

OL[®] Care

Richtlinie

 **Objectif Lune**



OL[®] Care Support-Richtlinie

OL Care ist ein globaler Wartungsplan für Upland Objectif Lune-Software, der Produktsupport, Zugriff auf Online-Lernressourcen und regelmäßige Updates bietet. Kunden können von Support und technischen Experten profitieren, die sie bei Fragen oder Problemen unterstützen und anleiten können. Dieser Service steht registrierten Kunden von Upland Objectif Lune-Produkten mit einer gültigen Endbenutzer-Lizenzvereinbarung (EULA) zur Verfügung, um die erfolgreiche Nutzung ihrer Produkte und Dienstleistungen sicherzustellen.

Im Folgenden werden die Richtlinien, Verfahren und die Service-Level-Vereinbarung beschrieben, nach denen Objectif Lune Kunden mit gültigem OL Care technische Unterstützung (Technical Support) anbietet. Weitere Informationen finden Sie in den [Allgemeinen Geschäftsbedingungen von OL Care](#).

Produkt-Support

Technische Support-Dienste

Das OL Care-Programm bietet Unterstützung, Anleitung und Empfehlungen für Folgendes:

- Fragen und Probleme bei der Produktkonfiguration und -installation
- Behebung von unerwartetem Verhalten bei nativen Softwarefeatures und -funktionen
- Bewältigung von Problemen mit bestehenden Vorlagen, Datenzuordnungen, Workflow-Konfigurationen und Produktprogrammierung in der ursprünglichen Entwicklungsumgebung

Kundenerfolg

Das Customer Success Account Management (CSM) bietet Ihnen sofortigen Account-Support und direkte Verantwortlichkeit, damit wir Ihre Erfolgsziele erreichen können.

Community-Portal

Das Online-[Community-Portal von Upland](#) bietet einen weiteren Kanal, um mehr über das Produkt zu erfahren, Ideen mit anderen Benutzern auszutauschen und mit Fachexperten zu interagieren. Supportanfragen können auch über das Community-Portal eingereicht werden.

Geschäftszeiten und Kontakt

Kunden mit gültigem OL Care können sich während der örtlichen Geschäftszeiten an den [technischen Support wenden](#) oder sich für einen erweiterten Support-Dienst anmelden, um Unterstützung außerhalb der Geschäftszeiten zu erhalten.



OL Care Support-Tarife

- **Standard:** Unterstützung nur während der örtlichen Geschäftszeiten
- **Erweiterter Support**
 - **Gold:** Dedizierter CSM, vorrangige Platzierung in der Support-Warteschlange und Unterstützung rund um die Uhr
 - **Platinum:** Dedizierter CSM, vorrangige Platzierung in der Support-Warteschlange und Unterstützung rund um die Uhr

Die Support-Tarife Gold und Platinum investieren weiter in den Erfolg Ihre softwaregesteuerten Arbeitsabläufe und stellen bei Bedarf Unterstützung sicher. Da der Support an mehr Tagen und zu mehr Stunden verfügbar ist und ein spezieller Customer Success Manager (CSM) zur Verfügung steht, können Sie sich darauf verlassen, dass Ihre Softwareumgebung und Ihre Mitarbeiter immer in kompetenten Händen sind.

Der erweiterte Support von OL Care umfasst folgendes:

- **Dedizierter Support:** Sowohl Gold- als auch Platinum-Programme bieten einen dedizierten CSM, der kontinuierlich mit Ihnen zusammenarbeiten kann, um den Wert Ihrer Objectif Lune-Produkte zu maximieren.
- **Vorrangige Unterstützung:** Für Probleme, die außerhalb der regulären Geschäftszeiten auftreten, bieten beide Programme geschäftskritischen 24-Stunden-Support, wobei Platinum sieben und Gold fünf Tage die Woche abdecken.
- **Bevorzugte Platzierung in der Warteschlange:** Sie erhalten eine bevorzugte Platzierung in der Support-Warteschlange für eingehende Probleme mit Gold- und Platinum-Tarifen.

