

Compromiso de nivel de servicio de Kofax para ofertas del servicio TotalAgility Cloud

Kofax, Inc. (“Kofax”) se compromete a ofrecer un tiempo de funcionamiento del 98,5 % en la plataforma TotalAgility y en los servicios alojados de la solución AP Agility únicamente en lo que respecta al servicio de atención al cliente (el “servicio”) durante cada uno de los meses naturales que conforman el periodo de duración, excluyendo los tiempos de mantenimiento programado.

Si Kofax Analytics se usa con la plataforma TotalAgility o con cualquier otra solución TotalAgility, Kofax se compromete a proporcionar un 95,0 % de tiempo de funcionamiento como servicio alojado para este componente de la solución en relación al servicio durante cada uno de los meses naturales que conformen el periodo de duración, excluyendo los tiempos de mantenimiento programado.

Si Kofax no cumpliera este compromiso de tiempo de funcionamiento en cualquiera de los meses naturales y el cliente sufriera consecuencias negativas (al intentar por ejemplo iniciar sesión o acceder al servicio y no poder hacerlo, debido al tiempo de interrupción no programado del servicio), Kofax deberá proporcionar, como compensación única y exclusiva, un crédito de servicio (el “crédito”) equivalente al coste de un mes del servicio.

Kofax podrá modificar este compromiso de nivel de servicio por su propia iniciativa y las actualizaciones del mismo se publicarán en el sitio web de Kofax.

Mantenimiento programado y no programado

El tiempo de mantenimiento programado periódicamente no se considera tiempo de interrupción. Las interrupciones programadas del servicio se comunicarán por correo electrónico al administrador de la cuenta con una antelación mínima de una (1) semana. Siempre que resulte posible, Kofax deberá programar las tareas de mantenimiento fuera del horario laboral habitual.

Kofax podrá, por su propia iniciativa, interrumpir el servicio para realizar tareas de mantenimiento no programadas, en cuyo caso intentará avisar a sus clientes con antelación. Dicho tiempo de mantenimiento no programado sí se tendrá en cuenta para la garantía de tiempo de funcionamiento.

Actualizaciones y notificaciones

Kofax mantiene los siguientes compromisos para cada oferta de servicio.

Oferta de servicio de propiedad compartida de Kofax

Se informará a los clientes de actualizaciones programadas del servicio. Todas las actualizaciones del servicio de propiedad compartida se producirán al mismo tiempo y se aplicarán a todos los propietarios. Las actualizaciones del servicio son obligatorias, no existe la posibilidad de programarlas.

Kofax hará todo posible por informar a los clientes tres (3) meses antes de publicar cualquier nueva versión del servicio, sea principal, secundaria o de software (las “versiones”). Las versiones suelen publicarse cada seis meses, pero el contexto económico puede hacer que este intervalo cambie.

El soporte de la plataforma TotalAgility y de la solución AP, incluidos los componentes locales, abarcará solo hasta la versión principal anterior a la versión actual de software del servicio. El cliente será responsable de actualizar los componentes locales y de mantenerse dentro del ámbito de soporte anteriormente expuesto.

Oferta de servicio de alojamiento exclusivo de Kofax

Kofax avisará a sus clientes cuando haya disponible una actualización del servicio (una “actualización”). El cliente podrá elegir el momento en el que dicha actualización se aplicará a su alojamiento exclusivo. El cliente programará las actualizaciones y Kofax las confirmará. El cliente tendrá derecho a aplicar un máximo de una (1) actualización por trimestre.

Kofax hará todo lo posible por informar a los clientes tres (3) meses antes de publicar cualquier versión del servicio, sea principal, secundaria o de software. Las versiones suelen publicarse cada seis meses, pero el contexto económico puede hacer que este intervalo cambie.

El soporte de la plataforma TotalAgility y de la solución AP, incluidos los componentes locales, abarcará solo hasta la versión principal anterior a la versión actual de software del servicio. El cliente será responsable de actualizar los componentes locales y de mantenerse dentro del ámbito de soporte anteriormente expuesto.

Política de almacenamiento y conservación de datos

El cliente puede exportar los datos del cliente (los “datos”) en cualquier momento. Los datos almacenados dentro de la cuota de almacenamiento de la suscripción del cliente se conservarán mientras la suscripción esté activa. Consulte la sección 7.4 de los Términos del servicio para obtener más información sobre el acceso a los datos después de la cancelación de la suscripción. Una vez finalizada la suscripción, Kofax eliminará todos los datos, incluidas posibles copias de seguridad, en un plazo de treinta (30) días a partir de la cancelación de la suscripción.

