

**KYRIBA SEMEA – DESCRIPTIF D’HÉBERGEMENT ET DE NIVEAU DE SERVICE**  
**(KYRIBA CLOUD HOSTING & DELIVERY POLICIES)**  
 Version d’août 2017

**1. Définitions**

Certains termes en majuscules, non définis spécifiquement dans le présent Descriptif d’hébergement et de niveau de service (ci-après “Descriptif d’hébergement”), auront la signification qui leur est attribuée dans les Conditions Générales de fourniture de Services Applicatifs KYRIBA disponibles en ligne sous [www.kyriba.com/contract](http://www.kyriba.com/contract) (ci-après « **Contrat** »).

**2. Période planifiée/non planifiée d’indisponibilité**

KYRIBA s’efforcera raisonnablement de réaliser les périodes de maintenance indiquées ci-dessous entre 19h et 6h (CET) ou les weekends. Sous réserve de respecter un préavis de 5 jours, KYRIBA pourra modifier les délais définis dans le tableau ci-dessous. Les nouveaux délais seront communiqués au CLIENT par un message sur la console.

Quand la période d’indisponibilité sera régulière	Objet de la période planifiée d’indisponibilité	Durée maximale de la période planifiée d’indisponibilité
Chaque weekend	Maintenance évolutive concernant la plate-forme, l’applicatif ou le hardware	4 heures
Une fois par mois calendaire le weekend	Maintenance évolutive et corrective	8 heures

**3. Performance**

**Niveau de Disponibilité.** KYRIBA s’efforcera de garantir un Niveau de Disponibilité supérieur ou égal à 99,9% au cours de chaque mois calendaire (le « Service Standard »). Ne sera pas considérée dans la formule de calcul du Niveau de Disponibilité toute indisponibilité identifiée comme étant la conséquence (i) du non-respect par le CLIENT d’une clause du Contrat; (ii) de la non-conformité du CLIENT avec l’une des clauses de ce Descriptif d’hébergement ; (iii) de l’incompatibilité de l’équipement ou des logiciels du CLIENT avec les Services SaaS ; (iv) de la performance des systèmes du CLIENT ; ou (v) d’un cas de force majeure comme défini dans le Contrat.

Le CLIENT peut communiquer toute Période non planifiée d’Indisponibilité à tout moment (« 24x7x365 ») par email à l’adresse suivante : [support\\_client@kyriba.com](mailto:support_client@kyriba.com).

**4. Mesures et rapports**

**(a) Monitoring de la plate-forme et Mesure.** KYRIBA assurera régulièrement le monitoring du Niveau de Disponibilité. Toutes les mesures du Niveau de Disponibilité seront calculées sur une base mensuelle pour chaque mois calendaire pendant la durée du Contrat. La disponibilité de l’accès aux fonctionnalités des Services SaaS sera déterminée grâce à un outil dédié pour piloter le statut de la plateforme qui fournit un statut périodique (au moins tous les quarts d’heure) de chaque sous-système ou composant. Basé sur ces informations, un statut global de la plateforme est calculé.

**(b) Rapports sur la Performance.** Sur demande écrite du CLIENT, KYRIBA fournira des rapports au CLIENT sur une base trimestrielle sur les mesures du Niveau de Disponibilité, Période d’Indisponibilité planifiée, Période d’Indisponibilité non planifiée, et le calcul du Niveau de Disponibilité concernant le trimestre précédent. Si le CLIENT est en désaccord avec toute mesure ou toute autre information exposée dans ces rapports, il doit en informer KYRIBA par écrit dans les dix (10) jours calendaires après réception des rapports, étant entendu que ces rapports seront considérés comme pertinents sauf en cas de contestation dans les délais de la part du CLIENT. Toute contestation devra indiquer des mesures spécifiques et une description détaillée de la nature de la contestation. KYRIBA et le CLIENT discuteront de bonne foi pour tenter de résoudre ces éventuelles contestations concernant le Niveau de Disponibilité et/ou tous autres types de mesures liées dans un délai raisonnable.

