

TotalAgility Cloudサービスに関する

Kofaxサービス・レベル・コミットメント

Kofax, Inc. (「Kofax」) は、ご契約期間中、お客様のサービス(「本サービス」)に関して、TotalAgilityプラットフォームおよびAP Agilityソリューションによるホスティングサービスの月間稼働率98.5%(ただし、定期メンテナンスの時間を除く)を保証いたします。

Kofax AnalyticsがTotalAgilityプラットフォームまたは他のTotalAgilityソリューションと併用される場合には、Kofaxは、ご契約期間中、本サービスに関して、ホスティングサービスの月間稼働率95.0%(ただし、定期メンテナンスの時間を除く)を保証いたします。

もし、ご契約期間中に、これらの月間稼働率が達成できず、お客様にご迷惑をおかけした場合(つまり、サービスにログインまたはアクセスを試みたものの予定外のダウンタイムによりログインまたはアクセスができなかった場合)には、Kofaxは、唯一かつ排他的な救済措置として、1カ月分のサービスご利用料金に相当するサービス・クレジット(「本クレジット」)をご提供します。

Kofaxは、独自の判断で、本サービス・レベル・コミットメントを変更できるものとし、変更した場合には、更新内容をKofaxのホームページに掲載いたします。

定期メンテナンスおよび不定期メンテナンス

定期メンテナンスの時間は、ダウンタイムとは見なされません。本サービスの停止が予定される場合には、少なくとも1週間前までに、アカウント管理者に電子メールを通じてご連絡します。Kofaxは、合理的に実施可能な範囲内で、通常の営業時間外にメンテナンスの予定を立てるものとし、

Kofaxは、独自の判断で、不定期メンテナンスのために本サービスを停止することができるものとし、その場合は、Kofaxは、お客様にその旨を事前にご連絡するよう努力します。このような不定期メンテナンスの時間は、月間稼働率の算出対象となります。

更新および通知

Kofaxは、本サービスについて以下の通りお約束します。

Kofaxパブリック・テナント・サービス

本サービスの更新予定についてはお客様にご連絡を差し上げます。パブリック・テナント向けの本サービスの更新は全て同時に行われ、全てのテナントに横断的に適用されます。本サービスの更新は必須なものであり、また、更新スケジュールには選択肢がありません。

Kofaxは、本サービスに係わるメジャー、マイナーおよびソフトウェア・リリース（「本リリース」）について、本リリースの3カ月前までにお客様にご連絡を差し上げるよう最善を尽くします。本リリースは、通常半年に1回のサイクルで発行されますが、事業状況に応じて発行サイクルが異なってくる可能性があります。

オンプレミス・コンポーネントを含むTotalAgilityプラットフォームおよびAP Agilityソリューションのサポートの対象範囲は、本サービスにおいてご使用中の現行ソフトウェアバージョンよりも最大1つ前のメジャー・バージョンまでとします。上記のサポート対象範囲を前提として、オンプレミス・コンポーネントの更新はお客様の責任となります。

Kofax専用インスタンス・サービス

本サービスの更新（「本更新」）がご利用いただけるようになり次第、お客様にご連絡いたします。お客様は、ご自身の専用インスタンスの更新時期をお選びいただけます。本更新のスケジュールはお客様に決定していただき、Kofaxがその確認を行います。お客様は、四半期ごとに最大1回本更新を行うことができます。

Kofaxは、本サービスに係わるメジャー、マイナーおよびソフトウェア・リリースについて、本リリースの3カ月前までにお客様にご連絡を差し上げるよう最善を尽くします。本リリースは、通常半年に1回のサイクルで発行されますが、事業状況に応じて発行サイクルが異なってくる可能性があります。

オンプレミス・コンポーネントを含むTotalAgilityプラットフォームおよびAP Agilityソリューションのサポートの対象範囲は、本サービスにおいてご使用中の現行ソフトウェアバージョンよりも最大1つ前のメジャー・バージョンまでとします。上記のサポート対象範囲を前提として、オンプレミス・コンポーネントの更新はお客様の責任となります。

ストレージおよびデータ保持ポリシー

お客様はいつでもお客様ご自身のデータ（「本データ」）をエクスポートや削除することができます。お客様が契約されたストレージに保存されたデータは、ご契約期間中保持されます。ご契約終了時のデータ・アクセスに関する詳細は、サービスご利用条件の第7.4条をご確認ください。ご契約の終了に伴い、Kofaxは、ご契約の終了から30日以内にバックアップコピーを含む全データを削除します。

