

ACCORD SUR LE NIVEAU DE SERVICE DE L'HÉBERGEMENT EN LIGNE DE KYRIBA GLOBAL

Version du mars 19

1. Définitions

Certains termes en majuscules, non définis ailleurs dans cet Accord de niveau de service d'hébergement en ligne (ci-après « SLA »), auront le sens indiqué dans les Conditions générales des services Cloud en ligne (ci-après les « Conditions »).

« Maintenance d'urgence » désigne une maintenance effectuée par Kyriba en dehors de la Période de Maintenance Planifiée et de la Maintenance Ponctuelle.

« Temps d'arrêt » désigne la durée totale au cours d'un mois civil, mesurée en minutes, pendant laquelle l'accès aux fonctions et fonctionnalités du Service SaaS n'est pas disponible ni vérifié par Kyriba. Le temps d'arrêt n'inclut pas l'interruption des services SaaS pendant une Période de Maintenance Planifiée, les interruptions ou pannes causées par le Client, les interruptions causées par les services de télécommunications et / ou Internet du Client ou des Utilisateurs, les logiciels ou matériels non fournis et / ou contrôlés par Kyriba (y compris les logiciels tiers, réseaux ou sites auxquels on accède par les Services SaaS ou qui y sont liés), ou les interruptions causées par des interruptions imputables en tout ou en partie à des événements de Force Majeure.

« Maintenance Ponctuelle » désigne une maintenance effectuée par Kyriba en dehors de la Période de maintenance Planifiée, Kyriba ayant notifié le Client de l'intervention de cette maintenance par écrit au moins deux jours civils au préalable (notification qui peut avoir lieu par courriel ou par message sur la console). Le délai de préavis indiqué au présent article est susceptible d'être modifié à la seule discrétion de Kyriba.

« Période de Maintenance Planifiée régulièrement » désigne la période de temps que Kyriba réserve à la Maintenance Planifiée régulièrement à la fréquence définie dans le présent document, et qui est susceptible d'être modifiée à la seule discrétion de Kyriba.

« Disponibilité du système » désigne, pour un mois civil donné, le pourcentage obtenu en divisant (x) le total de minutes possibles de disponibilité du système pendant ce mois moins le total de minutes de Temps d'Arrêt pendant ce même mois, divisé par (y) le total de minutes possibles de disponibilité du système des services SaaS pendant le mois concerné.

« Indisponibilité » signifie que l'accès aux fonctionnalités et aux fonctions des Services SaaS n'est pas disponible tel que déterminé par le système de surveillance de Kyriba, conçu pour déterminer l'état de la plate-forme grâce à une interrogation périodique du statut de chaque sous-système et chaque composant.

2. Temps d'arrêt Programmé / Non Programmé

Kyriba fournira des services de gestion des versions et de contrôle des modifications pour garantir que les serveurs, les périphériques le réseau, le stockage, les logiciels du système d'exploitation, les logiciels utilitaires et les applications sont bien mis à jour, audités et consignés ; et que de nouvelles mises à jour, mises à jour correctives et autres nouvelles versions sont implémentées par Kyriba si nécessaire pour maintenir les Services SaaS. Le Client comprend et reconnaît que les Services SaaS sont destinés à une pluralité de clients, et Kyriba est autorisée à apporter des modifications à l'environnement d'hébergement, au réseau, aux télécommunications, au stockage de données et à toute autre infrastructure de technologie de l'information ou environnement concernés, sans chercher ni obtenir le consentement du Client. La Période de Maintenance Planifiée régulièrement intervient entre 18 h 00 et 3 h 00 du matin pendant la semaine ouvrée dans le fuseau horaire local où se trouve le centre d'assistance technique Support ou pendant les week-ends. Kyriba déploiera des efforts commercialement raisonnables pour effectuer la maintenance programmée du système pendant la Période de Maintenance Planifiée, notamment 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 Planifiée pour effectuer une Maintenance Ponctuelle ou une Maintenance d'urgence. Kyriba s'efforcera à tout moment de faire en sorte que les interruptions de service durent le moins de temps possible.

Kyriba se réserve le droit de modifier les durées totales définies dans le tableau de Maintenance Planifiée ci-dessous, sous réserve dans la mesure du possible d'un préavis préalable écrit par Kyriba au Client de 5 jours par message sur la console et / ou par courriel contenant des liens vers les notes de mise à jour. Le délai de préavis ci-après est susceptible d'être modifié à la seule discrétion de Kyriba.

