

Nuance SpeechAttendant en Open SpeechAttendant aan het einde van de levensduur

Veelgestelde vragen

- **Over welke producten gaat dit bericht?**
 - o Einde van de levensduur van zowel SpeechAttendant (SA) als Open SpeechAttendant (OSA)

- **Op welke datum eindigt de levensduur?**
 - o Zoals gepubliceerd in de kennisgeving over de beschikbaarheid van producten zijn uitbreidingen van bestaande implementaties toegestaan tot 31 maart 2020. Primaire ondersteuning eindigt op 30 juni 2020, doorlopende ondersteuning is beschikbaar tot en met 31 december 2020. Bovendien is er een verlengde ondersteuning beschikbaar tot en met 31 december 2021.
 - o Primaire ondersteuning houdt in dat u recht heeft op onderhoud en ondersteuning, inclusief diagnose en correctie van alle fouten.
 - o Doorlopende ondersteuning betekent dat alleen voor kritieke en ernstige fouten diagnose en correctie worden uitgevoerd door middel van patches of work-arounds.
 - o Verlengde ondersteuning betekent dat u recht heeft op een beperkte mate van onderhoud en ondersteuning, waarbij alleen voor kritieke en ernstige fouten diagnose en correctie worden uitgevoerd door middel van bestaande patches of work-arounds.

- **Zijn er alternatieve opties voor migratie?**
 - o Nuance werkt niet aan oplossingen voor automatische telefooncentrales omdat er andere producten met vergelijkbare functies op de markt zijn.

- **Kan mijn organisatie upgraden naar de nieuwste versie van het product?**
 - o Wij stimuleren upgrades van SA 12.3/OSA 5.3 tot het moment waarop de doorlopende ondersteuning vervalt.

- **Kan mijn organisatie na het einde van de levensduur het systeem blijven gebruiken?**
 - o Ja, gebruik van SA/OSA is zelfs na afloop van de ondersteuningsperiode mogelijk. Uw organisatie ontvangt geen ondersteuning na de officiële datum waarop de levensduur eindigt.

- **Kan mijn organisatie vermeldingen en/of poorten toevoegen?**
 - o Vermeldingen en/of poorten kunnen worden toegevoegd tot het einde van de periode waarin uitbreidingen beschikbaar zijn, dat wil zeggen tot 31 maart 2020. Als uw organisatie verwacht dat er wijzigingen in de configuratie zijn vereist, moet u tijdens deze periode uitbreidingen van bestaande implementaties bestellen.

- **Worden er extra kosten in rekening gebracht voor de verlengde ondersteuning?**
 - o Verlengde ondersteuning, waarbij alleen voor kritieke en ernstige fouten diagnose en correctie worden uitgevoerd door middel van bestaande patches of work-arounds, wordt aangeboden voor het standaardtarief voor onderhoud en ondersteuning, zonder extra kosten.

- **Ontvangt mijn organisatie restitutie?**
 - o Nee, organisaties ontvangen geen restitutie.

- **Met wie kan ik contact opnemen als ik nog vragen heb?**
 - Als u vragen heeft, kunt u contact met uw Nuance-accountmanager.