

Final del ciclo de vida de Nuance SpeechAttendant y Open SpeechAttendant

Preguntas frecuentes

- **¿A qué productos afecta esta información?**
 - Final del ciclo de vida (EOL) de SpeechAttendant (SA) y Open SpeechAttendant (OSA).

- **¿Cuáles son las fechas del final del ciclo de vida?**
 - Tal y como se publicó en el aviso de disponibilidad del producto, se podrán realizar ampliaciones de implementaciones existentes hasta el 31 de marzo de 2020, mientras que la asistencia técnica principal finalizará el 30 de junio de 2020 y la asistencia de mantenimiento seguirá disponible hasta el 31 de diciembre de 2020. Además, la asistencia técnica ampliada estará disponible hasta el 31 de diciembre de 2021.
 - Por asistencia técnica principal se hace referencia a los servicios de mantenimiento y asistencia que incluyen el diagnóstico y la corrección de todos los errores.
 - La asistencia de mantenimiento incluye el diagnóstico y la corrección mediante parches o soluciones únicamente para los errores críticos y graves.
 - La asistencia técnica ampliada incluye servicios limitados de mantenimiento y asistencia, como el diagnóstico y la corrección mediante parches o soluciones ya existentes, únicamente para errores críticos y graves.

- **¿Existe alguna opción alternativa a la que pueda migrar?**
 - Nuance no tiene previsto ofrecer ninguna solución en esta área, puesto que existen soluciones con funciones similares en el mercado.

- **¿Puede realizar mi organización la actualización a la última versión del producto?**
 - Recomendamos encarecidamente que realicen la actualización a SA 12.3/OSA 5.3 antes de que finalice la asistencia de mantenimiento.

- **¿Puede mi organización seguir utilizando el sistema después del final del ciclo de vida?**
 - Sí, SA/OSA puede utilizarse aunque haya finalizado el periodo de asistencia técnica. Sin embargo, su organización no obtendrá asistencia técnica una vez que finalice el ciclo de vida.

- **¿Puede mi organización agregar entradas o puertos?**
 - Las entradas o puertos se pueden agregar hasta que finalice la disponibilidad de ampliaciones, es decir, hasta el 31 de marzo de 2020. Si su organización prevé que requerirá cambios de configuración, debe solicitar ampliaciones para las implementaciones existentes durante este periodo.

- **¿Supondrá un coste adicional la asistencia técnica ampliada?**
 - La asistencia técnica ampliada, que incluye servicios de mantenimiento y asistencia solo para errores críticos y graves mediante parches o soluciones provisionales ya existentes, estará disponible al coste de mantenimiento y asistencia técnica estándar, sin cargos adicionales.

- **¿Recibirá mi organización un reembolso?**
 - No, las organizaciones no recibirán ningún reembolso.

- **¿Con quién me puedo poner en contacto si tengo más dudas?**

- Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con la dirección de cuentas de Nuance para recibir asistencia.