

L'impegno di Kofax per l'assistenza

Introduzione

Kofax offre un insieme di servizi di assistenza che contribuiscono a realizzare appieno il valore dei propri prodotti software: il presente documento descrive l'impegno di Kofax nel fornire tali servizi.

Offerte

- **Aggiornamenti** – Tutte le offerte comprendono il rilascio programmato delle versioni di prodotto, sia per la risoluzione di errori che per gli aggiornamenti funzionali.
- **Servizi basati su Web**
 - **Knowledge Base** – I clienti possono accedere alle basi di conoscenza Kofax tutti i giorni, 24 ore su 24. Tali risorse sono aggiornate regolarmente dal team dell'Assistenza tecnica di Kofax, con materiali derivati dalle soluzioni dei casi più recenti e dalle domande frequenti e contengono suggerimenti e metodologie operative.
 - **Strumenti di assistenza basati su Web** – Gli utenti autorizzati possono creare, aggiornare ed esaminare i casi esistenti tramite il sistema di invio e tracciamento online.
 - **Aggiornamenti di prodotto** – I clienti possono scaricare Fix Pack e Service Pack aggiornati.
- **Assistenza Kofax standard (canone annuale)** – Nell'impossibilità di risolvere un problema con gli strumenti e le risorse descritte nei Servizi basati su Web, un Cliente può contattare l'Assistenza durante l'**orario di lavoro Kofax** corrispondente alla sede di installazione principale del Cliente. Salvo dove diversamente indicato, per sede di installazione principale si intende generalmente la sede aziendale principale del Cliente.
- **Assistenza Kofax 24x7 (canone annuale)** – È un'estensione dell'Assistenza Kofax standard che offre la possibilità di contattare il team dell'assistenza a qualsiasi ora del giorno per problemi di massima priorità. Disponibile solo in lingua inglese.

NOTA L'assistenza viene fornita per i prodotti software Kofax coperti da un Contratto di assistenza in corso di validità. Questo dovrà comprendere tutti i componenti di uno qualsiasi dei prodotti software Kofax per cui Kofax preveda e fornisca assistenza.

Opzioni di contatto

Ai Clienti che contattano l'Assistenza tecnica, Kofax richiede che dispongano di un'adeguata formazione sull'uso del prodotto e siano eventualmente in possesso di certificazioni appropriate. Ciò vale per tutti i casi di assistenza. Inoltre il team dell'Assistenza tecnica

convaliderà la copertura delle licenze dei prodotti in base all'esistenza di un contratto di assistenza valido.

I Partner Kofax dovranno fornire assistenza di **primo livello** a tutti i Clienti che optano per la soluzione di assistenza tramite Partner. Si occuperanno di rispondere alle domande relative all'installazione, alla configurazione o all'uso del software; di acquisire le informazioni iniziali relative agli errori segnalati; di individuare e identificare gli errori; di creare un ambiente di test per la riproduzione degli errori e infine di offrire risoluzioni standard o alternative per i problemi noti. Qualora il Cliente scelga di stipulare un Contratto di assistenza con Kofax, la fornitura di tali servizi richiederà la collaborazione del cliente stesso.

L'Assistenza tecnica di Kofax offre un supporto di **secondo livello** ai Partner e ai Clienti diretti. Questa comprende un'ulteriore assistenza per le attività sopra descritte, quali soluzioni alternative o installazione di soluzioni Hot Fix, Fix Pack, Service Pack o l'aggiornamento all'ultima versione finale del prodotto. In caso di problemi di massima priorità, l'assistenza di **secondo livello** comprende la possibilità di contattare il reparto Ricerca e sviluppo (R&D) per l'assistenza diagnostica o l'installazione di una soluzione Hot Fix (se ritenuto necessario da Kofax, ai fini della risoluzione del problema).

L'Assistenza tecnica è contattabile mediante accesso basato su Web, dal [Portale dedicato ai clienti Kofax](#). Inoltre è disponibile una modalità di accesso telefonico, consultabile nel documento [Assistenza tecnica Kofax - Informazioni dettagliate di contatto](#).