## 5. Pré-requis Client

- (a) Systèmes Minimum.** Le Service Standard exposé dans ce Descriptif d'hébergement implique que le CLIENT et/ou ses Utilisateurs respectent les pré-requis suivants :
- Software : Navigateur Internet Explorer (version à jour et officiellement maintenu par l'éditeur),
  - Hardware : La plateforme KYRIBA requiert peu de puissance sur le poste d'utilisation du CLIENT; en conséquence, le CLIENT doit se référer aux pré-requis minimum Microsoft liés à l'utilisation du Système d'Exploitation et du Navigateur internet.
- (b) Obligations Additionnelles du CLIENT.** Le CLIENT est responsable de la maintenance, sécurité et la gestion de son environnement informatique réseau, serveurs, logiciel et tout équipement ou services lié à une maintenance ou à la gestion des éléments précités. Le CLIENT est responsable de la configuration correcte de ses systèmes conformément aux instructions fournies par KYRIBA, comme cela pourrait être nécessaire pour accéder aux fonctionnalités des Services SaaS.
- (c) Reporting sur la Période non planifiée d'Indisponibilité.** Le CLIENT doit rapidement notifier KYRIBA dans le cas où il constate une Période non planifiée d'Indisponibilité. Toute Période non planifiée d'Indisponibilité démarrera à compter de la réception d'une notification de la part du CLIENT, ou lorsque KYRIBA sera pour la première fois informé de cette indisponibilité.
- (d) Non-Performance de la part du CLIENT.** Les obligations de KYRIBA exposées dans ce Descriptif d'hébergement seront nulles dans le cas où tout échec pour respecter ces obligations serait le résultat complet ou partiel du non-respect des obligations précitées de la part du CLIENT ou de ses Utilisateurs.

## 6. Pénalités

- (a) Avoirs sur le coût des fonctionnalités.** Dans le cas où le Niveau de Disponibilité serait inférieur à **99,9 %** pour un mois donné, le CLIENT pourra bénéficier d'un avoir à imputer sur ses obligations de paiement (telles qu'indiquées dans le Bon de Commande Services SaaS) égal à un pourcentage du coût mensuel des droits d'accès utilisateurs sur le mois calendaire concerné par l'indisponibilité et selon le tableau ci-après :

<u>Niveau de Disponibilité</u>	<u>Montant de l'Avoir</u>
98.00 – 99.9%	5% du coût mensuel des droits d'accès utilisateurs
97.00 – 97.99%	10% du coût mensuel des droits d'accès utilisateurs
96.00 – 96.99%	15% du coût mensuel des droits d'accès utilisateurs
< 96.00%	20% du coût mensuel des droits d'accès utilisateurs

- (b) Pénalités exclusives.** Les droits du CLIENT selon la section 6(a) sont les seules et uniques pénalités exigibles par le CLIENT concernant toute Période non planifiée d'Indisponibilité ou tout non-respect de KYRIBA du Service Standard tel que décrit dans ce Descriptif d'hébergement.

## 7. Sauvegarde des données et reprise d'activité

- (a) Sauvegarde et conservation des données du CLIENT.** KYRIBA fournit le service via deux centres de données en mode actif / actif, y compris la sauvegarde et la récupération des données du CLIENT. Chaque serveur est répliqué en continu via une connexion fibre. Dans cette configuration, les données, les serveurs ainsi que la sauvegarde du centre de données A sont répliqués vers le centre de données B. La même opération est réalisée du centre de données B vers le centre de données A.

KYRIBA sauvegardera les données du CLIENT et conservera une copie de ces données dans un lieu sécurisé selon le programme et conformément aux périodes de conservation exposées dans les tableaux ci-après :

- Plateformes de production :

Type de sauvegarde/archive	Fréquence interne (contractuelle)	Durée de conservation	Nature de la sauvegarde/archive
Sauvegarde complète	Mensuelle	5 ans	Sauvegarde complète des serveurs y compris toutes les données client
Réplication	Quotidienne	30 jours	Toutes les données client ainsi que les données Kyriba

**Remarque :** KYRIBA garantit que les données CLIENT sont conservées en ligne pour une période de vingt-quatre (24) mois minimum.