Der erweiterte Support von OL Care ist für OL Connect-Produkte nur in englischer Sprache verfügbar.

Ausgenommen sind der US-amerikanische und kanadische Tag der Arbeit, der erste Weihnachtsfeiertag, der zweite Weihnachtsfeiertag, Ostern (Freitag/Montag) und der Neujahrstag. Es gelten die [allgemeinen Geschäftsbedingungen von OL Care](#).

Ressourcen

Bevor Sie sich an den technischen Support wenden, empfehlen wir Ihnen, unser [Ressourcen-Center](#) und unser [Community-Portal](#) zu besuchen. Diese enthalten Produktdokumentationen, Links zu unseren Foren (Fragen und Antworten), dem Lernzentrum und der Wissensdatenbank, die Kunden helfen können, ihre Probleme schnell zu lösen.



Ablauf des technischen Supports

Die Qualität der Informationen, die dem technischen Support zur Verfügung gestellt werden, wirkt sich erheblich darauf aus, wie schnell der technische Support Probleme diagnostiziert und löst. Daher sollten folgende Informationen bereitgestellt werden:

- Detaillierte Beschreibung des Problems
- Schweregrad und Auswirkungen des Problems auf das System und den Geschäftsbetrieb
- Produktversion und Seriennummer
- Genaue Fehlermeldungen
- Alle für das Problem relevanten Ressourcen, einschließlich der Softwareprotokolle
- Die Schritte zur Reproduktion des Problems und alle bekannten Workarounds
- Kontaktinformationen der Person, die für die Verwaltung des Problems verantwortlich ist

Ticketbestätigung

Wenn das Ticket über das Community-Portal geöffnet wird, wird sofort eine automatische Bestätigungs-E-Mail gesendet. Je nach Tarif richten sich die Antwortzeiten nach den lokalen Geschäftszeiten oder den Service-Levels des erweiterten Supports. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Antwortzeit" auf Seite 4.

Der technische Support wird:

- dem Kunden einen Support-Berater zuweisen
- das Problem nach Schwere des Problems und seinen Auswirkungen auf die Arbeitsabläufe protokollieren, analysieren, kategorisieren und priorisieren
- das Problem nach Möglichkeit in einer kontrollierten Umgebung beheben, isolieren und reproduzieren und bei Bedarf zusätzliche Informationen anfordern
- das Problem identifizieren und eine Lösung vorschlagen

Der technische Support stellt Experten und Ressourcen zur Verfügung, um Kundenprobleme umgehend zu untersuchen und zu lösen. Während ein Ticket geöffnet ist, wird der technische Support den Kunden regelmäßig über den Fortschritt und den Stand seines Problems informieren. Sobald eine Lösung bereitgestellt wurde, wird das Ticket mit Zustimmung des Kunden geschlossen.

Eine Lösung kann folgendes umfassen:

- Dauerhafte Behebung
- Angemessener Workaround
- Aktionsplan für die Entwicklung einer Behebung oder eines Workarounds
- Empfehlung zur Behebung des Problems, um die Lösung wieder zum Laufen zu bringen



Eskalation eines Problems

Hauptansprechpartner des Kunden während des gesamten Prozesses ist der Support. Je nach Schweregrad und Auswirkungen kann das Problem jedoch wie folgt eskaliert werden.



Zu jedem Zeitpunkt während des Prozesses kann sich der Kunde an den zuständigen Supportberater wenden, für ein Update oder um zusätzliche Informationen bereitzustellen, die zur Lösung des Problems beitragen können. Sollte der Kunde mit dem Prozess nicht zufrieden sein, kann eine Anfrage an den Supportberater gestellt werden, um mit dem Support-Manager zu sprechen. So können wir Ihre Anliegen besser verstehen und bei Bedarf anpassen.

Prioritäts- und Schweregrade

Die Schweregrade bestimmen die Priorität eines Problems und helfen uns, die Ressourcen zuzuweisen, um es effektiv zu lösen. Der Schweregrad richtet sich nach den Auswirkungen auf die Arbeitsabläufe, er wird vom Kunden und dem technischen Support festgelegt. Der Schweregrad kann nach der ursprünglichen Bewertung geändert werden.

