

## *Engagements du support de Kofax*

### Introduction

Kofax fournit des services de support pour vous aider à optimiser l'utilisation de vos logiciels Kofax. Ce document décrit l'engagement de Kofax en termes d'application de ces services.

### Les offres

- **Mises à jour et mises à niveau** – Toutes les offres incluent la livraison régulière de versions des produits contenant les corrections de défauts et les mises à niveau fonctionnelles.
- **Services en ligne**
  - **Base de connaissances** – Les clients ont un accès 24x7 à la base de connaissances de Kofax. Les employés du Support Technique de Kofax actualisent régulièrement ces sources d'information avec les dernières informations sur les résolutions de problèmes, les questions les plus fréquentes, ainsi que les conseils et astuces.
  - **Outils de support en ligne** – La création de requêtes en ligne, ainsi que le système de suivi de celles-ci, permet aux utilisateurs autorisés, de créer, mettre à jour et réviser leurs requêtes existantes.
  - **Téléchargement des mises à jour** – Les plus récentes versions des « Fix Packs » et « Service Packs » peuvent être téléchargées.
- **Support Standard de Kofax (contrat annuel)** – Si un client ne parvient pas à résoudre un problème à l'aide des outils et des documents décrits dans les services Web, il peut contacter l'équipe du support technique de Kofax pendant les **horaires de bureau de Kofax** correspondant à son lieu d'installation principal. Il s'agit par défaut du siège social de l'entreprise du client.
- **Support 24x7 Kofax (contrat annuel)** – Étend l'offre du Support Standard de Kofax pour accéder à tout moment à l'équipe de Support Technique de Kofax à propos d'une requête de niveau de gravité « critique ». Ce service n'est disponible qu'en anglais.

**REMARQUE :** Le support est assuré pour les logiciels Kofax faisant l'objet d'un Accord de Support en cours de validité. L'ensemble des composantes de tout logiciel Kofax, dans les cas où le support est disponible et fourni par Kofax, doit être couvert par un Accord de Support valide.

### Conditions de contact

Dans tous les cas, Kofax requiert que le client qui contacte le Support Technique soit formé à l'utilisation du produit concerné et qu'il soit certifié sur les produits qui requièrent une certification. En outre, l'équipe du Support technique vérifie la validité de l'Accord de Support pour toutes les licences de produits.

Les partenaires de Kofax doivent fournir **une première ligne de support** lorsque le client les a choisis comme fournisseur principal de support. Le partenaire doit donc fournir, sans restriction, les réponses aux questions concernant l'installation du logiciel, sa configuration et utilisation, la demande d'informations fondamentales sur les défauts, l'isolation des défauts et leur identification, l'établissement d'un environnement de tests reproduisant le problème, ainsi que la fourniture de

solutions standards et de contournement pour des problèmes connus. Dans les cas où le client conclut un Accord de Support avec Kofax, le client se charge lui-même de toutes les tâches énoncées précédemment.

Le Support Technique de Kofax offre à ses partenaires et ses clients directs la **deuxième ligne de support**. Celle-ci englobe, entre autres, une assistance élargie dans les tâches mentionnées ci-dessus. Ceci inclut une solution de contournement ou l'installation d'une mise à jour, d'un Fix Pack, d'un Service Pack ou de la dernière version du logiciel, par le client. Si nécessaire, **la deuxième ligne de support** contactera le département de Recherche & Développement pour une assistance sur le diagnostic ou pour un patch en cas de problèmes d'un niveau de gravité « critique » (si Kofax estime que c'est nécessaire pour la résolution du problème).

Kofax propose un accès en ligne à son équipe de Support technique : [Kofax Customer Portal](#). Les coordonnées téléphoniques figurent également dans le document suivant : [Kofax Technical Support - Detailed Contact Information](#).

