

Talend Success
Supplemental Terms and Conditions
Zusätzliche Bedingungen

These supplemental terms and conditions for Talend Success apply to the Agreement. All undefined capitalized terms herein shall have the meanings ascribed to such terms in the Agreement.

Diese zusätzlichen Bedingungen für Talend Success sind auf den Vertrag anwendbar. Alle nichtdefinierten großgeschriebenen Begriffe haben die in dem Vertrag aufgeführten Bedeutungen.

1. Services. Talend Success consists of the following:

1.1 Customer Success Manager. Talend will assign a named Customer Success Manager (“CSM”) for Customer to act as the single point of contact to provide personalized assistance. The CSM will learn Customer’s business objectives and technical environment, and work with Customer on a recommended plan to drive adoption. The CSM will work closely with Customer’s team and Talend resources to coordinate issues, escalations, and resolution plans. Subject to the applicable Success Tier, the CSM will make reoccurring onsite visits at Customer’s request to Customer’s domestic location, which such domestic location shall be mutually agreed to by the parties in writing. Onsite visits to destinations outside Customer’s domestic location shall be separately reimbursed by the Customer. The CSM will be shared with other Talend customers in accordance with the ratio set forth in the table in Section 2.

1.2 “Ask A Talend Expert”. After thirty (30) days following the Talend Success order date, Talend will provide access to a Talend advisor who can assist with responding to questions and queries related to architecture, best practices, installation, and job designs. The assistance will be provided in an online session focused on a specific Customer inquiry. Talend advisors will seek to answer questions during the session based on knowledge of technical domain. The sessions are limited to two (2) hours in duration each and must be scheduled at least five (5) business days in advance. Customer will be provided with a maximum number of “Ask a Talend Expert” quarterly sessions as set forth in the table below in Section 2. Any unused “Ask A Talend Expert” sessions shall expire at the end of each quarter and shall not roll over to subsequent quarters within the Subscription Term. Additional “Ask A

1. Leistungen. Talend Success besteht aus dem Folgenden:

1.1 Customer Success Manager. Talend wird einen Customer Success Manager (“CSM”) für den Kunden namentlich designieren, der personalisierte Hilfeleistungen gibt. Der CSM wird sich mit den Geschäftszielen und der technischen Umgebung des Kunden vertraut machen und mit dem Kunden zusammenarbeiten, um einen empfohlenen Plan voranzutreiben. Der CSM wird eng mit dem Team des Kunden zusammenarbeiten sowie die Ressourcen von Talend nutzen, um Themen, Eskalationen und Lösungspläne zu koordinieren. Vorbehaltlich der jeweiligen Success Tier wird der CSM auf Wunsch des Kunden dessen Standort wiederholt besuchen, wobei dieser inländische Standort zwischen den Parteien gemeinsam schriftlich benannt wird. Kosten für Vor-Ort Besuche an Zielen außerhalb des inländischen Standorts des Kunden werden von diesem separat entrichtet. Der CSM ist in Übereinstimmung mit dem in der Tabelle in Abschnitt 2 aufgeführten Verhältnis auch für andere Kunden Talends zuständig.

1.2 „Ask A Talend Expert“ („Frag einen Talend Experten“). Nach einem Zeitraum von dreißig (30) Tagen nach der Talend Success Auftragserteilung wird Talend einen Berater zur Verfügung stellen, der bei der Beantwortung von Fragen und Suchanfragen in Bezug auf Architektur, Best Practices, Installation und Job Designs behilflich sein kann. Die Hilfestellung wird in einer Online Session geleistet, die sich auf eine bestimmte Kundenanfrage fokussiert. Die Talend Berater werden sich bemühen, Fragen während der Session basierend auf Wissen über den technischen Fachbereich zu beantworten. Die Sessions haben jeweils eine Dauer von höchstens zwei (2) Stunden und müssen

Talend Expert” sessions will be subject to a separate written agreement.