Impegni operativi

L'Assistenza tecnica Kofax stabilisce un ordine prioritario in base alla **Priorità dei casi** stabilita dal Cliente e convalidata dall'Assistenza Kofax stessa. Le priorità e i **tempi di risposta iniziali** sono definiti nella tabella di seguito:

Priorità	Ambiente	Funzionalità compromessa	Utenti interessati	Tempo di risposta iniziale
massima	produzione	importante	numerosi o tutti	1 ora lavorativa
alta	produzione	importante	pochi o non disp.	2 ore lavorative
normale	produzione	minore, domande su forme e modi di utilizzo	non definiti	4 ore lavorative
normale	non relativo alla produzione	non definita	non definiti	4 ore lavorative

Il tempo di risposta iniziale è il tempo massimo necessario all'analista dell'Assistenza tecnica Kofax per confermare la ricezione del caso di un Cliente e avviare la diagnosi. L'analista incaricato interviene sul caso per individuare, di concerto con il Cliente, una risoluzione o una soluzione alternativa al problema. Se la risoluzione richiede l'assegnazione del caso a un analista di livello gerarchico successivo o al reparto R&D di Kofax, l'analista responsabile della gestione del caso consegna alla risorsa pertinente le diverse informazioni acquisite.

Un cliente può rivolgersi a un livello gerarchico successivo in qualsiasi momento, se ritiene che il proprio caso necessiti di ulteriore attenzione. Un caso di massima priorità avanzato al livello gerarchico successivo determina l'attivazione di un avviso nel Sistema di tracciamento dei casi di Kofax. Generalmente un caso passa al livello gerarchico successivo se la sua priorità aumenta o se il tempo di risposta viene ritenuto inadeguato.

Criteri per il ciclo di vita

Kofax rilascia versioni software **principali** o **secondarie**. Le versioni rilasciate contengono miglioramenti funzionali nonché risoluzioni di errori recenti. Se principale, la versione è denotata da numeri interi, ad esempio 5. o 6. Le versioni secondarie invece sono esplicitate dal numero che segue il punto, ad esempio 5.1, 5.2 e così via. Inoltre Kofax rilascia periodicamente **Service Pack** contenenti risoluzioni a errori o bug recentemente rilevati. A sua esclusiva discrezione, Kofax rilascia **soluzioni Hot Fix** dedicate a determinati problemi di massima priorità. In genere sono disponibili come **Fix Pack** cumulativi che saranno successivamente integrati nel Service Pack e nelle versioni secondarie o principali.

Kofax si impegna a fornire assistenza per l'ultima versione principale corrente e per quella precedente. Alla data di disponibilità generale di una nuova versione principale, la precedente non sarà più reperibile in commercio e sarà quindi considerata versione principale precedente. L'assistenza di Kofax per la versione sostituita prosegue per un ulteriore anno, solo per errori di massima priorità. I clienti possono continuare ad acquistare gli elementi accessori correlati a tale versione fino al termine del periodo di assistenza del prodotto.

Estensione dell'assistenza Kofax (canone annuale) – Nel momento in cui, in base ai criteri del ciclo di vita, una versione principale di prodotto entra nella fase finale dell'assistenza, è possibile richiedere il supporto per agevolare la migrazione alla versione principale corrente.

Esclusioni

La copertura dell'Assistenza software esclude: (i) modifiche apportate dal Cliente o da terzi (compresi i Kofax Professional Service) all'applicazione software standard, (ii) applicazioni sviluppate dal Cliente o da terzi, prodotti, servizi o funzionalità non forniti dal reparto R&D di Kofax, (iii) servizi di assistenza in loco presso la sede fisica in cui si è verificato l'errore, (iv) prodotti per cui il Cliente non ha mantenuto le certificazioni correnti, (v) servizi di progettazione di sistemi, procedure operative e di programmazione di qualsiasi tipo, (vi) uso di sistemi operativi, di software/hardware o sistemi di rete non omologati Kofax, quali indicati nella [Kofax Cross Product Compatibility Matrix](#) (Matrice dei prodotti Kofax per compatibilità); (vii) interconnessione o integrazione dei programmi con prodotti non autorizzati o supportati da Kofax, (viii) uso improprio dei programmi.