Las cuotas de almacenamiento proporcionadas son de ciento cincuenta (150) gigabytes para los datos de la aplicación TotalAgility, ciento cincuenta (150) gigabytes para los datos de línea de negocio, diez (10) terabytes para captura de imágenes y un (1) terabyte para datos de análisis, en caso de que se haya comprado la opción de análisis. La gestión de cada una de estas cuotas es responsabilidad exclusiva del cliente.

Si alcanza su cuota de almacenamiento, el cliente deberá eliminar datos e imágenes para recuperar el almacenamiento tal como se describe en la documentación del producto.

Política de copia de seguridad de datos

Las copias de seguridad programadas periódicas de la base de datos de la aplicación TotalAgility, de la base de datos de línea de negocio y de la base de datos de Análisis (si se

ha comprado) se realizarán todas las noches; estas copias de seguridad abarcarán la última semana de funcionamiento. Cada copia de seguridad representará una “instantánea en el tiempo” de los datos almacenados en la base de datos del cliente.

Política de recuperación de datos

Se programará un procedimiento de recuperación de datos cuando el administrador registrado del cliente envíe una solicitud de recuperación de datos al soporte técnico de Kofax. Un miembro del equipo de operaciones de nube de Kofax restaurará los datos en un plazo de tres (3) días hábiles a partir de la verificación de la solicitud e informará de que el proceso de restauración de datos ha sido completado. La cuota de suscripción anual incluye dos (2) recuperaciones de datos al año.

Cuando se recuperen los datos de un cliente, el procedimiento de recuperación **sustituirá todos los datos existentes** almacenados tanto en la base de datos de desarrollo como en la de producción. El procedimiento de recuperación conlleva una restauración total del sistema hasta la copia de seguridad más reciente deseada, tal como se describe en la [Política de copia de seguridad de datos](#) anterior, incluida una reversión a todos los trabajos que existían en el sistema en el momento de realizarse la copia de seguridad seleccionada.

NOTA: Cuando finalice el procedimiento de recuperación de datos, los datos y los trabajos del sistema que estuvieran almacenados serán eliminados.

Recuperación en caso de desastre

En caso de producirse un fallo eléctrico o daños físicos en el centro de datos, la copia de seguridad de datos más reciente —según se describe en la [Política de copia de seguridad de datos](#) anterior— se utilizará para reconstruir el entorno de propiedad del cliente en el centro de datos en funcionamiento más próximo. El procedimiento de recuperación conllevará una restauración total del sistema hasta ese punto anterior en el tiempo, incluida una reversión a todos los trabajos existentes en el sistema en ese momento.

Política de soporte al cliente

Kofax prestará soporte técnico durante el horario laboral estándar de Kofax en la zona geográfica que el cliente elija (América, Asia Pacífico, Europa/Oriente Medio/África). Por defecto, se considerará como zona geográfica el lugar en el que se encuentren las oficinas centrales del cliente, a menos que se especifique lo contrario. Al comprar la suscripción también se ofrece la opción de contratar soporte permanente para problemas de prioridad crítica. Los servicios de soporte proporcionados incluirán preguntas relacionadas con el producto y medidas de resolución del error. Tal y como se expone anteriormente, el cliente deberá efectuar las solicitudes de servicios de operaciones en la nube por separado.

Se prestará soporte de servicios y de componentes locales solo hasta la versión principal anterior a la versión actual de software del servicio. Aquellos clientes que se encuentren fuera de este ámbito de versiones tendrán que actualizar a la versión más reciente para conservar el soporte. Aquellos clientes que no estén al corriente con su cuenta de suscripción deberán abonar los importes pendientes antes de recibir soporte al cliente.

El cliente será responsable de todos los cambios efectuados más allá de la solución base suministrada al comenzar la suscripción. El soporte técnico de Kofax no podrá resolver problemas técnicos que se consideren provocados por cambios realizados en la oferta de producto base. Los cambios realizados en la base de datos de la aplicación TotalAgility, en las bases de datos de línea de negocio y de solución, así como las modificaciones realizadas en los procesos de la solución estándar, no se incluyen en la política de soporte al cliente.

El soporte de soluciones para clientes proporcionadas por la organización de servicios profesionales de Kofax que estén documentadas en una declaración de trabajo podrá iniciarse a través de la organización de soporte técnico de Kofax. Si se determinara que la causa original del problema se encuentra dentro del ámbito del producto entregado por los servicios profesionales, se informará a dicho departamento de ello, pudiéndose incluir una declaración de trabajo adicional orientada a resolver dichos problemas.

Consulte el contrato de software como servicio de Kofax para obtener más información sobre el mismo.