Tableau de Maintenance Planifiée

Fréquence de la Maintenance Planifiée	Objectif de la Maintenance Planifiée	Durée maximale de la maintenance régulière programmée
Week-ends, le cas échéant	Maintenance mineure du système, de la base de données, de l'application ou du matériel	4 heures pendant les week-ends
Une fois par mois civil	Maintenance majeure ou mises à jour	8 heures pendant les week-ends

3. Performance du Système

(a) **Disponibilité du Système.** Kyriba prendra des mesures commercialement raisonnables pour s'assurer que la Disponibilité du Système est égale ou supérieure à 99,9 % au cours de chaque mois civil (la « Norme Standard de service »).

(b) **Exclusion.** Les services désignés par écrit comme version de formation, version bêta, version limitée, version pour la revue développeur, version de développement ou pour banc d'essai en environnement de test ou par des descriptions similaires en termes de signification, sont exclus de ce SLA. Kyriba sera délié de toute obligation en vertu de ce SLA pendant toute période durant laquelle le Client est en violation

substantielle des Conditions, y compris toute période pendant laquelle le Client n'aura pas respecté ses obligations de paiement en vertu de ce SLA. En outre, Kyriba n'est pas responsable d'un quelconque Temps d'Arrêt attribuable à ce qui suit, qui ne serait pas comprise dans le calcul du Temps d'Arrêt ou de la Disponibilité du Système :

- toute Période de Maintenance planifiée ;
- panne due à une défaillance du logiciel ou de l'équipement du Client qui n'est pas une plateforme prise en charge pour l'utilisation des services SaaS ou qui est incompatible avec les services SaaS ;
- Les pannes ou interruptions causées par le Client ;
- les pannes causées par les services de télécommunications et d'Internet du Client ou des Utilisateurs, les logiciels ou le matériel non fournis et contrôlés par Kyriba (y compris les logiciels, réseaux ou sites tiers qui sont accessibles par le biais des Services SaaS ou liés aux Services SaaS) ;
- d'autres pannes dues à l'incapacité du Client à accéder à Internet et / ou aux Services SaaS, lorsque l'incapacité d'accéder à Internet ou au site web ne provient pas d'une défaillance de Kyriba ou de son site Internet ;
- manque de disponibilité ou réponse hors délai du personnel du Client concernant les incidents nécessitant la participation du Client pour identifier l'origine et / ou la résolution du problème ;
- manque ou mauvaise performance des systèmes du Client ; où
- les pannes causées par des perturbations attribuables en tout ou partie à des Événements de Force Majeure.

4. Evaluation et Rapports

(a) Surveillance et Evaluation du Système. Kyriba surveillera la Disponibilité du Système en continu. Kyriba peut exercer sa discrétion raisonnable dans le choix des outils et procédures utilisés pour mesurer et surveiller les performances de Kyriba, à condition que ces outils et procédures soient suffisants pour permettre à Kyriba de calculer et surveiller la Disponibilité du Système avec précision. Toutes les mesures de Disponibilité du Système seront calculées mensuellement pour chaque mois civil pendant toute la Durée. La Disponibilité de l'accès aux fonctionnalités et aux fonctions des Services SaaS est déterminée par l'utilisation d'un outil dédié qui surveille l'état de la plateforme et qui fournit un état périodique de chacun des sous-systèmes ou composants. Un état global de la plateforme est calculé sur la base de ces informations.

(b) Rapports de Performance du Système. Le Client peut accéder à tout moment aux Rapports sur la Disponibilité du Système sur le site Web de Kyriba <http://kyriba.force.com/social/Login>. Sur demande écrite du Client, Kyriba fournira à ce dernier des rapports indiquant le calcul de Disponibilité du Système

pour la période précédente concernée. Si le Client est en désaccord avec une mesure ou autre information figurant dans ce rapport, il doit en informer Kyriba par écrit dans les dix (10) jours ouvrables suivant sa réception. Au-delà de ces 10 jours ouvrables, le rapport sera considéré comme ayant été accepté. Cette notification doit indiquer les mesures spécifiques contestées et inclure une description détaillée de la nature du différend. Kyriba et le Client collaboreront de bonne foi pour régler un tel différend relatif à la disponibilité du système et / ou aux mesures connexes dans les temps impartis.

5. Demandes des Clients

(a) **Système minimal.** La Norme de Service Standard énoncée dans ce SLA suppose que le Client et / ou les Utilisateurs, le cas échéant, utilisent des versions de support des navigateurs, tels que préconisés dans le Guide de Technologie pour entreprise de Kyriba.

