de déplacement liés à cette visite ne sont pas inclus dans l'abonnement au Support Premium.

- Recours au responsable régional du Support Client possible.