

Carta dei servizi di Kofax per le offerte cloud di TotalAgility

Kofax, Inc. (“Kofax”) si impegna a fornire una percentuale di tempo di attività della piattaforma TotalAgility e dei servizi in hosting della soluzione AP Agility pari al 98,5% unicamente in relazione al servizio offerto al cliente (in seguito “il servizio”) per ogni mese solare del periodo di validità del contratto, fatta eccezione per i periodi di manutenzione ordinaria periodica.

Qualora in congiunzione alla piattaforma TotalAgility o ad altre soluzioni TotalAgility si utilizzi Kofax Analytics, Kofax si impegna a fornire una percentuale di tempo di attività del servizio in hosting di detto componente pari al 95% per ogni mese solare del periodo di validità del contratto, fatta eccezione per i periodi di manutenzione ordinaria periodica.

Qualora Kofax, in un qualsiasi mese solare, non riesca a fare fronte agli impegni relativi al tempo di attività di cui sopra, con ripercussioni negative per il cliente (ad es. nel caso in cui non sia stato possibile accedere al servizio a causa di un periodo di inattività non previsto), Kofax offrirà, a titolo di risarcimento unico ed esclusivo, un credito sul servizio (in seguito “il credito”) equivalente a un mese di utilizzo gratuito del servizio.

Kofax si riserva il diritto di modificare la presente Carta dei servizi a propria discrezione, pubblicando eventuali aggiornamenti sul sito Web di Kofax.

Manutenzione ordinaria e straordinaria

I periodi di manutenzione ordinaria periodica non sono da considerare alla stregua di periodi di inattività. Le interruzioni del servizio per manutenzione ordinaria verranno comunicate con almeno una (1) settimana di preavviso tramite l’invio di un messaggio di posta elettronica all’amministratore dell’account. Kofax programmerà gli interventi di manutenzione, nella misura del possibile, al di fuori del normale orario lavorativo.

Kofax potrà, a sua unica discrezione, interrompere il servizio per attività di manutenzione straordinaria, nel qual caso tenterà di avvisare in anticipo i clienti. Tali interventi di manutenzione straordinaria verranno sottratti dalla percentuale del tempo di attività garantito.

Aggiornamenti e notifiche

Per ciascuna offerta di servizio, Kofax si impegna come segue:

Offerta di servizio multi-tenant di Kofax

I clienti verranno avvisati di eventuali aggiornamenti agli interventi di manutenzione ordinaria. Tutti gli aggiornamenti al servizio multi-tenant verranno effettuati contemporaneamente e su tutti i tenant. Gli aggiornamenti al servizio sono necessari e non sono previste opzioni di pianificazione.

Kofax farà quanto in suo potere per informare i clienti con tre (3) mesi di preavviso dell’eventuale rilascio di nuove versioni software, principali o secondarie del servizio (in seguito “le nuove versioni”). Le nuove versioni vengono tipicamente rilasciate ogni sei

mesi, ma possono verificarsi anche nuovi rilasci a intervalli diversi, in base alle condizioni di business.

Verrà fornita assistenza per la piattaforma TotalAgility e la soluzione AP Agility, inclusi i componenti on premise, fino a una (1) versione principale precedente alla versione del software attualmente in servizio. I clienti hanno la responsabilità di aggiornare i componenti on premise e di mantenersi entro il quadro di assistenza sopraindicato.

Offerta di servizio con istanza dedicata di Kofax

I clienti verranno avvisati della disponibilità di un aggiornamento del servizio (in seguito "l'aggiornamento"). I clienti possono decidere quando applicare l'aggiornamento alla propria istanza dedicata del software. Gli aggiornamenti saranno programmati dal cliente e confermati da Kofax. I clienti avranno diritto a un massimo di un (1) aggiornamento a trimestre.

Kofax farà quanto in suo potere per informare i clienti con tre (3) mesi di preavviso dell'eventuale rilascio di nuove versioni software, principali o secondarie del servizio. Le nuove versioni vengono tipicamente rilasciate ogni sei mesi, ma possono verificarsi anche nuovi rilasci a intervalli diversi, in base alle condizioni di business.

Verrà fornita assistenza per la piattaforma TotalAgility e la soluzione AP Agility, inclusi i componenti on premise, fino a una (1) versione principale precedente alla versione del software attualmente in servizio. I clienti hanno la responsabilità di aggiornare i componenti on premise e di mantenersi entro il quadro di assistenza sopraindicato.

Politica di archiviazione e conservazione dei dati

I clienti hanno facoltà di esportare e/o eliminare in qualsiasi momento i propri dati (in seguito "i dati"). I dati archiviati entro la quota di archiviazione prevista dal servizio in sottoscrizione verranno conservati per l'intera durata della sottoscrizione. Consultare il paragrafo 7.4 del documento sulle condizioni del servizio per ulteriori dettagli sull'accesso ai dati in seguito a disdetta. Al termine della sottoscrizione, Kofax eliminerà tutti i dati, ivi incluse eventuali copie di backup, entro trenta (30) giorni dal termine della sottoscrizione.