(b) **Obligations Supplémentaires du Client.** Le Client est responsable de la maintenance et de la gestion de son ou ses réseau(x) informatique(s), 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 bonne configuration de ses systèmes conformément à toutes les instructions raisonnables fournies par Kyriba, et raisonnablement nécessaires pour fournir l'accès aux fonctionnalités et fonctions des Services SaaS.

(c) **Notification des Temps d'Arrêt :** les Temps d'Arrêt seront considérés comme prenant effet lorsque Kyriba aura été alerté du Temps d'Arrêt pour la première fois à partir de son système de surveillance.

(d) **Inexécution de la part du Client.** Les obligations de Kyriba énoncées dans ce SLA seront suspendues dans la mesure où Kyriba manque à ces obligations du fait en tout ou partie d'un ou de manquement (s) du Client ou de ses Utilisateurs aux obligations citées précédemment.

6. Recours

(a) **Crédits imputés sur les Redevances.** Si la Disponibilité du Système est inférieure à 99,9 % au cours d'un mois civil donné, le Client aura droit à des crédits imputables sur ses obligations de paiement subséquentes (définies dans le Calendrier de Commandes), égales à un pourcentage des Redevances payées par le Client pendant ce mois civil pour les Services SaaS, conformément au Tableau des Crédits ci-après. Tous les Crédits ci-après seront appliqués dans la facture subséquente émise par Kyriba ; sous réserve que, dans le cas où ce crédit n'a pas été émis ou utilisé avant la date de résiliation ou l'expiration des Conditions, Kyriba versera un paiement en espèces au Client d'un montant égal au solde de service restant.

(b) **Le Client doit faire une demande de Crédit de Service.** Pour pouvoir recevoir l'un des Crédits décrits ci-dessus, le Client doit notifier Kyriba de sa demande dans les trente jours à compter du moment où le Client devient admissible à un crédit. Tout manquement à cette obligation de notification entraînera la perte du droit du Client à recevoir un crédit.

Tableau des Crédits

Disponibilité du système	Montant du crédit
98,0 % - 99,9 %	5 % des redevances pour les Services SaaS mensuels (ou bien en cas de frais annuels, 5 % du 1/12 des redevances annuelles)
97,0 % - 97,99 %	10 % des annuels pour les services SaaS mensuels (ou bien en cas de redevances annuelles, 10 % du 1/12 des redevances annuelles)
96,0 % - 96,99 %	15 % des redevances pour les services SaaS mensuels (ou bien en cas de redevances annuelles, 15 % du 1/12 des redevances annuelles)
< 96,00 %	20 % des redevances pour les services SaaS mensuels (ou bien en cas de redevances annuelles, 20 % du 1/12 des redevances annuelles)

En aucun cas, le montant total du crédit pour un mois donné ne doit dépasser 20 % des redevances pour les Services SaaS pour ce mois.

(c) **Crédits de Service libératoires.** Les droits du Client en vertu du présent article 6 (a) constituent le seul et unique recours du Client et la seule et exclusive responsabilité de Kyriba pour tout Temps d'Arrêt ou toute violation de Kyriba du respect de la norme de Service Standard décrite dans la présente.

7. Sauvegarde et rétention des données

(a) **Rétention de Sauvegarde et Récupération des Données Client.** Kyriba fournit un mode actif / veille pour la sauvegarde et la récupération des Données Client, dans lequel les données et les serveurs sont répliqués. Un Client est hébergé sur un site principal ou une région à tout moment. Dans cette configuration, les serveurs du centre de données A sont copiés 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 Client dans l'un de ses deux centres de données, pour une récupération ordonnée de ces données et en temps opportun en cas d'interruption des Services SaaS.

- Plate-forme de production

Tableau de sauvegarde programmée de production

Type de sauvegarde	Fréquence de sauvegarde	Durée de rétention	Description

Sauvegarde complète	Hebdomadaire	10 ans	Sauvegarde complète du serveur
Fichiers incrémentiels quotidiens	Quotidien	30 jours	Toutes les Données Client et de Kyriba

- Plateforme Sandbox

Tableau de sauvegarde programmée de la sandbox

Type de sauvegarde	Fréquence de sauvegarde	Durée de rétention	Description
Sauvegarde complète	Hebdomadaire	3 mois	Sauvegarde complète du serveur
Fichiers incrémentiels quotidiens	Quotidien	15 jours	Toutes les données Client et de Kyriba

(b) **Récupération des données archivées.** Kyriba déploiera des efforts commercialement raisonnables pour restaurer les fichiers de données des archives aussi rapidement que possible et dans la mesure du raisonnable. Les données client datant de plus de vingt-quatre (24) mois sont susceptibles d'être archivées.

