

Engagement de niveau de Service Kofax relatif aux offres de service TotalAgility Cloud

Kofax, Inc. («Kofax») s'engage à fournir un taux de disponibilité de 98,5% pour les services hébergés de la solution AP Agility et de la plateforme TotalAgility, dans le cadre exclusif du Service client («Service») proposé tout au long de la durée calendaire de l'accord, à l'exclusion des opérations de maintenance de routine.

Dans le cas où Kofax Analytics venait à être utilisé conjointement avec la plateforme TotalAgility ou toute autre solution TotalAgility, Kofax garantit un taux de disponibilité de 95 % en tant que service hébergé pour le composant de ladite solution, dans le cadre du Service proposé tout au long de la durée calendaire de l'accord, à l'exclusion des opérations de maintenance de routine.

En cas de manquement aux engagements de Kofax en matière de disponibilité entraînant des désagréments pour le client (c'est-à-dire en cas d'échec de la tentative de connexion ou de l'accès au Service en raison de l'interruption intempestive dudit Service), Kofax est tenu de fournir, en contrepartie exclusive, un Crédit de service ("Crédit") équivalent à un mois d'abonnement audit Service.

Kofax se réserve le droit de modifier le présent Engagement de niveau de Service, auquel cas les mises à jour seront publiées sur le site Web de Kofax.

Opérations de maintenance planifiées et non planifiées

Les opérations de maintenance de routine ne sont pas comptabilisées parmi les interruptions. Les interruptions de Service planifiées seront communiquées par e-mail à l'administrateur du compte avec un préavis d'une (1) semaine minimum. Kofax s'efforcera raisonnablement de planifier les opérations de maintenance en dehors des heures ouvrées standard.

Kofax se réserve le droit d'interrompre le Service à sa seule discrétion pour réaliser des opérations de maintenance non planifiées; le cas échéant, Kofax s'emploiera à en alerter préalablement les clients. Ces opérations de maintenance non planifiées seront déduites du taux de disponibilité prévu par la garantie.

Mises à jour et notification

Kofax contracte les engagements ci-après pour chacune des offres de Service.

Offre de service Kofax relative aux utilisateurs publics

Les mises à jour de service planifiées seront communiquées aux clients. Toutes les mises à jour de Service délivrées aux utilisateurs publics seront réalisées simultanément et appliquées à l'ensemble des utilisateurs. Les mises à jour de Service sont nécessaires et aucune option permettant de les planifier n'est disponible.

Kofax s'efforcera de notifier les clients trois (3) mois avant la sortie de toute nouvelle Version du Service ("Version"), qu'elle soit mineure, majeure ou logicielle. Une nouvelle

Version est généralement disponible tous les six mois, mais l'intervalle entre deux publications est susceptible de varier en fonction de la conjoncture.

Une assistance pour la plateforme TotalAgility et pour la solution AP Agility, y compris pour les composants sur site, sera disponible dans la mesure où la Version détenue par le client n'est pas antérieure à une (1) Version majeure précédant la version logicielle du Service en cours. Il incombe aux clients de mettre à jour les composants sur site et de ne pas dépasser les limites de prise en charge susmentionnées.

Offre de service relative aux instances dédiées Kofax

Les clients seront notifiés dès lors qu'une Mise à jour de Service ("Mise à jour") sera disponible. Les clients sont libres de choisir le moment auquel la Mise à jour sera appliquée à leur instance dédiée. Les Mises à jour seront planifiées par le client, puis confirmées par Kofax. Les clients seront autorisés à bénéficier d'une (1) Mise à jour par trimestre.

Kofax s'efforcera dans la mesure du possible de notifier les clients trois (3) mois avant la sortie d'une nouvelle Version de service, qu'elle soit mineure, majeure ou logicielle. Une nouvelle Version est généralement disponible tous les six mois, mais l'intervalle entre deux publications est susceptible de varier en fonction de la conjoncture.

Une assistance pour la plateforme TotalAgility et pour la solution AP Agility, y compris pour les composants sur site, sera disponible dans la mesure où la Version détenue par le client n'est pas antérieure à une (1) Version majeure précédant la version logicielle du Service en cours. Il incombe aux clients de mettre à jour les composants sur site et de ne pas dépasser les limites de prise en charge susmentionnées.

Politique de stockage et de conservation des données

Les clients sont en droit d'exporter et/ou de supprimer les Données client ("Données") à tout moment. Les Données stockées dans la limite de stockage prévue par l'abonnement du client seront conservées pendant toute la durée de l'abonnement. Consultez la section 7.4 des Conditions générales d'utilisation pour en savoir plus sur l'accès aux données en cas de résiliation. Une fois l'abonnement suspendu, Kofax procédera à la suppression de l'ensemble des Données, y compris la suppression des copies de sauvegarde, dans les trente (30) jours suivant la résiliation de l'abonnement.

