

Kofax-Supportvereinbarung

Einführung

Kofax unterstützt Sie mit Supportleistungen, um Ihnen zu helfen, den vollen Nutzen aus Ihrer Kofax-Software zu ziehen. Dieses Dokument beschreibt den Kofax-Vertrag über die Leistung von Support.

Angebote

- **Updates und Upgrades** – Alle Angebote umfassen regelmäßige Produktaktualisierungen zur Behebung von Fehlern und für Funktions-Upgrades.
- **Webbasierte Dienste**
 - **Knowledge Base** – Kunden können rund um die Uhr auf die Kofax-Wissensdatenbanken zugreifen. Mitarbeiter des technischen Supports von Kofax aktualisieren diese Informationen regelmäßig mit Daten aus aktuellen Fällen, häufigen Fragen sowie Tipps und Tricks.
 - **Webbasiertes Support-Tool** – Online-System zur Übermittlung und Verfolgung von Fällen, über das berechtigte Personen Fälle erstellen, aktualisieren und prüfen können.
 - **Produkt-Updates** – Möglichkeit, die neuesten Fixpacks und Servicepacks herunterzuladen
- **Kofax Standardsupport (jährliche Gebühr)** – Wenn ein Kunde ein Problem nicht mit den Tools und Ressourcen der webbasierten Dienste lösen kann, kann er sich während der **Kofax-Geschäftszeiten** am Standort der Primärinstallation an den technischen Support von Kofax wenden. Als Primärinstallation gilt, falls nichts anderes vereinbart wurde, der zentrale Standort des Kunden.
- **Kofax 24x7 Support (jährliche Gebühr)** – Erweitert den Kofax-Standardsupport derart, dass bei Problemen mit kritischer Priorität das Team des technischen Supports von Kofax rund um die Uhr erreichbar ist. Dieser Support erfolgt ausschließlich auf Englisch.

Hinweis: Support wird für Kofax-Software geleistet, für die eine gültige Supportvereinbarung besteht. Für alle Komponenten einer Kofax-Software, für die durch Kofax Support geleistet werden soll, muss eine gültige Supportvereinbarung bestehen.

Kontaktoptionen

In allen Fällen setzt Kofax voraus, dass Kunden, die sich an den technischen Support wenden, mit dem Produkt völlig vertraut und ggf. entsprechend zertifiziert sind. Darüber hinaus prüft das Team des technischen Supports, ob die geltende Supportvereinbarung sämtliche Produktlizenzen abdeckt.

Kofax-Partner sind zu **First Line**-Support verpflichtet, wenn der Kunde sich entscheidet, einen Partner als Hauptbetreuer in Anspruch zu nehmen. Vom Partner wird erwartet, dass er Fragen zur Software-Installation, -Konfiguration und -Nutzung beantwortet, erste Fehlerdaten erhebt, Fehler isoliert und identifiziert, eine reproduzierbare Testumgebung schafft und bekannte Probleme mithilfe von Standardlösungen behebt oder Workarounds anbietet. Von Kunden, die sich für einen Supportvertrag mit Kofax entscheiden, wird erwartet, dass sie Kofax bei der Bereitstellung dieser Dienste unterstützen.

Der technische Support von Kofax stellt sowohl Partnern als auch direkten Kunden **Second Line**-Support zur Verfügung. Dies umfasst weitere Hilfestellung bei den im vorigen Absatz beschriebenen Aufgaben, ist jedoch nicht auf diese beschränkt. Dies kann ein Workaround einschließen oder erfordern, dass der Kunde ein Hotfix, ein Fixpack, ein Servicepack oder ein Upgrade auf die neueste Produktversion installiert. Bei Bedarf kann im Rahmen des **Second Line**-Supports bei Problemen von kritischer Priorität die Entwicklungsabteilung (R&D) um diagnostische Unterstützung oder ein Hotfix gebeten werden, falls Kofax dies zur Lösung des Problems als erforderlich erachtet.

Ein webbasierter Zugriff auf das [Kofax Customer Portal](#) ermöglicht es, sich an den technischen Support zu wenden. Wie es möglich ist, telefonisch darauf zuzugreifen, ist in dem Dokument [Kofax Technical Support - Detailed Contact Information](#) beschrieben.