Le quote di archiviazione fornite equivalgono a centocinquanta (150) gigabyte per i dati dell'applicazione TotalAgility, centocinquanta (150) gigabyte per i dati delle applicazioni aziendali, dieci (10) terabyte per l'acquisizione di immagini e un (1) terabyte per i dati di analisi, qualora sia stata acquistata la relativa opzione. Il cliente è responsabile della gestione delle singole quote.

Quando il cliente raggiunge la propria quota di archiviazione, deve eliminare dati e immagini per liberare spazio di archiviazione come descritto nella documentazione di prodotto.

Politica di backup dei dati

Le copie di backup periodiche del database dell'applicazione TotalAgility, del database delle applicazioni aziendali, dell'archiviazione di immagini e del database di analisi (qualora sia stato acquistato) vengono effettuate nelle ore notturne a cadenza giornaliera, con una finestra cronologica settimanale. Ogni backup rappresenta un'istantanea nel tempo dei dati archiviati nel database del cliente.

Politica di recupero dei dati

In seguito a un'apposita richiesta presentata dall'amministratore registrato del cliente all'assistenza tecnica di Kofax, verrà programmata una procedura di recupero dei dati. Un addetto del team Cloud Operations di Kofax recupererà i dati entro tre (3) giorni lavorativi dalla data di verifica della richiesta e invierà una conferma al termine della procedura di recupero dei dati. La tariffa di sottoscrizione annuale comprende fino a due (2) interventi di recupero dati all'anno.

Quando si recuperano i dati di un cliente, la procedura di recupero **sostituirà tutti i dati esistenti** archiviati sia nel database di sviluppo che in quello di produzione. La procedura di recupero dati prevede il ripristino completo del sistema fino all'ultimo backup desiderato, come descritto al precedente paragrafo [Politica di backup dei dati](#), incluso il ripristino di tutti i processi esistenti nel sistema al momento del backup selezionato.

NOTA: al termine della procedura di recupero dei dati, tutti i dati e i processi di sistema precedentemente archiviati verranno eliminati.

Ripristino d'emergenza

Nell'eventualità di un'interruzione di corrente e/o di danni materiali al data center, si utilizzerà il backup dei dati più recente, come descritto al precedente paragrafo [Politica di backup dei dati](#), per ricostruire l'ambiente tenant del cliente presso il data center attivo più vicino. La procedura di recupero prevederà il ripristino completo del sistema fino al momento precedente l'interruzione, incluso il ripristino di tutti i processi presenti al momento nel sistema.

Politica di assistenza ai clienti

Kofax fornisce assistenza tecnica durante i normali orari lavorativi di Kofax nell'area geografica indicata dal cliente (Americhe, Sud-Est Asiatico, EMEA). Salvo dove diversamente indicato, per area geografica si intende generalmente la sede aziendale principale del cliente. Al momento della sottoscrizione è inoltre possibile scegliere l'opzione di assistenza 24x7 per problemi di massima priorità. I servizi di assistenza forniti comprendono tutte le questioni inerenti i prodotti e tutte le azioni intraprese per risolvere la condizione di errore. Come specificato in precedenza, le richieste dei clienti relative ai servizi per le operazioni cloud vanno inviate separatamente.

Verrà fornita assistenza per i servizi e i componenti on premise fino a una (1) versione principale precedente alla versione del software attualmente in servizio. Per ottenere l'assistenza, i clienti che non dispongono di tale versione dovranno aggiornare la propria versione a quella più recente. Prima di ricevere l'assistenza, i clienti che non sono al corrente con i versamenti dovuti per la sottoscrizione dovranno provvedere al saldo di qualsiasi pendenza.

Il cliente è responsabile di qualsiasi modifica o cambiamento apportato alla soluzione di base fornita al momento della sottoscrizione. L'assistenza tecnica di Kofax non sarà in grado di risolvere eventuali problemi che si ritiene dovuti a eventuali modifiche o cambiamenti apportati al prodotto di base. Nella politica di assistenza ai clienti non rientrano eventuali modifiche o

cambiamenti ai database dell'applicazione TotalAgility, delle applicazioni aziendali o della soluzione, nonché modifiche o cambiamenti ai processi della soluzione standard.

Per avvalersi dell'assistenza relativa alle soluzioni dei clienti fornita da Kofax Professional Services e comprovata da un documento di descrizione del lavoro (Statement of Work), è possibile rivolgersi all'assistenza tecnica di Kofax. Qualora questa stabilisca che il problema di fondo rientri nell'ambito di intervento di Kofax Professional Services, provvederà a contattare tale organizzazione che si occuperà delle fasi successive, ivi incluso, possibilmente, un ulteriore documento di descrizione del lavoro per la risoluzione del problema.

Per ulteriori dettagli sul servizio, consultare il contratto SaaS (Software as a Service) di Kofax.