

## Compromiso de soporte de Kofax

### Introducción

Kofax ofrece un conjunto de servicios de soporte técnico diseñados para que pueda aprovechar al máximo los productos de software Kofax. El presente documento describe el compromiso de Kofax para ofrecerle estos servicios de soporte.

### Contenido incluido

- **Mejoras y actualizaciones:** todas las ofertas incluyen el lanzamiento periódico de nuevas versiones, que incluyen parches y mejoras funcionales.
- **Servicios en línea**
  - **Base de conocimiento:** los clientes gozan de acceso 24x7 a las bases de conocimiento de Kofax. El personal de soporte técnico de Kofax actualiza periódicamente la información contenida, incluyendo las últimas soluciones ante problemas conocidos, respuestas a preguntas frecuentes, así como consejos y técnicas.
  - **Herramienta de soporte técnico en línea:** la presentación de casos en línea y el sistema de seguimiento de casos permiten a las personas autorizadas crear casos nuevos, así como actualizar y revisar los ya existentes.
  - **Actualizaciones de producto:** acceso para descargar las últimas versiones de Fix Pack y Service Pack.
- **Soporte estándar de Kofax (cuota anual):** cuando no pueda resolver un problema usando las herramientas y recursos antes descritos, el cliente puede contactar al equipo de soporte técnico dentro del **horario laborable de Kofax** correspondiente a la zona en la que se encuentre la oficina de instalación principal del cliente. Por defecto, se considerará como “oficina de instalación principal” el lugar en el que se encuentren las oficinas centrales del cliente, a menos que se especifique lo contrario.
- **Soporte 24x7 de Kofax (cuota anual):** amplía el soporte estándar de Kofax para incluir el acceso al equipo de soporte técnico de Kofax para asuntos de máxima prioridad durante las 24 horas del día, los siete días de la semana. Este soporte se presta solo en inglés.

**NOTA:** Solo se ofrece soporte sobre el software de Kofax que esté cubierto por un contrato de soporte válido en vigor. Todos los componentes de cualquier software de Kofax, para los que exista soporte y éste sea ofrecido por Kofax, deberán estar incluidos en el actual contrato de soporte.

### Opciones de contacto

En todos los casos, Kofax requiere que la persona que se ponga en contacto con el departamento de soporte técnico esté totalmente formada y, cuando sea necesario, certificada

en el uso del producto. Además, el equipo de soporte técnico comprobará si todas las licencias de producto están cubiertas por un contrato de soporte técnico en vigor.

Cuando el cliente opte por trabajar con un partner de Kofax como proveedor primario de soporte, dicho partner estará obligado a ofrecer soporte de **primer nivel**. Se espera que el partner ofrezca asistencia en los siguientes casos: respuestas a preguntas sobre la instalación, la configuración o la utilización del software, recogida de información básica sobre errores, detección e identificación de esos errores, creación de un entorno de prueba reproducible, y el desarrollo de parches o soluciones alternativas para problemas detectados. Cuando el cliente escoja y concluya un contrato de soporte técnico con Kofax, Kofax espera que el cliente colabore ofreciendo estos servicios.

El departamento de soporte técnico de Kofax ofrece un soporte técnico de **segundo nivel** a sus partners y clientes directos. Este tipo de soporte incluye, entre otras cosas, un mayor grado de asistencia con las tareas descritas en el párrafo anterior. Puede incluir el desarrollo de una solución alternativa o puede requerir que el cliente instale un parche (“Hot Fix”), un paquete de parches (“Fix Pack”), un paquete de mantenimiento (“Service Pack”) o la última versión del producto. En caso de que sea necesario, el soporte de **segundo nivel** también incluirá contactar con el departamento de Investigación y Desarrollo (I+D) para solicitar asistencia con el diagnóstico o un Hot Fix (si Kofax lo considera necesario para resolver el problema) en el caso de incidencias críticas.

Kofax ofrece acceso web para ponerse en contacto con su equipo de soporte técnico a través del [Portal del cliente de Kofax](#). También está disponible el acceso telefónico, tal y como se describe en el documento [Soporte técnico de Kofax: información detallada de contacto](#).

