

Kofax Service Level Commitment bei Angeboten von TotalAgility Cloud Services

Kofax, Inc. („Kofax“) gewährleistet 98,5 % Uptime für die Hosted Services der TotalAgility-Plattform und der AP Agility-Lösung ausschließlich im Hinblick auf den Kundenservice („Service“) während jedes Kalendermonats der Laufzeit, exklusive regulär geplanter Wartungszeiten.

Falls Kofax Analytics mit der TotalAgility-Plattform oder einer anderen TotalAgility-Lösung verwendet wird, gewährleistet Kofax 95,0 % Uptime als Hosted Service für diese Lösungskomponente hinsichtlich des Service während jedes Kalendermonats der Laufzeit, exklusive regulär geplanter Wartungszeiten.

Falls in irgendeinem Kalendermonat diese Uptime-Verpflichtung von Kofax zum Nachteil des Kunden nicht eingehalten wird (d. h. ein Zugriff auf den Service bzw. eine Anmeldung infolge der ungeplanten Downtime des Service fehlschlägt), gewährt Kofax dem Kunden eine Servicegutschrift („Gutschrift“) in Höhe einer Monatsgebühr für die Nutzung des Service. Darüber hinaus entstehen dem Kunden keine weiteren Ansprüche.

Kofax kann dieses Service Level Commitment nach eigenem Gutdünken ändern. Updates werden auf der Website von Kofax bekannt gemacht.

Geplante und ungeplante Wartung

Regulär geplante Wartungszeiten gelten nicht als Downtime. Geplante Serviceunterbrechungen werden dem Kontoadministrator mindestens eine (1) Woche vorher per E-Mail mitgeteilt. Kofax wird Wartungen in vertretbarem Umfang außerhalb der normalen Geschäftszeit planen.

Kofax kann den Service nach eigenem Ermessen für ungeplante Wartungen abschalten, wobei Kunden nach Möglichkeit im Voraus benachrichtigt werden sollen. Solche ungeplanten Wartungen fallen unter die Uptime-Garantie.

Updates und Benachrichtigungen

Kofax bietet für jedes Serviceangebot folgende Gewährleistungen.

Kofax-Serviceangebot für Public Tenants

Die Kunden werden über geplante Service-Updates benachrichtigt. Sämtliche Service-Updates für Public Tenants erfolgen für alle Mandanten simultan. Service-Updates müssen verpflichtend zum festgelegten Termin durchgeführt werden. Alternativtermine sind nicht möglich.

Kofax wird alle Anstrengungen unternehmen, um die Kunden drei (3) Monate vor Wechseln der Haupt- und Unterversion sowie softwarebezogenen Service Releases (zusammen „Releases“) zu benachrichtigen. Releases erfolgen im Allgemeinen halbjährlich, wobei es je nach Wirtschaftsbedingungen Abweichungen geben kann.

Support für die TotalAgility-Plattform und AP Agility-Lösung einschließlich On-Premise-Komponenten wird für die aktuelle sowie die jeweils nächstältere Hauptversion der Software gewährt. Die Kunden sind selbst dafür verantwortlich, On-Premise-Komponenten zu aktualisieren, um innerhalb des oben beschriebenen „Support-Fensters“ zu bleiben.

Kofax-Serviceangebot für dedizierte Instanzen

Die Kunden werden in Kenntnis gesetzt, wenn ein Service-Update („Update“) verfügbar ist. Die Kunden können selbst entscheiden, wann ein Update für ihre dedizierte Instanz übernommen werden soll. Updates werden vom Kunden geplant und von Kofax bestätigt. Kunden haben auf maximal ein (1) Update pro Quartal Anspruch.

Kofax wird alle Anstrengungen unternehmen, um die Kunden drei (3) Monate vor Wechseln der Haupt- und Unterversion sowie softwarebezogenen Service Releases zu benachrichtigen. Releases erfolgen im Allgemeinen halbjährlich, wobei es je nach Wirtschaftsbedingungen Abweichungen geben kann.

Support für die TotalAgility-Plattform und AP Agility-Lösung einschließlich On-Premise-Komponenten wird für die aktuelle sowie die jeweils nächstältere Hauptversion der Software gewährt. Die Kunden sind selbst dafür verantwortlich, On-Premise-Komponenten zu aktualisieren, um innerhalb des oben beschriebenen Support-Fensters zu bleiben.

Speicherung und Datenhaltung

Kunden können eigene Daten („Daten“) jederzeit exportieren und/oder löschen. Daten, die im Rahmen des Speicherkontingents des Kundenabonnements gespeichert werden, bleiben für die Dauer des Abonnements erhalten. Abschnitt 7.4 der Servicebedingungen gibt näheren Aufschluss zum Datenzugriff bei Beendigung des Abos. Bei Abonnementende löscht Kofax sämtliche Daten einschließlich aller Sicherungskopien innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Ende des Abonnements.