Antwortzeit

Der technische Support wird sich mit dem Kunden in Verbindung setzen, nachdem er eine Supportanfrage eingereicht hat, um den Erhalt zu bestätigen und eine erste Antwort zu geben. Sie erhalten eine Antwort per E-Mail oder Telefon, um zusätzliche Informationen anzufordern, das Problem zu identifizieren oder eine Lösung zu finden. Die Antwortzeiten werden während der lokalen Support-Geschäftszeiten gemessen.

Wir empfehlen dringend, ein Ticket telefonisch zu öffnen, um die Antwortzeit bei dringenden Problemen zu beschleunigen.

SUPPORT-TICKET GEÖFFNET ÜBER	ANTWORTZEIT
Telefon	Innerhalb von 2 Stunden
Online-Community-Portal	Innerhalb von 4 Stunden

Anvisierte Lösung

Die anvisierten Lösungszeiten sind Schätzungen und hängen von der Komplexität der eingereichten Tickets ab. Die Zeit bis zur Lösung kann variieren.

- **Standard-Support:** Unterstützung nur während der örtlichen Geschäftszeiten
- **Erweiterter Support:** geschäftskritische Unterstützung rund um die Uhr



Updates

Der technische Support kontaktiert den Kunden während des Behebungsprozesses telefonisch, per E-Mail oder beides und informiert über den Fortschritt und den Stand des Problems nach Schweregrad oder wie zwischen dem technischen Support und dem Kunden vereinbart.

Die folgende Tabelle wird verwendet, um Anrufe zu priorisieren.

SCHWEREGRAD	BESCHREIBUNG	ANVISIERTE LÖSUNG	UPDATES
P1 - Kritisch	<p>Kritisches Problem</p> <p>Die Produktion des Kunden ist gefährdet oder ausgefallen, was schwerwiegende Auswirkungen auf sein Geschäft hat.</p>	<p>Innerhalb von 2 Werktagen</p> <p>Der technische Support arbeitet kontinuierlich, bis das Problem behoben ist oder ein angemessener Workaround auf der Grundlage des OL Care Support-Tarifs des Kunden und der örtlichen Geschäftszeiten erreicht wird.</p>	Jeder Werktag
P2 - Hoch	<p>Schweres Problem</p> <p>Die Produktionsfähigkeit des Kunden ist stark beeinträchtigt oder wichtige Produktfeatures sind nicht verfügbar.</p>	<p>Innerhalb von 3 Werktagen</p> <p>Der technische Support arbeitet kontinuierlich, bis das Problem behoben ist oder ein angemessener Workaround auf der Grundlage des OL Care Support-Tarifs des Kunden und der örtlichen Geschäftszeiten erreicht wird.</p>	Jeder Werktag
P3 - Mittel	<p>Mittelmäßiges Problem</p> <p>Die Produktionskapazität des Kunden ist unvollkommen oder unvollständig, oder eine nicht kritische Funktionalität ist nicht verfügbar, was mittlere bis geringe Auswirkungen auf seine Arbeitsabläufe hat.</p>	<p>Innerhalb von 15 Werktagen</p> <p>Der technische Support arbeitet, bis das Problem behoben ist oder ein angemessener Workaround auf der Grundlage des OL Care Support-Tarifs des Kunden und der örtlichen Geschäftszeiten erreicht wird.</p>	Alle 2 Werktage oder wie zwischen dem technischen Support und dem Kunden vereinbart
P4 - Niedrig	<p>Geringfügiges Problem</p> <p>Die Produktion des Kunden wird nicht beeinträchtigt. Ein geringfügiges Problem oder eine Frage, die keine geschäftlichen Auswirkungen hat und leicht umgangen werden kann.</p>	<p>Das Problem wurde gemeldet und kann in der zukünftigen Version des Produkts behoben werden.</p>	Kann variieren



Kundenverantwortlichkeit

Um unserem Support zu helfen, Probleme so schnell wie möglich zu lösen, sollte der Kunde:

- einen dedizierten Ansprechpartner für die Zusammenarbeit mit dem technischen Support zur Verfügung haben
- alle erforderlichen Informationen rechtzeitig zur Verfügung stellen
- einen sicheren Fernzugriff auf die Umgebung bereitstellen, in der das Problem auftritt
- die Lösung in einer Entwicklungsumgebung testen, bevor er eine Lösung anwendet

Das Versäumnis, auf die Umgebung des Kunden zuzugreifen oder die oben genannten Informationen bereitzustellen, kann die anvisierte Lösungszeit verlängern.