Les limites de stockage sont fixées à cent-cinquante (150) giga-octets pour les données des solutions TotalAgility, à cent-cinquante (150) giga-octets pour les données sectorielles, à dix (10) téraoctets pour la capture d'images et à un (1) téraoctet pour les données d'analyse, dans le cas où l'option d'analyse aurait été souscrite. Le client est responsable de la gestion de chacune desdites limites.

Une fois la limite de stockage atteinte, le client est tenu de supprimer des données et des images pour libérer de l'espace de stockage, comme décrit dans la documentation du produit.

Politique de sauvegarde des données

Des sauvegardes de routine de la base de données TotalAgility, de la base de données sectorielle, des images stockées et de la base de données d'analyse (si ladite option a été souscrite) seront appliquées chaque soir, et les données seront conservées pendant une

semaine. Chaque sauvegarde représentera un “snapshot” des Données stockées au sein de la base de données du client à un moment précis.

Politique de récupération des données

Une procédure de récupération des données sera planifiée dès lors que l'administrateur client enregistré aura soumis une demande de récupération des données à l'assistance technique de Kofax. Un membre de l'équipe Kofax dédiée aux opérations de Cloud sera tenu de restaurer les données dans les trois (3) jours ouvrés suivant la vérification de la requête et de vous alerter lorsque la procédure de restauration des données sera terminée. L'abonnement annuel comprend un maximum de deux (2) récupérations de données par an.

En cas de récupération de données pour le compte d'un client, la procédure de récupération **remplacera la totalité des données existantes** enregistrées dans les bases de données de production et de développement. La procédure de récupération inclut la restauration intégrale du système au dernier point de sauvegarde souhaité, tel qu'énoncé dans la [Politique de sauvegarde des données](#) susdécrite, y compris la restauration des tâches en cours au moment de la sauvegarde sélectionnée.

REMARQUE: une fois la procédure de récupération des données terminée, les données et les tâches système précédemment enregistrées seront supprimées.

Reprise après sinistre

En cas de coupure de courant et/ou d'avarie matérielle affectant le centre de données, la dernière sauvegarde des Données, tel qu'énoncé dans la [Politique de sauvegarde des données](#) susdécrite, sera utilisée pour redéfinir l'environnement utilisateur du client en le basculant vers le centre de données en état de fonctionnement le plus proche. La procédure de récupération inclura une restauration intégrale du système au dernier point de sauvegarde, y compris une restauration de la totalité des tâches en cours à ce moment précis.

Politique en matière d'assistance client

Kofax assurera une assistance technique sur les heures ouvrées standard de Kofax, dans la région sélectionnée par le client (Amérique, Asie-Pacifique, Europe/Moyen-Orient/Afrique). La région par défaut est établie au lieu du siège de la société du client, sauf mention contraire. Une assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en cas de problème hautement prioritaire est également disponible en option lors de la souscription de l'abonnement. Les services d'assistance délivrés comprendront les questions relatives au produit et les tâches liées à la résolution de l'erreur. Les demandes de services relatifs aux opérations de Cloud doivent être déposées par les clients de façon individuelle, comme indiqué plus haut.

Une assistance est réservée aux Services et aux composants sur site relevant d'une version égale ou supérieure à une (1) version majeure précédant la version logicielle du Service en cours. Les clients disposant d'une version antérieure seront tenus d'effectuer une mise à niveau vers la version la plus récente pour bénéficier de l'assistance. Les clients n'étant pas à jour dans le paiement de l'abonnement devront s'acquitter des sommes dues pour pouvoir bénéficier d'une assistance client.

Le client sera tenu responsable de toute modification apportée à la solution de base prévue au moment de la souscription de l'abonnement. L'assistance technique de Kofax ne sera pas en mesure de résoudre les problèmes techniques résultant de modifications apportées à l'offre produit de base. Les modifications apportées à la base de données TotalAgility, à la base de données sectorielle et au recueil de solutions, ou les changements effectués sur les processus de la solution standard, ne sont pas inclus dans la politique d'assistance client.

L'assistance proposée pour les solutions client délivrées par les services professionnels de Kofax et détaillées dans un cahier des charges, peut être initiée par le biais de l'assistance technique de Kofax. Dans le cas où les produits fournis par les services professionnels seraient à l'origine du problème, lesdits services professionnels seraient contactés pour entreprendre les actions nécessaires, lesquelles pourront inclure un cahier des charges supplémentaire pour la résolution de ce problème spécifique.

Reportez-vous au logiciel Kofax comme Accord de service pour obtenir des informations complémentaires concernant ledit service.