### Engagements opérationnels

Le Support Technique de Kofax travaille sur les requêtes dont l'**ordre de gravité** est initialement défini par le client et ensuite validé par le Support Technique de Kofax. Les degrés de gravité et les **temps de réponse** relatifs sont définis dans le tableau ci-dessous :

Degré de gravité	Environnement	Perte fonctionnelle	Utilisateurs concernés	Temps de réponse
Critique	Production	Majeure	Beaucoup ou tous	1 heure ouvrable
Élevé	Production	Majeure	Peu ou S/O	2 heures ouvrables
Normal	Production	Mineure, questions pratiques ou sur le fonctionnement	Non défini	4 heures ouvrables
Normal	Non-production	Non définie	Non défini	4 heures ouvrables

Les temps de réponse indiqués représentent le temps maximal nécessaire à un Analyste du Support Technique de Kofax pour confirmer la réception de la requête d'un client et commencer le diagnostic. L'analyste du support technique, chargé du cas, analyse la requête conjointement avec le client afin de résoudre ou de contourner le problème. Dans le cas où la résolution de la requête requiert l'élévation vers un autre analyste du support technique et/ou au département R&D de Kofax, l'analyste du support technique, chargé du cas, recueillera toutes les informations nécessaires et assignera la requête à la ressource appropriée.

Un client peut à tout moment, s'il désire un examen supplémentaire sur la requête, demander une procédure d'escalade. Un transfert de la requête au niveau de gravité « critique », déclenche l'escalade dans le système de suivi des dossiers (CTS) Kofax. En général, les requêtes complexes peuvent être transmises au niveau supérieur, si le degré de gravité de la requête augmente ou si le temps de réponse pour une requête ne semble pas approprié.

## Politique de cycle de vie du produit

Kofax met à disposition un nouveau logiciel sous forme de **versions majeures et mineures**. Elles contiennent des améliorations fonctionnelles et des corrections pour les nouveaux défauts constatés. Les versions majeures sont référencées par un chiffre entier, p. ex. 5, 6, tandis que les versions mineures sont référencées par la décimale, p. ex. 5.1, 5.2, etc. Kofax publie, en outre, régulièrement des « **Service Packs** » contenant exclusivement des corrections pour les nouveaux défauts constatés. Pour certains problèmes du degré de gravité « critique », Kofax sort selon sa libre appréciation des **hot fixes sous forme de Fix Packs cumulés**, qui seront inclus dans le Service Pack suivant et la version majeure ou mineure suivante.

Kofax est soucieux d'offrir les prestations de support pour la dernière et l'avant-dernière version majeure. Dès qu'une nouvelle version majeure est disponible, la version majeure la plus récente jusqu'à cette date n'est plus disponible dans le commerce pour les nouveaux clients. Elle est donc considérée comme l'avant-dernière version majeure. Cette avant-dernière version demeure couverte par le support encore une année, mais exclusivement pour les défauts critiques. Les clients existants ont la possibilité d'acquérir encore jusqu'à la fin de l'Accord de Support des produits supplémentaires pour ces versions.

**Support Kofax étendu (contrat annuel)** – Lorsque la version majeure d'un produit n'est plus couverte par la période de support aux termes de la politique de cycle de vie du produit, le support reste disponible pour faciliter la migration vers la version majeure en cours.

## Exclusions

Ne sont pas inclus dans le support logiciel : (i) les modifications effectuées sur la version standard du logiciel, par le client ou des tiers (y compris par Kofax Professional Services), (ii) les applications développées par le client ou des tiers ainsi que les produits, services ou fonctionnalités qui n'ont pas été fournis par le département R&D de Kofax, (iii) les services de support sur site, à l'endroit physique où se trouve l'erreur, (iv) les produits pour lesquels le client n'a pas la certification requise, (v) les services d'analyse de systèmes, la programmation et l'établissement de procédures d'exploitation de toutes sortes, (vi) l'utilisation d'un système d'exploitation ou de tout logiciel, matériel ou système réseau non certifié par Kofax, cf. [Kofax Cross Product Compatibility Matrix](#), (vii) le couplage ou l'intégration des programmes avec des produits qui n'ont pas été définis comme étant certifiés ou supportés par Kofax, (viii) l'utilisation des programmes autre que celle pour laquelle ils ont été conçus.