

## Kofax Support 的承诺

### 引言

为帮助客户发挥 Kofax 软件产品的全部价值，Kofax 提供丰富多样的支持服务。本文档介绍 Kofax 对这些支持服务的承诺。

### 服务项目

- **更新和升级** — 所有产品/服务均包含定期推出的产品发行版，包括缺陷修复程序和功能性升级。
- **基于 Web 的服务**
  - **知识库** – 客户每周 7 天、每天 24 小时均可访问 Kofax 知识库。Kofax Technical Support 人员会使用经过验证的最新信息 ( 包括案件解决方案、常见问题解答以及各类提示和技巧 ) 定期更新这些信息资源。
  - **基于 Web 的支持工具** — 在线案件提交和跟踪系统允许符合条件的联系人创建新案件、更新和审查现有案件。
  - **产品更新** – 允许下载最新版本的修复程序包和服务包。
- **Kofax Standard Support ( 年费 )** – 如果通过 “基于 Web 的服务” 中所述的工具和资源，仍然无法解决问题，客户可在其主要安装地点的 **Kofax 工作时间** 联系 Kofax Technical Support 团队。默认情况下，除非特别指定，否则，主要安装地点将被视为客户总部所在地。
- **Kofax 24x7 Support ( 年费 )** – 将 Kofax Standard Support 扩展为 Kofax Technical Support 团队针对优先级为 “关键” 的问题提供的全天候支持服务。此支持选项仅支持英语。

**注意：** 仅对当前有效的支持协议所覆盖的 Kofax 软件提供支持。对于任何 Kofax 软件，只要其支持周期尚未结束并且此软件由 Kofax 提供支持，则其所有组件都必须纳入当前支持协议的覆盖范围之内。

### 联络方式

无论何种情形，Kofax 均要求与 Technical Support 联络的客户代表经过全面的培训，在适当的时候，还应通过有关产品的使用认证。除此之外，Technical Support 团队还会验证当前支持协议所覆盖的所有产品许可证。

Kofax 合作伙伴需要提供**一线**支持，客户可选择合作伙伴作为其主要的支持提供方。合作伙伴需要：协助解答有关软件安装、配置或使用的问题；收集初始错误信息；隔离和鉴定错误；创建

可再现的测试环境；以及针对已知问题提供标准修复程序或权宜方案。如果客户选择并与 Kofax 签署支持协议，Kofax 希望客户能够协助提供这些服务。

Kofax Technical Support 为其合作伙伴和直接客户提供二线支持。这包括（但不限于）进一步协助执行上一段中描述的任务。这可能包括提供权宜之策，也可能要求客户安装热修复程序、修复程序包、服务包或升级到最新的产品版本。对于优先级为“关键”的问题，如有需要，二线支持还包括与研发 (R&D) 团队联系，以帮助诊断问题或获取针对此问题的热修复程序（如果 Kofax 认为要解决此问题，有必要推出热修复程序的话）。

Kofax 提供基于 Web 的访问界面，客户可通过 [Kofax 客户门户](#) 与 Kofax Technical Support 团队联系。此外，还支持电话访问，有关详情，请参阅 [Kofax Technical Support – 详细联系信息](#) 文档。

### 运营承诺

Kofax Technical Support 根据客户设定并经 Kofax Technical Support 验证确认的案件优先级确定其案件支持工作的优先顺序。有关优先级和首次响应时间的规定如下表所示：

优先级	环境	丧失的功能	受影响的用户数量	首次响应时间
关键	生产环境	重要功能	许多或全部	1 个工作时
高	生产环境	重要功能	很少或根本没有	2 个工作时
普通	生产环境	次要功能，操作技巧或使用方法的问题	任何数量	4 个工作时
普通	非生产环境	任何问题	任何数量	4 个工作时

首次响应时间表示的是 Kofax Technical Support 分析师确认收到客户报告的案件并开始诊断所需的最长时间。所指定的支持分析师会与客户共同研究案件，以寻求解决此问题的可接受权宜之策或解决方法。如需上报给另一位 Technical Support 分析师和/或 Kofax 研发团队才能解决案件，受理该案件的 Technical Support 分析师将会收集所需的全部信息并将案件转交给相关人员。

如果客户认为其案件需要给予更多的关注，可以随时上报案件。上报优先级为“关键”的案件将会触发 Kofax 案件跟踪系统中的警报机制。通常，如果案件的优先级提高或者如果客户认为案件的响应不够迅速，可以上报案件。

### 生命周期政策

Kofax 以主版本或副版本的形式提供新的软件。这些新软件包含功能性增强和针对最新发现的缺陷提供的修复程序。主版本以整数版本表示（例如 5、6），而副版本则以带小数点的版本表示（例如 5.1、5.2 等）。此外，Kofax 还会定期发布服务包，服务包包含针对新发现的缺陷提

供的修复程序。对于优先级为“关键”的问题，Kofax 将单方面决定是否以累积**修复程序包**的形式发布**热修复程序**，如决定发布，随后还会将此热修复程序合并到下一服务包和副版本或主版本中。

Kofax 承诺为最新主版本和上一主版本提供支持服务。在新的主版本进入公开发售阶段之后，**上一最新主版本即不再面向新客户销售并被视为上一主版本**。Kofax 将继续为被取代的上一主版本提供一年的支持服务，但仅限于关键缺陷的修复。在产品的支持期结束之前，现有客户仍可继续购买此版本的其他附属产品。

**Kofax 扩展支持（年费）** — 当某个主版本的支持期依照其生命周期政策即将结束时，Kofax 可以提供支持，以帮助客户迁移到最新的主版本。

### 排除性条款

本软件支持服务不适用于以下情形：(i) 客户或第三方（包括 **Kofax Professional Services**）对标准软件应用程序所做的修改，(ii) 客户或第三方开发的应用程序，**非 Kofax 研发团队提供的产品、服务或功能**，(iii) 要求提供现场支持服务，**但提供的地理位置不正确**，(iv) 客户未持有当前有效的产品认证，(v) 任何类型的系统工程服务、编程和操作程序，(vi) 使用的操作系统或任何软件、硬件或网络系统未通过 Kofax 认证，**有关详情请参阅 [Kofax 跨产品兼容性矩阵](#)**；(vii) 将程序与未经 Kofax 认证或 Kofax 不支持的其他产品互联或与其进行集成，(viii) 未遵照程序的设计使用程序。