### Compromisos operativos

El departamento de soporte técnico de Kofax priorizará los casos pendientes en función del **nivel de prioridad del caso** declarado por el cliente y comprobado por el departamento de soporte técnico de Kofax. Las prioridades y los **tiempos de respuesta inicial** se definen en la siguiente tabla:

Prioridad	Entorno	Pérdida de funcionalidad	Usuarios afectados	Tiempo de respuesta inicial
Crítica	Producción	Grave	Muchos o todos	1 hora laborable
Alta	Producción	Grave	Pocos o N/D	2 horas laborables
Normal	Producción	Leve, o preguntas prácticas o sobre la utilización	Ninguno	4 horas laborables
Normal	No producción	Ninguno	Ninguno	4 horas laborables

El tiempo de respuesta representa el tiempo máximo que necesitará un analista de soporte técnico de Kofax para confirmar la recepción del caso comunicado por el cliente y comenzar el diagnóstico. El analista de soporte asignado trabajará en el caso conjuntamente con el cliente

para identificar una solución alternativa aceptable o resolver el problema. Si la resolución del problema requiere escalarlo a otro analista de soporte técnico o al departamento de I+D de Kofax, el analista de soporte técnico encargado del problema reunirá toda la información necesaria y trasladará el caso a la persona o departamento que corresponda.

Un cliente podrá escalar el problema en cuestión en cualquier momento cuando considere que el problema debe ser estudiado más a fondo. Si se trata de un problema de prioridad crítica, se disparará una alarma en el sistema de seguimiento de problemas de Kofax. Por lo general, los problemas podrán escalar si la prioridad del caso aumenta o si el tiempo de respuesta se considera como inapropiado.

### **Política de ciclo de vida del producto**

Kofax ofrece nuevo software en forma de **versiones nuevas** o **actualizaciones**. Contienen mejoras funcionales, así como parches para defectos descubiertos después del lanzamiento. Las nuevas versiones están indicadas por números nuevos, como 5. o 6., mientras que las actualizaciones se expresan después del punto, como 5.1, 5.2, etc. Además, Kofax lanzará de forma periódica **Service Packs** que contienen parches para defectos descubiertos recientemente. Para algunos problemas críticos, Kofax, por su propia iniciativa, publicará **Hot Fixes** en forma de **Fix Packs** acumulativos que se incorporarán a continuación en el siguiente Service Pack disponible, o en la siguiente versión nueva o actualización que se lance.

Kofax se compromete a dar soporte a la última versión del producto, así como a la anterior. Cuando una nueva versión está disponible de forma generalizada, la anterior dejará de comercializarse a nuevos clientes y se considerará a partir de ese momento como la versión anterior. Kofax continuará ofreciendo soporte a las versiones anteriores durante un año más, pero solo para defectos críticos. Los clientes actuales podrán continuar comprando productos adicionales para esas versiones durante el periodo de fin de soporte del producto.

**Soporte ampliado de Kofax (cuota anual):** cuando una versión del producto entre en su período de fin de soporte según la política de ciclo de vida del producto, el soporte estará disponible para facilitar la migración a la versión actual.

### **Excepciones**

El soporte de software no cubre: (i) modificaciones de la aplicación estándar de software realizadas por el cliente o por terceros (incluyendo Kofax Professional Services), (ii) aplicaciones desarrolladas por el cliente o por terceros, así como productos, servicios o funciones no ofrecidos por el departamento de I+D de Kofax, (iii) servicios de soporte técnico sobre el terreno, es decir, en la ubicación física donde se ha producido el error, (iv) productos para los cuales el cliente no ha prorrogado las certificaciones actuales, (v) servicios de ingeniería de sistemas, programación y procedimientos de operaciones de cualquier tipo, (vi) la utilización de un sistema operativo o de cualquier software o hardware o sistemas en red no certificados por Kofax, tal y como se describe en la [Matriz de compatibilidad entre productos de Kofax](#); la interconexión o integración de los programas con productos que no estén

certificados o soportados por Kofax, (viii) la utilización de los programas con finalidades distintas a aquellas para las que fueron diseñados.