- Plateformes de sandbox et de préproduction :

Type de sauvegarde/archive	Fréquence interne (contractuelle)	Durée de conservation	Nature de la sauvegarde/archive
Sauvegarde complète	Mensuelle	3 mois	Sauvegarde complète des serveurs y compris toutes les données client
Réplication	Quotidienne	15 jours	Toutes les données client ainsi que les données Kyriba

**(b) Récupération des Données Archivées :** sur demande écrite du Client, KYRIBA s’engage à restaurer les fichiers de données des copies archivées aussi rapidement que possible, comme il serait nécessaire en cas de défaillance du système ou corruption de données ou pertes.

**(c) Reprise d’activité :** En cas de défaillance du système ou corruption de données ou pertes, voire en cas de destruction du data center hébergeant l’infrastructure informatique sécurisée, KYRIBA s’engage à faire ses meilleurs efforts pour que la restauration des services soit effectuée dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures calendaires avec une perte de données maximale de huit (8) heures.

## 8. Support Client

**(a)** La souscription aux Services SaaS KYRIBA donne accès au Support Client. Le Support Client est assuré par des centres de Support couvrant les trois zones géographiques: EMEA, AMERICA et APAC.

Le contrat standard permet au CLIENT de recevoir le support de la zone géographique EMEA. Dans le cas où le CLIENT souhaite obtenir du support dans les autres zones géographiques, il peut souscrire à l’option payante correspondante. Kyriba propose également en option un service Support Premium offrant une couverture étendue ainsi que des services personnalisés.

### • Communication avec le Support

La langue de communication utilisée est le Français ou l’Anglais pour la zone EMEA, l’Anglais pour les autres zones. Le CLIENT a la possibilité de contacter le Support par les moyens suivants :

- Téléphone durant les heures primaires uniquement,
- Email à tout moment via l’adresse [customer\\_support@kyriba.com](mailto:customer_support@kyriba.com)
- Web à tout moment via le portail Client Kyriba Social.

Seuls sont habilités à contacter le Support 2 les contacts nommés par le CLIENT : un contact principal et son remplaçant. Ces contacts sont des utilisateurs formés ayant une connaissance de l’application suffisante pour servir de point central de communication entre les autres utilisateurs et le Support Kyriba. Par ailleurs le CLIENT fournira une adresse email ‘contact support’ correspondant à une liste de diffusion regroupant l’ensemble des utilisateurs devant recevoir les alertes envoyées par le Support Kyriba. Ces alertes sont disponibles sur le portail Kyriba Social et seront envoyées par email uniquement à cette adresse ‘contact support’.

Le traitement des demandes du CLIENT sera effectué selon les règles définies dans le tableau 8(b) en fonction des options souscrites par le CLIENT.

### • Centre multi supports (option)

Accès aux 3 centres de support aux heures primaires définies dans le tableau ci-dessous.

### • Support Premium (option)

Le Support Premium est une option apportant une couverture et des services supplémentaires:

- Un accès étendu à tous les centres de Support avec des horaires étendus dans les conditions visées dans le tableau ci-dessous
- Un numéro de téléphone spécial avec accès prioritaire
- Un monitoring personnalisé de l’intégration des relevés de compte et de l’intégration des paiements
- Nombre additionnel de contacts support autorisés (jusqu’à 5), nombre additionnel d’accès au portail Client Kyriba Social (jusqu’à 5).
- Un interlocuteur privilégié: « Support Account Manager » connaissant l’environnement, les procédures, l’implémentation du CLIENT assurant la liaison par :
  - Un suivi téléphonique régulier des demandes du CLIENT
  - La fourniture d’un état de situation et d’historique sur les demandes du CLIENT
  - Une communication proactive sur les incidents de plateforme et de communication bancaire.

• **Portail Client Kyriba Social**

Kyriba met à disposition des utilisateurs un accès au portail Client Kyriba Social : 1 accès dans le cadre du contrat standard, jusqu'à un maximum de 5 accès dans le cadre de l'option Premium.