Durchführungsvereinbarung

Der technische Support von Kofax priorisiert die Fallbearbeitung aufgrund der **Priorität**, die vom Kunden angegeben und vom technischen Support von Kofax bestätigt wird. **Priorität** und **Erstreaktion** sind in folgender Tabelle aufgelistet:

Priorität	Umgebung	Funktionalitäts-einschränkung	Betroffene Benutzer	Erstreaktion
kritisch	Produktion	hoch	viele bzw. alle	1 Geschäftsstunde
hoch	Produktion	hoch	wenige bzw. k. A.	2 Geschäftsstunden
normal	Produktion	gering, Anwendungsfragen	beliebig	4 Geschäftsstunden
normal	nicht produktiv	beliebig	beliebig	4 Geschäftsstunden

Die Erstreaktion entspricht der Höchstdauer, bis ein Analyst des technischen Supports von Kofax den Eingang einer Kundenanfrage bestätigt und mit der Diagnose beginnt. Der zuständige Support-Analyst stimmt mit dem Kunden ein akzeptables Workaround oder eine Lösung des Problems ab. Sollte für die Lösung des Falls eine Eskalation an einen anderen Analysten des technischen Supports oder an Kofax R&D erforderlich sein, leitet der bearbeitende Analyst den Fall mit allen benötigten Informationen entsprechend weiter.

Ein Kunde kann einen Fall jederzeit selbst eskalieren, wenn er dies für erforderlich hält. Die Eskalation eines Falls mit kritischer Priorität löst im Kofax Case Tracking-System einen Alarm

aus. Fälle können grundsätzlich eskaliert werden, wenn sich ihre Priorität erhöht oder die Reaktionszeit als unzureichend betrachtet wird.

Versionspolitik

Neue Software stellt Kofax in Form von **Major** oder **Minor Releases** bereit. Diese enthalten funktionale Verbesserungen und die Beseitigung neu entdeckter Fehler. Major Releases sind Vollversionen (5., 6. usw.), während Minor Releases durch Unterpunkte (5.1, 5.2 usw.) gekennzeichnet werden. Zusätzlich stellt Kofax regelmäßig **Servicepacks** zur Beseitigung neu erkannter Fehler zur Verfügung. Bei bestimmten Problemen mit kritischer Priorität behält sich Kofax die Herausgabe von **Hotfixes** in Form kumulativer **Fixpacks** vor, die dann in das nächste Servicepack bzw. Minor oder Major Release übernommen werden.

Kofax unterstützt das letzte und das vorletzte Major Release. Wenn ein neues Major Release bereitgestellt wird, wird das zuvor aktuellste Major Release als vorletztes Major Release betrachtet und neuen Kunden nicht mehr angeboten. Das so ersetzte vorletzte Major Release wird nur in Bezug auf kritische Fehler für ein weiteres Jahr von Kofax unterstützt. Ergänzungen für diese Version können nur noch bis zum Ende der Supportperiode dieses Produkts erworben werden.

Kofax Extended Support (jährliche Gebühr) – Wenn ein Major Release-Produkt aufgrund der Versionspolitik das Ende der Supportperiode erreicht, unterstützt Kofax die Migration auf ein aktuelles Major Release.

Ausschlüsse

Nicht im Software-Support enthalten sind: (i) Modifikationen an der Standardsoftware, die der Kunde oder eine Drittpartei (einschließlich Kofax Professional Services) vorgenommen hat, (ii) vom Kunden selbst oder von Drittanbietern entwickelte Anwendungen, Produkte, Dienste oder Funktionen, die nicht von Kofax R&D stammen, (iii) Vor-Ort-Supportleistungen an der physischen Fehlerquelle, (iv) Produkte, für die der Kunde nicht zertifiziert ist, (v) Systems-Engineering, Programmierung und Betriebsverfahren jeder Art, (vi) die Verwendung eines Betriebssystems sowie von Software, Hardware oder Netzwerksystemen, die nicht von Kofax gemäß Beschreibung in der [Kofax Cross Product Compatibility Matrix](#) zertifiziert sind; (vii) Kopplung oder Integration der Programme mit Produkten, die von Kofax nicht als zertifiziert oder unterstützt eingestuft wurden, (viii) zweckentfremdete Benutzung der Programme.