Ausschlüsse

Technische Unterstützung wird nicht gewährt für Probleme, die sich ergeben aus:

- der Verwendung der Produkte durch den Kunden in einer Weise, für die sie nicht konzipiert wurden
- Fahrlässigkeit, Missbrauch, Anpassung oder Veränderung der Produkte durch den Kunden oder Dritte
- Versionen der Produkte außer den beiden neuesten Versionen
- Programmierung oder benutzerdefinierten Skripten in anderen Sprachen als den nativen Programmiersprachen der OL-Produkte: PressTalk, JavaScript, VBScript, JQuery, CSS und HTML

Der Kunde ist für die Installation, Hardware, Betriebssysteme, Netzwerkeinrichtung und Wartung von Kontrollsystemen für den Datenzugriff und Anwendungen oder Systemen Dritter verantwortlich.

Professional Services

Upland Objectif Lune bietet über die Professional Services auch Dienstleistungen zur Lösung von Problemen an, die über den technischen Support hinausgehen. Diese werden im Rahmen einer separaten Vereinbarung erbracht und unterliegen den aktuellen Gebühren für Professional Services von Objectif Lune. Diese Dienstleistungen umfassen die vollständige Installation der Produkte und die Lösung, Analyse, Entwicklung und/oder Veränderungen von Dokumenten sowie die Anpassung, Konfiguration und/oder Programmierung der Produkte.

Produktaktivierung

Die Aktivierung der Produkte von OL Connect und PlanetPress Suite erfolgt über unseren [Web Activation Manager](#). Um auf dieses System zugreifen zu können, muss beim Erwerb die Kundennummer und ein Einmalpasswort angegeben werden. Weitere Informationen finden Sie im [Web-Aktivierungshandbuch](#) oder wenden Sie sich an Ihre lokale [Kundendienstabteilung](#).



Produkt-Updates und -Upgrades

OL Care umfasst kostenlose Updates (geringfügige Releases) und Upgrades (Major-Releases) von registrierten Produkten. Alle bereitgestellten Updates und Upgrades, einschließlich ihrer jeweiligen Dokumentation und Programmmaterialien, unterliegen ihren jeweiligen EULAs. Die Benachrichtigung über neue Versionen erfolgt über den Online-Update-Manager. Updates und Upgrades können auf Anfrage auch für Produkte ohne Online-Manager bereitgestellt werden. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Ihre örtliche technische Support-Abteilung.

Unterstützte Sprachen

Objectif Lune bietet Ihnen technischen Support in den folgenden Sprachen während der lokalen Geschäftszeiten in den folgenden Regionen. Support wird in englischer Sprache angeboten, wenn eine Ressource in einer bestimmten Sprache nicht verfügbar ist. Erweiterter Support ist außerhalb der Geschäftszeiten nur in englischer Sprache verfügbar.

REGION	SPRACHE
USA, Kanada und Lateinamerika	Englisch, Französisch und Spanisch
Europa, naher Osten und Afrika	Englisch, Deutsch, Französisch und Niederländisch
Asien-Pazifik	Englisch und Japanisch

Datensicherheit

Upland verpflichtet sich, die Daten, die Sie uns anvertrauen, zu schützen. Wir verstehen, dass die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit Ihrer Daten von entscheidender Bedeutung sind. Über 10.000 Unternehmen vertrauen darauf, dass wir ihre Daten sicher aufbewahren. Weitere Informationen zu unserer Datensicherheit finden Sie unter [Upland Software Security](#).