(c) **Récupération du système.** En cas de défaillance du système, de corruption et / ou de perte de données, ou en cas de destruction du centre de données sécurisé hébergeant les systèmes de Kyriba, Kyriba déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour faire en sorte que les services de récupération minimum aient lieu dans un objectif de temps de récupération de 6 heures et un objectif de point de récupération de 2 heures.

8. Service Client

(a) **Heures de support technique et fonctionnelle.** L'abonnement aux Services SaaS donne accès au Service de Support client de Kyriba. Le Service support client de Kyriba est assuré par des centres de support couvrant trois régions : EMEA, APAC et AMÉRIQUES.

Le Client recevra un support fourni par le centre de support de la région dans laquelle il se trouve, à moins que le Client ne paie les redevances d'abonnement supplémentaires pour une région spécifique. Si le Client a besoin d'assistance dans une autre zone géographique, il peut s'abonner et payer les redevances supplémentaires correspondant à cette région. Kyriba propose également un support Premium, moyennant supplément, qui offre une vaste couverture ainsi que des options de service personnalisées.

- Communication sur et avec le support

La communication se fera selon le tableau de disponibilité du Support 8a ci-dessous.. Le Client peut contacter le Service Client de Kyriba de la manière suivante :

- par téléphone uniquement pendant les heures d'ouverture,
- par courriel à toute heure à customer_support@kyriba.com, et
- sur le site Web à toute heure, via le portail client Kyriba Social.

Le Client peut avoir deux (2) personnes désignées comme interlocuteurs support, un utilisateur principal et un suppléant pour chaque région de support prévue contractuellement. Ces personnes désignées doivent être des Utilisateurs formés ayant une connaissance suffisante de l'application afin de servir de point central de communication entre les autres Utilisateurs et le Service Client de Kyriba. En outre, le Client fournira une adresse courriel de « contact support » qui sera utilisée pour la communication entre Kyriba et le Client. Nous recommandons que cette adresse courriel soit une adresse courriel groupée permettant ainsi que tous les Utilisateurs reçoivent des alertes du Service Client de Kyriba. Ces alertes sont également disponibles sur le portail client de Kyriba Social et seront envoyées par courriel uniquement à l'adresse courriel du « contact support » indiqué.

Le support sera fourni en fonction des délais de réponse décrits dans le tableau 8 (b).

- Support multiculturelle (optionnel)

Le support multiculturelle est une option, moyennant supplément, qui offre une couverture régionale supplémentaire :

- accès à nos centres de support pendant les heures d'ouverture, comme indiqué dans le tableau 8 (a) ci-après,
- un nombre supplémentaire d'interlocuteurs « support contact » autorisés (jusqu'à 5 interlocuteurs maximum) par région, ainsi que des interlocuteurs supplémentaires pour l'accès des Clients à Kyriba Social (jusqu'à 5 interlocuteurs supplémentaires), et
- chaque interlocuteur « support contact » contactera le centre de support correspondant le plus proche de sa région. Par exemple, un interlocuteur « support contact » européen devra contacter le centre de support EMEA.

- Support Premium (optionnel)

Le support Premium est une option, moyennant supplément, qui offre une couverture et des services supplémentaires :

- accès aux centres de support pendant les heures d'ouverture, comme indiqué dans le tableau 8 (a) ci-après,

- numéro de téléphone spécial avec accès prioritaire,
- suivi dédié qui comprend l'intégration des relevés bancaires et des paiements envoyés aux banques (Niveaux 1 et 2 de connaissance - ACK),
- interlocuteurs « support contact » supplémentaires autorisés (jusqu'à 5 interlocuteurs maximum), ainsi que des interlocuteurs supplémentaires pour l'accès client à Kyriba Social (jusqu'à 5 interlocuteurs supplémentaires), et
- un « gestionnaire de compte de support » unique connaissant l'environnement et les procédures du Client, notamment :
 - Réunions d'examen de compte programmées régulièrement.
 - Rapport d'état et historique des demandes du Client.
 - Communication proactive sur les incidents de plateforme et l'état de la communication bancaire.
- Support Platinum (optionnel)

Le Support Platinum est une option étendue, moyennant supplément, qui inclut toutes les offres de Support Premium listées ci-dessus et qui offre en outre :