Il s'agit d'un portail web collaboratif qui donne accès :

- à une base de connaissance contenant des articles de type 'How to', guide utilisateur, release note,...
- aux demandes effectuées au Support, permettant ainsi de suivre l'évolution de celles-ci.

Niveau de Support			RÉGION		
			Amériques	EMEA	Asie-Pacifique
Langues du support			Anglais / Espagnol	Français / Anglais / Espagnol	Anglais/Mandarin/Japonais
Heures primaires	Lundi au Vendredi	Toutes priorités	08H00 A.M-08H00 P.M EST	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**	08H30 A.M-05H00 P.M SST
Heures secondaires	Du Lundi au Vendredi hors jours fériés (calendrier Target) Du Lundi au Jeudi + Dimanche hors jours fériés (Pour les Emirats Arabes Unis uniquement)	Priorité 1 uniquement	08H00 A.M-08H00 P.M EST	8H30 A.M-5H00 P.M CET	08H30 A.M-05H00 P.M SST
Téléphone	Heures primaires uniquement		Depuis les Etats-Unis :+1 877 676 0468 En dehors des Etats-Unis : +1 914 219 1890	France: +33 1 77 37 14 70 Royaume Uni: +44 20 78 06 88 80 Emirats Arabes Unis : en cours	Singapour : +65 3157 3189 Japon:+81 3 6321 9454
Email	Toute heure	En fonction de la priorité et du type d'heure	<a href="mailto:customer_support@kyriba.com">customer_support@kyriba.com</a> (In French, English and Spanish) <a href="mailto:na_kyribasupport@kyriba.com">na_kyribasupport@kyriba.com</a> (In English only) <a href="mailto:japan_support@kyriba.com">japan_support@kyriba.com</a> (In Japanese only)		

\*Support Premium seulement  
\*\*Couverture Dimanche

**(b) Réponse du Support KYRIBA.** KYRIBA répondra aux appels en fonction du niveau de Priorité assigné par Kyriba et le CLIENT à l'appel concerné :

Priorité	Description	Procédure type d'intervention
Priorité 1 <i>Incident de Support CLIENT de type Critique</i>	Évènements de nature critique. Cette catégorie est caractérisée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>· indisponibilité des Services</li> <li>· incidents identifiés liés à la sécurité des données.</li> </ul>	Les responsabilités de KYRIBA incluent : <ul style="list-style-type: none"> <li>· Heures Primaires : prise en compte &lt; 30 minutes.</li> <li>· Heures Secondaires : prise en compte &lt; 4 heures.</li> <li>· KYRIBA assignera des ressources de façon à résoudre l'incident ou proposer une solution de contournement.</li> <li>· Le CLIENT est notifié des incidents sous 15 minutes de la confirmation de l'incident.</li> <li>· Un état de suivi est communiqué au CLIENT toutes les 4 heures et/ou posté sur le site internet, l'équipe de KYRIBA étant disponible pour le CLIENT sous 2 heures.</li> </ul>
Priorité 2 <i>Incident de Support CLIENT de type Urgent</i>	Incident de Support CLIENT tel qu'une performance dégradée, et anomalie sur une fonctionnalité.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Heures Primaires : prise en compte &lt; 2 heures</li> <li>· KYRIBA fera les meilleurs efforts pour résoudre l'incident ou proposer une solution de contournement dans les 2 jours ouvrés.</li> </ul>
Priorité 3 <i>Requêtes informatives n'impactant pas le Service</i>	Toutes requêtes incluant, mais sans limitation, des demandes de l'utilisateur pour des informations et instructions pour une utilisation normale de la plateforme. Cependant, ceci ne se substitue pas à une prestation de formation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Heures Primaires : prise en compte &lt; 4 heures.</li> </ul>

**(c) Modalités de fonctionnement du Support.** Le Support répondra et traitera les requêtes du CLIENT dans la mesure où celles-ci ne correspondent pas à une intervention de type :

- mise en place de connexion bancaire, de liaison FTP ou de configuration réseau
- paramétrage applicatif
- formation

Dans ces cas le CLIENT sera mis en relation avec le service commercial pour réalisation éventuelle, après accord du CLIENT, de l'intervention correspondante par l'équipe Consulting Kyriba.