ご利用できるストレージ容量は、TotalAgilityアプリケーション・データの場合は150ギガバイト、基幹業務データの場合は150ギガバイト、イメージキャプチャの場合は10テラバイト、Analyticsオプションご購入の場合のAnalyticsデータは1テラバイトです。各容量の管理は、お客様の責任の下に行っていただきます。

お客様は、ストレージ容量に達した場合は、製品ドキュメントに記載の通り、ストレージ容量の回復のためにデータまたはイメージを削除していただきます。

データ・バックアップ・ポリシー

TotalAgilityアプリケーション・データベース、基幹業務データベース、イメージ・ストレージおよびAnalyticsデータベース（ご購入の場合）の定期バックアップは、毎夜間に行われ、1週間分が保存されます。各バックアップはお客様のデータベースに保存されたデータの「ある時点でのスナップショット」となります。

データ・リカバリ・ポリシー

お客様の登録管理者がデータ・リカバリ要求をKofaxのテクニカル・サポート部門に提出されたことを受けて、データ・リカバリ手続きのスケジュールが策定されます。Kofax内のクラウド・オペレーション・チームのメンバーが、リカバリ要求を承認した日から3営業日以内にデータを回復し、データ回復手続きの完了を確認します。年間のご契約料金には、最大年2回のデータ・リカバリが含まれます。

お客様の本データが回復されると、開発および製品データベースに保存されていた**全ての既存データと入れ替わります**。リカバリ手続きによって、上記の [データ・バックアップ・ポリシー](#) に記載の通り、対象となるバックアップの時点でシステムに存在する全てのジョブまでのロールバックを含む、最新のご希望のバックアップまでの完全なシステム回復が可能となります。

注： データ・リカバリ手続きが完了すると、過去に保存されていたデータおよびシステム・ジョブは全て削除されます。

ディザスタ・リカバリ

データセンターに停電や物理的な損害が起こった場合には、上記の[データ・バックアップ・ポリシー](#)に記載の通り、正常に機能している最も近いデータセンターでお客様のテナント環境を再構築するために最新のデータ・バックアップが利用されます。リカバリ手続きでは、ある時点のシステムまで完全に回復することが可能であり、それにはその時点のシステムに存在する全てのジョブまでのロールバックを含みます。

カスタマー・サポート・ポリシー

Kofaxは、お客様の選択された地域（北米、アジア太平洋、欧州/中東/アフリカ）におけるKofax標準営業時間においてテクニカル・サポートをご提供します。特に指定がない場合には、この地域はお客様の本社所在地がある地域とさせていただきます。最優先問題に対応するために年中無休サポートサービス（24x7Support）も、ご契約の購入時点でお選びいただけます。同サポートには、製品関連のご質問にお答えするほか、エラー状態の解消のためのサポート提供などが含まれます。上記の通り、クラウド・オペレーション・サービスに対するお客様のご要望は別途ご連絡ください。

本サービスおよびオンプレミス・コンポーネントに対するサポートの対象範囲は、本サービスにおいてご使用中の現行ソフトウェアバージョンよりも最大1つ前のメジャー・バージョンまでとします。このサポート対象範囲外となっている場合、お客様は、サポートを受けるためには最新バージョンへアップグレードする必要があります。ご契約アカウントのお支払いがお済みでないお客様は、カスタマー・サポートを受けられる前にお支払いを完了してください。

ご契約開始時点で設定されたベース・ソリューションに対するいかなる変更もお客様の責任となるものとします。Kofaxテクニカル・サポート部門はベース製品の変更に起因すると考えられる技術上の問題を解決することができません。TotalAgilityアプリケーション・データベース、基幹業務およびソリューション・データベースに対する変更、または標準ソリューション・プロセスに対する修正は、カスタマー・サポート・ポリシーの対象となっておりません。

作業指示書に記載されたKofaxのプロフェッショナル・サービス部門により提供されるカスタマー・ソリューションへのサポートは、Kofaxテクニカル・サポート部門を通じて行われる場合があります。プロフェッショナル・サービス部門のご提供内容に根本原因があると判断される場合には、プロフェッショナル・サービス部門に連絡して、同部門が、問題解決のための追加作業指示書の発行など、次の段階の措置を講じることになります。

追加サービスの詳細については、「サービス契約としてのKofaxソフトウェア」をご覧ください。