Die bereitgestellten Speicherkontingente entsprechen einhundertfünfzig (150) Gigabyte für TotalAgility-Anwendungsdaten, einhundertfünfzig (150) Gigabyte für Fachanwendungsdaten, zehn (10) Terabyte für Bilderfassung und einem (1) Terabyte für Analytics-Daten, falls die Analytics-Option erworben wurde. Die Verwaltung der jeweiligen Kontingente liegt in der Verantwortung des Kunden.

Falls das Speicherkontingent des Kunden erschöpft ist, muss dieser Daten und Bilder löschen, um Speicherkapazität wiederzugewinnen, wie dies in der Produktdokumentation beschrieben ist.

Datensicherung

Regelmäßige Sicherungen der TotalAgility-Anwendungsdatenbank, der Fachanwendungsdatenbank, der Bildspeicherung sowie (falls erworben) der Analytics-Datenbank erfolgen täglich nachts mit einer laufenden einwöchigen Historie. Jede Sicherung entspricht einem „zeitlichen Schnappschuss“ der Daten in der Kundendatenbank.

Datenwiederherstellung

Eine Datenwiederherstellung erfolgt, wenn der für den Kunden registrierte Administrator eine Wiederherstellung beim Kofax Technical Support beantragt. Nach der Bestätigung stellt ein Mitglied des Cloud Operations-Teams bei Kofax die Daten innerhalb von drei (3) Werktagen wieder her und bestätigt dem Kunden, wenn die Datenwiederherstellung abgeschlossen ist. Bis zu zwei (2) Datenwiederherstellungen pro Jahr sind in dem Jahresabonnement enthalten.

Bei der Datenwiederherstellung für einen Kunden werden **alle vorhandenen Daten** sowohl in der Entwicklungs- als auch in der Produktivdatenbank **ersetzt**. Zur Wiederherstellung gehört auch eine komplette Systemwiederherstellung auf den letzten gewünschten Sicherungsstand, wie es unter [Datensicherung](#) oben beschrieben ist, einschließlich eines Rollback auf alle zum Zeitpunkt des ausgewählten Sicherungslaufs im System bestehenden Jobs.

HINWEIS: Nach der Datenwiederherstellung werden alle zuvor gespeicherten Daten und Systemjobs gelöscht.

Disaster Recovery

Im Falle eines Stromausfalls und/oder physischen Schadens am Datacenter wird die letzte Datensicherung, wie oben unter [Datensicherung](#) beschrieben, zur Wiederherstellung der Mandantenumgebung des Kunden beim nächsten funktionierenden Datacenter verwendet. Die Wiederherstellung umfasst eine komplette Systemwiederherstellung auf den betreffenden Backup-Zeitpunkt, einschließlich eines Rollback auf alle zu dem Zeitpunkt im System bestehenden Jobs.

Kunden-Support

Kofax bietet technischen Support während der üblichen Geschäftszeiten bei Kofax in der vom Kunden gewählten Region (Nord- und Südamerika, Asien und Pazifikstaaten, Europa/Naher Osten/Afrika). Falls nichts anderes vereinbart wurde, ist dies die Region des zentralen Standorts des Kunden. 24x7-Support in kritischen Fällen (Critical Priority) kann bei Abschluss des Abonnementvertrags zusätzlich erworben werden. Die Support-Services umfassen produktbezogene Fragen und Bemühungen zur Lösung eines Fehlerzustands. Kundenseitige Anfragen zum Service des Cloud-Betriebs sollten separat erfolgen (siehe Hinweis oben).

Support wird bereitgestellt für Services und On-Premise-Komponenten einer höchstens um eine (1) Stufe gegenüber der aktuellen Software zurückliegenden Hauptversion. Kunden, die sich nicht in diesem „Versionsfenster“ befinden, werden aufgefordert, auf die neueste Version zu aktualisieren, um den Support zu erhalten. Kunden, die mit ihren Zahlungen für das Abonnement nicht auf dem Laufenden sind, müssen alle offenen Beträge begleichen, bevor sie den Kundensupport in Anspruch nehmen können.

Für jegliche Änderungen, die über den Rahmen der Basislösung am Beginn des Abonnement hinausgehen, ist der Kunde verantwortlich. Der Technical Support von Kofax kann keine technischen Probleme beseitigen, die durch Änderungen des ursprünglichen Produkts verursacht wurden. Änderungen der TotalAgility-Anwendungsdatenbank sowie der Datenbanken für die Fachanwendungen und die Lösung oder Modifikationen der Standardprozesse der Lösung sind vom Kunden-Support nicht abgedeckt.

Support für Kundenlösungen, die von der Professional Services-Organisation von Kofax geliefert und in einem Pflichtenheft dokumentiert wurden, kann durch den Technical Support von Kofax übernommen werden. Wenn das Grundproblem im Wesentlichen auf der durch Professional Services gelieferten Lösung basiert, wird für weitere Schritte Professional Services kontaktiert. Dies kann ein weiteres Pflichtenheft zur Lösung solcher Probleme erforderlich machen.

Zusätzliche Servicedetails entnehmen Sie bitte dem „Kofax Software as a Service Agreement“.