1.3 “Platform Review”. After thirty (30) days following the Talend Success order date, Talend will conduct an annual technical review of the Talend platform deployed by Customer. A Talend advisor will engage to conduct the audit of the platform through observing the platform, reviewing existing documentation and configuration, and discussing functional and non-functional requirements with Customer’s key project team members. The “Platform Review” will audit up to four (4) environments, such as Development, Testing, Pre-Production and Production. Additional reviews will be subject to a separate written agreement. Customer shall complete a pre-platform review checklist provided by Talend and provide the Talend advisor with access to the environments subject to the review. A “Platform Review” document will be provided to Customer containing findings and recommendations from Talend. The “Platform Review” will be conducted either remotely or onsite at Customer’s request. Onsite “Platform Review” will be subject to travel and expense costs billed separately to Customer. Up to one (1) “Platform Review” will be conducted during each annual period after the Talend Success order date. The “Platform Review” must be scheduled by Customer at least fifteen (15) business days in advance. Any unused “Platform Review” shall expire at the end of each annual period and shall not roll over to subsequent annual periods within the Subscription Term.

1.4 Mission Critical Support. Talend will provide Mission Critical Support in accordance with the Talend Support Policy (set forth here: <https://www.talend.com/legal-terms/us-support-policy/>) for high severity issues, proactive weekly case reviews, weekend upgrade support, and accelerated response times. Subject to the applicable Success Tier, (a) Talend will maintain a copy of the Customer’s Talend configuration to improve issue resolution and the success of upgrades; and (b) Talend will assign a named support engineer (“SE”) as the primary liaison for the Customer on support issues, to provide reports on the health of the Customer’s instance, and assist with upgrade planning. The SE will be shared with other Talend

mindestens fünf (5) Werktage im Voraus angemeldet werden. Der Kunde hat Anspruch auf eine maximale Anzahl von vierteljährlichen „Ask A Talend Expert“ Sessions, wie in der Tabelle in Abschnitt 2 beschrieben. Alle am Ende eines Quartals ungenutzten „Ask a Talend Expert“ Sessions verfallen und können nicht auf folgende Quartale innerhalb der Subskriptionslaufzeit übertragen werden. Zusätzliche „Ask A Talend Expert“ Sessions unterliegen einem separaten schriftlichen Vertrag.

1.3 „Platform Review“ („Plattform Überprüfung“). Nach einem Zeitraum von dreißig (30) Tagen nach der Talend Success Auftragserteilung wird Talend eine jährliche Überprüfung der vom Kunden eingesetzten Talend Plattform vornehmen. Ein Talend Berater wird sich damit beschäftigen, eine Prüfung der Plattform vorzunehmen, indem er die Plattform beobachtet, vorliegende Dokumentationen und Konfigurationen durchsieht und funktionale sowie nichtfunktionale Anforderungen mit den Schlüsselprojektteammitgliedern des Kunden bespricht. Die „Platform Review“ prüft bis zu vier (4) Umgebungen, wie z.B. Entwicklung, Testing, Vorproduktion und Produktion. Zusätzliche Prüfungen unterliegen einem separaten schriftlichen Vertrag. Der Kunde wird eine vorherige Checkliste, die ihm Talend für die „Platform Review“ bereitstellt, ausfüllen und dem Talend Berater Zugang zu den in Frage kommenden Umgebungen gewähren. Talend wird dem Kunden ein „Platform Review“-Dokument überliefern, das Ergebnisse und Talends Empfehlungen beinhaltet. Die „Platform Review“ wird entweder remote oder, auf Wunsch des Kunden, an dessen Standort durchgeführt. Eine Vor-Ort Prüfung kann zu Reisekosten und Spesen führen, die dem Kunden separat in Rechnung gestellt werden. Bis zu einer (1) „Platform Review“ wird während jedes Zeitraums von einem Jahr nach Auftragsstellung des Talend Success durchgeführt. Die „Platform Review“ muss von dem Kunden mindestens fünfzehn (15) Werktage im Voraus angemeldet werden. Jede ungenutzte „Platform Review“ verfällt am Ende jedes Jahreszeitraums und kann nicht auf künftige Jahreszeiträume innerhalb der

