

Kofax Support コミットメント

はじめに

Kofax では、ご購入の Kofax ソフトウェア製品の真価を十分ご堪能いただくためのサポートサービスを提供しています。本書では、これらのサポートサービスをご提供する上での Kofax のコミットメントについてご説明します。

サービス内容

- **更新およびアップグレード** – すべてのサービスには、不具合の修正および機能のアップグレードを含む定期的な製品リリースが含まれます。
- **オンラインサービス**
 - **ナレッジベース** – お客様は、365 日いつでも Kofax ナレッジベースへアクセスすることができます。ナレッジベースの情報は、Kofax のテクニカルサポート担当者が、解決事例、よくある質問およびヒントとテクニックなどから効果が確認された最新情報に基づいて、定期的に更新しています。
 - **オンラインサポートツール** – オンラインでのお問い合わせシステムおよび追跡システムにより、事案の受け付け、対応状況の確認および対応内容の問い合わせを行うことができます。
 - **製品の更新** – 最新のフィックスパックリリースおよびサービスパックリリースをダウンロードできるアクセスをご提供します。
- **Kofax Standard Support** – お客様がオンラインサービスに含まれるツールや情報では問題解決できない場合、お客様の主要インストール地域の Kofax 営業時間帯であればいつでも、Kofax のテクニカルサポートチームにお問い合わせいただけます。特にご指定がない場合には、お客様の主要インストール地域は、お客様の本社所在地とさせていただきます。
- **Kofax 24x7 Support** – Kofax 24x7 Support では、Kofax Standard Support サービスに加えて、最優先の問題に関しては、Kofax テクニカルサポートチームへのアクセスが 24 時間ご利用できるようになります。このサポートのご提供には、制限がございます。

注：サポート対象となる Kofax ソフトウェアは、最新で有効なサポート契約の適用対象となっていなければなりません。Kofax ソフトウェア全体が現行のサポート契約の適用対象

であることが、Kofax のサポートをご利用いただける条件となります。

お問い合わせオプション

どんな場合でも、テクニカルサポートへお問い合わせいただくお客様には十分なトレーニングを受けていただくことが必要となります。また、場合によっては、製品の使用について認定を取得いただく必要がございます。また、製品ライセンスはすべて、現行のサポート契約の対象となっていることをテクニカルサポートチームが確認させていただきます。

お客様が Kofax パートナーを一次サポートの主要サポート提供者として選択される場合には、パートナー各社に一次サポートを提供していただきます。この場合、パートナー各社の一次サポートサービスには、ソフトウェアのインストール、環境設定、または使用上の質問事項への回答、初期エラーに関する情報収集、エラーの分離および特定、再現可能なテスト環境の構築、ならびに既知の問題に対する標準的な修正もしくは対策の提供が含まれます。一方、お客様が Kofax とのサポート契約を選択され、同契約を締結される場合には、これらの一次サービスの提供について Kofax へのお客様のご協力が必要となりますのでよろしくお願いいたします。

Kofax テクニカルサポートは、パートナー各社および Kofax の直接のお客様に対する二次サポートとなります。二次サポートは前の段落のサポート内容の追加支援等が中心となります。二次サポートでは、対応策の他、お客様に対してホットフィックス、フィックスパック、サービスパックのインストールまたは最新の製品リリースへのアップグレードをお願いすることがあります。また、必要に応じ、二次サポートには、最優先の問題に関する故障診断のための研究開発 (R&D) 部門への照会や (Kofax が問題解決に必要と認める場合は) ホットフィックスが含まれます。

Kofax テクニカルサポートチームへのお問い合わせは、[Kofax お客様ポータル](#) からアクセスしてください。お電話によるお問い合わせも受け付けています。詳しくは、[Kofax テクニカルサポート - お問い合わせ先情報](#) をご参照ください。