- un nombre supplémentaire d'interlocuteurs autorisés (jusqu'à 9 interlocuteurs « support contacts » maximum), ainsi que des interlocuteurs supplémentaires pour l'accès client à Kyriba Social (jusqu'à 9 support contacts supplémentaires),
- Suivi individualisé et personnalisé telle que prédéterminé en fonction de la configuration Client. (Ex. : suivi des écarts de soldes bancaires en espèces, analyse et résolution, connaissance ACK de niveau 4 du suivi des paiements refusés, intégration de fichiers entrants et sortants au système ERP, suivi et configuration de la sandbox),
- Numéro de téléphone dédié et direct pour contacter le responsable du compte de support et de son équipe afin de recevoir la réactivité attendue,
- Assistance fonctionnelle / Formation utilisateur Webex. Répartition des heures de consultation (8 heures par mois) utilisées pour la formation utilisateur, la fonctionnalité existante ou l'optimisation du module, la rédaction de la documentation et l'aide à la configuration,
- une session annuelle Plus permettant de fournir une analyse et une évaluation des recommandations de configuration et d'approvisionnement existantes destinées à créer d'autres efficacités du flux de travail. L'expert produit de Kyriba évaluera et documentera les améliorations potentielles qui créeraient des gains d'efficacité supplémentaires dans les opérations et le flux de production, et

- visite sur site deux fois par an avec le gestionnaire de compte de support pour un récapitulatif de 6 mois avec analyse de cas, examen des défaillances, demandes de développement potentiel et heures de consultation fournies, ainsi que la présentation des nouvelles fonctionnalités présentes dans les nouvelles versions majeures
- • Services de sécurité Premium avancés (optionnel)

Les services de sécurité Premium avancés sont une option, moyennant supplément, qui offre des services supplémentaires :

- remplir le questionnaire de sécurité annuel du Client : le Client peut envoyer un questionnaire de sécurité à Kyriba à compléter dans les 30 jours,
 - Test de pénétration annuel de l'application de Kyriba : en partenariat avec Kyriba, le Client peut réaliser un test de pénétration authentifié de l'environnement de pré-production de Kyriba,
 - audit annuel des Clients de Kyriba : outre notre offre de documents de sécurité et de conformité, Kyriba fournira des pièces justificatives d'audit sur la gestion des changements, la gestion des incidents, les sauvegardes, les tests de reprise après sinistre, la gestion des vulnérabilités, la correction et une formation à la sensibilisation en matière de sécurité,
 - alerte prioritaire au Client en cas d'atteinte à la sécurité : en cas d'atteinte à la sécurité, Kyriba notifiera en priorité un Client ayant souscrit à l'option Premium de sécurité avancée, dans un délai maximum de 48 heures après confirmation d'une brèche de sécurité
 - spécialiste du service Client dédié de Kyriba en cas d'atteinte à la sécurité : le Client Premium se voit affecter un spécialiste du service Client dédié en cas d'atteinte à la sécurité. Le spécialiste du service à la clientèle sera l'unique point de contact du Client, et
 - réunion annuelle sur place avec les responsables de la technologie de Kyriba : une fois par an, Kyriba invitera le Client à se réunir avec les principaux dirigeants de la technologie de Kyriba pour discuter de la feuille de route technologique et entendre les réactions directes du Client.
- Portail Client Kyriba Social

Kyriba permet aux utilisateurs d'accéder au portail client Kyriba Social, le portail de support en ligne. Il fournit aux clients une base de connaissances à l'aide d'un forum social interactif pair à pair, un portail d'idées et un forum de discussion. Deux (2) utilisateurs par entreprise peuvent accéder au portail pouvant aller jusqu'à 5 utilisateurs maximum dans le cadre de l'option de Support Premium. Le portail client Kyriba Social permet d'accéder aux éléments suivants :

- base de connaissances : informations sur le produit Kyriba, notamment des guides de l'utilisateur et notes de mise à jour,
- gestion de cas : ouvre de nouveaux cas avec le Support client de Kyriba et surveille le statut des cas.

- forum : posez des questions sur la communauté des utilisateurs de Kyriba et interagissez avec les autres utilisateurs de Kyriba.
- idées : faites part de vos idées sur les nouveaux produits et services apportés à l'équipe de développement produits de Kyriba. Commentez et votez sur les idées proposées par d'autres utilisateurs de Kyriba.
- Statut : affichez l'état de la connectivité de la plateforme et de la banque et découvrez les nouveautés de Kyriba.