<p>customers in accordance with the ratio set forth in the table in Section 2.</p> <p>1.5 Talend Academy. Talend will provide access to Talend Academy, which includes an extensive library of online training modules available through Talend's online training portal: https://academy.talend.com. Unless otherwise set forth in the table below, Licensed Users is equivalent to the sum of (a) the number of Named Users, (b) the number of Talend Data Catalog Concurrent Consumer Users, (c) two (2) times the number of Talend Data Catalog Concurrent Admin Users, and (d) ten (10) times the number of all Concurrent Users excluding Talend Data Catalog Concurrent Users.</p>	<p>Subskriptionslaufzeit übertragen werden.</p> <p>1.4 Mission Critical Support. Talend leistet Mission Critical Support in Übereinstimmung mit den Talend Support Regeln (wie hier festgelegt: https://www.talend.com/legal-terms/us-support-policy/) für Probleme mit hohem Schweregrad, proaktive wöchentliche Fallbesprechungen, Wochenend-Upgrade Support und beschleunigte Reaktionszeiten. Vorbehaltlich der jeweiligen Success Tier (a) wird Talend eine Kopie der Talend Konfiguration des Kunden behalten, um Problemlösungen und den Erfolg von Upgrades zu verbessern, und (b) wird Talend einen Support Engineer („SE“) namentlich benennen, der als vorrangige Liaison für den Kunden für Supportthemen fungiert, Berichte über die Sicherheit der Instanz des Kunden erstellt und bei der Planung von Upgrades behilflich ist. Der SE ist in Übereinstimmung mit dem in der Tabelle in Abschnitt 2 aufgeführten Verhältnis auch für andere Kunden Talends zuständig.</p> <p>1.5 Talend Academy. Talend erlaubt Zugriff auf die Talend Academy, die eine umfangreiche Bibliothek von Online Trainingsmodulen enthält, die über Talends Online Trainingsportal https://academy.talend.com einsehbar sind. Sofern nicht anderweitig in der untenstehenden Tabelle aufgeführt, ist Licensed User (lizenzierte Nutzer) äquivalent zu der Summe von (a) der Anzahl von Named User, (b) der Anzahl der Talend Data Katalog Concurrent Consumer User, (c) zweimal (2x) der Anzahl von Talend Data Katalog Concurrent Admin Usern, und (d) zehnmal (10x) der Anzahl aller Concurrent User außer Talend Data Katalog Concurrent User.</p>
<p>2. Success Tiers. Talend Success shall be provided to Customer in accordance with the Success Tier applicable to Customer's annual contract value ("ACV"), irrespective of currency fluctuations, as set forth in the table below. The Success Tier will adjust within five (5) business days of contractual changes to the ACV.</p>	<p>2. Success Tier (Success Ebenen). Talend Success wird dem Kunden gemäß der auf dessen Annual Contract Value („ACV“ – Jährlicher Vertragswert) anwendbarer Success Tier erbracht, ohne Berücksichtigung von Wechselkursschwankungen und wie in der untenstehenden Tabelle aufgeführt. Die Success Tier wird innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Vertragsänderungen an dem ACV angepasst.</p>

ACV	Suc- cess Tier	CSM (Ratio)	“Ask A Talend Expert”	“Plat- form Review”	Mission Critical Support (Ratio)	Talend Academy
\$1,000 - \$49,999	5	N/A	N/A	N/A	Mission Critical	All Talend Licensed Users
\$50,000 - \$199,999	4	Designated and Remote (1:30) <i>(Benannt und Remote) (1:30)</i>	1 x quarter <i>(1x pro Vierteljahr)</i>	N/A	Mission Critical	All Talend Licensed Users
\$200,000 - \$399,999	3	Designated with up to 4 onsite visits (1:10) <i>(Benannt mit bis zu 4 Vor-Ort Besuchen) (1:10)</i>	2 x quarter <i>(2x pro Vierteljahr)</i>	1 x year <i>(1x jähr- lich)</i>	Mission Critical and Talend Con- figuration <i>(Mission Critical und Talend Kon- figuration)</i>	Unlimited <i>(Unbe- grenzt)</i>
\$400,000 - \$999,999	2	Designated with up to 4 onsite visits (1:10) <i>(Benannt mit bis zu 4 Vor-Ort Besuchen) (1:10)</i>	3 x quarter <i>(3x pro Vierteljahr)</i>	1 x year <i>(1x jähr- lich)</i>	Mission Critical with Designated SE (1:10) and Talend Configu- ration <i>(Mission Critical mit designiertem SE [1:10] und Ta- lend Konfigura- tion)</i>	Unlimited <i>(Unbe- grenzt)</i>
\$1,000,000 +	1	Designated with up to 8 onsite visits (1:5) <i>(Benannt mit bis zu 8 Vor-Ort Besuchen) (1:5)</i>	4 x quarter <i>(4x pro Vierteljahr)</i>	1 x year <i>(1x jähr- lich)</i>	Mission Critical with Designated SE (1:5) and Talend Configu- ration <i>(Mission Critical mit designiertem SE [1:5] und Ta- lend Konfigura- tion)</i>	Unlimited <i>(Unbe- grenzt)</i>