

Kofax 针对 TotalAgility 云计算服务的 服务水平承诺

Kofax, Inc. (以下简称“Kofax”) 承诺：由 TotalAgility 平台和 AP Agility 解决方案托管的与客户服务（以下简称“服务”）相关的服务在“服务期限”的每个日/月/期（不包括定期计划的日/月/期）的正常运行时间达 98.5%。

如果 Kofax Analytics 与 TotalAgility 平台或其他 TotalAgility 解决方案搭配使用，Kofax 承诺作为托管服务提供的与“服务”相关的此解决方案组件在“服务期限”的每个日/月/期（不包括定期计划的日/月/期）的正常运行时间达 95.0%。

如果在任一/日/月/期，Kofax 未能满足某些正常运行时间承诺，并导致客户受到负面影响（例如由于计划外的“服务”停机导致登录或“服务”丢失），Kofax 提供相当于一个月“服务”使用量的“服务分钟”（以下简称“分钟”）作为唯一的排他性补救措施。

Kofax 可酌情修改本“服务水平承诺”并将在 Kofax 网站上公布更新版本。

计划和计划外的维护

定期计划的日/月/期不计划停机。对于计划内服务停机，至少提前一 (1) 周通知客户并与客户管理沟通。Kofax 尽可能将计划外安排安排在合理可行的非正常日/月/期。

Kofax 可单方面停止提供“服务”以进行计划外日/月/期，此情况下，Kofax 将提前通知客户。此计划外日/月/期将从所保障的正常运行时间内扣除。

更新与通知

Kofax 承诺每个“服务”做到以下几点：

Kofax 公共租服务

向客户发送计划服务更新的通知。所有公共租服务的更新将同时进行，并将适用于所有租。租必须先行服务更新，且不可更改更新安排。

对于任何主版本、副版本和组件服务行版（以下简称“行版”）的发布，Kofax 将尽一切努力提前三 (3) 个月通知客户。Kofax 通常每半年发布一次服务行版，但也可能按不同的日/月/期隔发布，具体取决于日/月/期状况。

对于 TotalAgility 平台和 AP Agility 解决方案，包括部署在本地的组件，Kofax 将提供从正在运行的当前组件版本至多原至上一 (1) 主版本的支持服务。客户有责任按照上述支持期限更新本地组件。

Kofax 有例服务

当有服务更新（以下简称“更新”）通知客户。客户可以如何何将“更新”用于他的有例。“更新”的具体日/月/期将由客户安排并由 Kofax 确。客户每季度最多可以行一 (1) 次更新。

□于任何主版本、副版本和□件服□□行版的□布，Kofax 将尽一切努力提前三 (3) 个月通知客□。Kofax 通常每半年□布一次服□□行版，但也可能按不同的□□□隔□布，具体取决于□□状况。

□于 TotalAgility 平台和 AP Agility 解决方案，包括部署在本地的□件，Kofax 将提供从正在运行的当前□件版本至多□原至上一 (1) 主版本的支持服□。客□有□任按照上述支持□限更新本地□件。

储存和数据保留政策

客□可以随□□出和/或□除客□数据（以下□称“数据”）。在客□□□的整个期限内，Kofax 将一直保留客□□□存□配□内存□的数据。有关因□□□止而□致的数据□□□□的□□信息，□参□“服□条款”第 7.4 □。□□□止□，Kofax 将于□□□止后的三十 (30) 天内□除所有“数据”，包括任何□份副本。

□于 TotalAgility □用程序数据，所提供的存□配□相当于一百五十 (150) 千兆字□；□于□□□数据，存□配□相当于一百五十 (150) 千兆字□；□于□像采集，存□配□相当于十 (10) 兆兆字□；□于分析数据（如已□□ Analytics □件），存□配□相当于一 (1) 兆兆字□。每个配□的管理均由客□自己□□。

如果客□的存□配□已□，客□必□按照□品文档中的介□□除数据和□像以恢复存□空□。

数据备份政策

定期□划的 TotalAgility □用程序数据□、□□□数据□、□像存□和 Analytics 数据□（如已□□）□份将于每天夜□□行，同□提供一周运行□史窗口。每个□份均代表客□数据□中存□“数据”的一个“及□快照”。

数据恢复政策

当客□注册的管理□向 Kofax 技□支持部提交数据恢复□求□，将安排数据恢复程序。Kofax 内部的云□算运□□□成□将在□□数据恢复□求后的三 (3) 个工作日内恢复数据，并将在数据恢复程序完成□予以确□。□□年□中包含一年最多两 (2) 次数据恢复服□。

恢复客□的“数据”□，恢复程序将替□开□和生□数据□中□存的所有□有数据。恢复程序会如上文[数据□份政策](#)所述，将整个系□恢复到所需的最近□份，包括将系□中□有的所有作□回□到所□□份□□点的状□。

□注： 数据恢复程序□束后，以前□存的所有“数据”和系□作□都将被□除。

灾难恢复

如果出□□源故障和/或数据中心出□物理□坏，□会依照上文[数据□份政策](#)中的□明，使用最近的“数据”□份在最近的正常运行的数据中心重新构建客□的租□□境。恢复程序会及□将整个系□恢复到前一□□点，包括将系□中□有的所有作□□原到□□□点的状□。

客户支持政策

Kofax 将于 Kofax 标准工作日内在客户所在地区（美洲、亚太地区、欧洲/中东/非洲）提供技术支持。默认情况下，除非特别指定，否则，一律以客户总部所在地作为客户所在地区。此外，客户可订购“关前”的 24x7 支持服务。所提供的支持服务将包含产品相关和修复服务。如上所述，云运算服务的需求由客户单独提出。

对于“服务”和本地软件，Kofax 将提供从正在运行的当前软件版本至多一个原至上一 (1) 个主版本的支持服务。如需原到更早的版本，客户必须升级到最新版本方可享受支持服务。对于非活跃状态的客户将需要支付全部欠款方可享受客户支持服务。

对于超出开始所提供的基于解决方案的任何更改，均由客户自行负责。如果由于更改基础产品而导致技术问题，Kofax 技术支持人员将无法解决此问题。TotalAgility 用程序数据、配置和解决方案数据行更改，或者批准解决流程行修改，均不属于“客户支持政策”范畴。

由 Kofax Professional Services 提供且在《工作清单》中所列客户解决方案的支持服务可通过 Kofax 的技术支持部门。如确定，根本问题在 Professional Services 可解决的范围内，Professional Services 采取后续措施，可能包括提供附加的工作清单以解决此问题。

有关更多的服务信息，请参考“Kofax 软件即服务”。