Tableau de disponibilité du Support 8(a)

Support level			AREA		
Support languages			America	EMEA	Asia-Pacific
Primary time	Monday to Friday	All priorities	English / Spanish 08H00 A.M-08H00 P.M EST	French/English/Spanish 08H30 A.M-5H00 P.M CET 08H00 A.M-6H00 P.M CET* 09H00 A.M-6H00 P.M BST 08H30 A.M-5H00 P.M UAT**	English/Mandarin/Japanese 08H30 A.M-05H00 P.M SST
Secondary time	Friday to Monday and bank holidays Monday to Thursday + Sunday except bank holidays (for United Arab Emirates only)	Priority 1 Only	08H00 A.M-08H00 P.M EST	8H30 A.M-5H00 P.M CET	8H30 A.M-5H00 P.M SST
Phone call	Primary time only		From the USA: + 1 877 676 0468 Outside the USA: +1 914 219 1890	France:+331 77 92 17 10 United Kingdom: +44 20 78 06 88 80 United Arab Emirates: In progress	Singapore: + 65 3157 3189 Japan: + 81 3 4589 9420
Email	Any time	Depending on priority and time	customer_support@kyriba.com (In French, English and Spanish) na_kyribasupport@kyriba.com (In English only) japan_support@kyriba.com (In Japanese only)		

*Premium Support only

**Covering Sunday

(na_kyriba.support@kyriba.com correspond uniquement à l'AMÉRIQUE et fournit en « anglais uniquement »).

(b) **Réponse du Support de Kyriba.** Kyriba répondra aux demandes de Support en fonction du niveau de priorité attribué à chaque demande, tel que défini par le Client et Kyriba et tel que décrit ci-dessous.

Tableau de réponse des priorités de Support

Priorité	Description	Lignes directrices pour la réponse de Kyriba
Priorité 1 <i>Incidents critiques de Support client</i>	La priorité 1 désigne une erreur de nature la plus critique entraînant la cessation des services SaaS ou entraînant des Temps d'Arrêt. Cette catégorie se caractérise par ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> • Indisponibilité du service • violations de sécurité 	Les responsabilités de Kyriba comprennent : <ul style="list-style-type: none"> • pendant les heures d'ouverture dites « Primaires » : réponse < 30 minutes • pendant les heures « auxiliaires » : réponse < 4 heures

	réelles ou alléguées.	<ul style="list-style-type: none"> • Kyriba affectera des ressources afin de résoudre le problème ou pour proposer une solution de contournement • Le Client est informé des problèmes dans les 15 minutes après confirmation du problème • le statut de suivi est communiqué au Client toutes les 4 heures et / ou affiché sur un site alternatif, le personnel de Kyriba étant disponible pour être contacté par le Client avec une réponse dans les 2 heures.
<p>Priorité 2</p> <p><i>Incidents urgents du Support client</i></p>	La priorité 2 désigne une erreur qui dégrade les performances des services et affecte la fonctionnalité des services.	<ul style="list-style-type: none"> • Pendant les heures d'ouverture Primaires : réponse < 2 heures. • Kyriba s'efforcera de résoudre le problème ou proposer une solution de contournement dans les 2 jours ouvrables.
<p>Priorité 3</p> <p><i>Questions sans impact sur les services et informations</i></p>	La priorité 3 désigne les problèmes liés aux initiatives d'amélioration du service qui sont de faible priorité et non-urgentes notamment, mais sans s'y limiter, les demandes d'information et d'instructions	<ul style="list-style-type: none"> • Pendant les heures d'ouverture Primaires: réponse < 8 heures. • Kyriba se conformera à son calendrier normal de

	des abonnés concernant les opérations normales. Cela comprend, mais sans s'y limiter, les coquilles cosmétiques ou défauts mineurs dans les Services SaaS qui ont peu ou pas d'impact sur les opérations commerciales normales, les suggestions du Client concernant les améliorations ou les demandes du Client concernant de nouveaux services ou modifications aux Services SaaS existants.	développement produit.
--	--	------------------------

Le département Ventes (Gestion des comptes) de Kyriba gèrera les demandes de Support de la part du Client relatives aux éléments suivants :

- (1) création d'une connexion bancaire, d'une connexion FTP ou d'une configuration réseau ;
- (2) les demandes de services de consultation / professionnels tels que les paramètres d'application et la nouvelle configuration de module ; et
- (3) toutes les formations.

Ces demandes seront coordonnées avec l'équipe de conseil de Kyriba, après approbation écrite du Client accusant réception du travail en question.