運用上のコミットメント

Kofax テクニカルサポートチームは、**事案優先度**に基づいて優先順位を決定した上で取扱い事案に対応いたします。この事案優先度は、お客様が設定し、Kofax テクニカルサポートチームが承認するものです。優先度および**初期回答時間**は次の表のとおりです。

優先度	環境	機能のロス	影響を受けるユーザー	初期回答時間
最優先	製品版	重大	多数または全員	1 営業時間
高い	製品版	重大	少数またはなし	2 営業時間
通常	製品版	軽微、操作手順、または使い方に関する質問	状況のいかんを問わず	4 営業時間
通常	非製品版	状況のいかんを問わず	状況のいかんを問わず	4 営業時間

初期回答時間とは、Kofax テクニカルサポートアナリストが、お客様からの事案のご連絡を確認してから故障診断を開始するまでの最大所要時間のことです。担当するサポートアナリストがお客様と共に、ご満足いただける対応策や問題の解決策を検討します。事案の解決のために他のテクニカルサポートアナリストまたは Kofax R&D 部門に問題をエスカレートしていく必要がある場合には、担当するテクニカルサポートアナリストがすべての必要情報を収集し、エスカレート先の担当者に対して同事案の解決対応の引き継ぎを行います。

問題解決のためには問題をさらにエスカレートしていく必要があるとお客様がお考えになれる場合にも、エスカレートすることができます。最優先の事案をエスカレートする場合には、Kofax 事案追跡システムにおいてアラートが発せられます。事案の優先度が格上げされる場合または事案の回答時間が不適切であると考えられる場合には、一般的に事案はエスカレートすることができます。

ライフサイクルポリシー

Kofax は、新しいソフトウェアをメジャーリリースまたはマイナーリリースという形で提供します。これらは機能の強化および新たに検出された不具合に対する修正を含みます。メジャーリリースは例えば、5、6 といったフルバージョンで表記され、マイナーリリースは例えば 5.1、5.2 といったポイントリリースで表記されます。さらに Kofax は、新たに検出された不具合に対する修正を織り込んだサービスパックを定期的にご提供します。Kofax は、一部の最優先となる問題については独断でホットフィックスを発行いたします。同ホ

ットフィックスは、フィックスパックという形で集積されて、次のサービスパックおよびメジャーリリースまたはマイナーリリースの中に組み入れられます。

Kofax は、最新のメジャーリリースおよび一つ前のメジャーリリースに対するサポートをお約束します。新しいメジャーリリースが一般的に入手可能な状況になると、その直前の最新のメジャーリリースは、もはやお客様に対して新規販売することができず、一つ前のメジャーリリースと見なされます。Kofax は、一つ前のメジャーリリースに関し、重大な不具合についてのみ、さらに 1 年間のサポートを提供いたします。現在のお客様は、製品のサポート期間終了まで、引き続きこのリリースの附属品の購入をすることができます。

Kofax ExtendedSupport – ライフサイクルポリシーによりメジャーリリース製品のサポート期間が終了した場合、最新のメジャーリリースへの移行を円滑に行うために延長サポートサービスがご利用いただけます。

適用除外

以下については、ソフトウェアサポートの対象には含まれません。(i)お客様または第三者 (Kofax Professional services を含む) によって標準ソフトウェアアプリケーションに加えられた変更、(ii)お客様または第三者によって開発されたアプリケーション、Kofax R&D 部門によって提供されたものではない製品、サービスまたは機能、(iii) エラーの発生した物理的な場所におけるオンサイトサポートサービス、(iv) お客様が最新の認証状態に維持できていない製品、(v) システムエンジニアリングサービス、プログラミングおよびオペレーション手順の類のすべて、(vi) [Kofax クロス・プロダクト・コンパティビリティ・マトリックス](#)に記載のある Kofax の認証を受けていないオペレーティングシステム、ソフトウェア、ハードウェアもしくはネットワークシステムの使用、(vii)Kofax による指定認証を受けていない、または Kofax によるサポートの対象となっていない製品とのプログラムの相互接続または統合、(viii)目的外の方法によるプログラムの使用。