

# OL<sup>®</sup> Care

Politique d'assistance

 **Objectif Lune**



## Politique d'assistance OL<sup>®</sup> Care

OL Care est un programme de maintenance globale pour le logiciel Upland Objectif Lune, qui offre une assistance produit, un accès à des ressources d'apprentissage en ligne et des mises à jour régulières. Les clients peuvent bénéficier d'une assistance technique et échanger avec des experts qui peuvent les aider et les guider s'ils ont des questions ou rencontrent des problèmes. Ce service est proposé aux clients des produits Upland Objectif Lune enregistrés avec un contrat de licence d'utilisateur final (CLUF) valide pour leur garantir une bonne utilisation des produits et services.

Ce document décrit ci-après les politiques, les procédures et l'accord de niveau de service régissant la façon dont Objectif Lune fournit ses services d'assistance technique (assistance technique) aux clients disposant du service OL Care valide. Pour plus d'informations, reportez-vous aux [Conditions générales OL Care](#).

### Assistance produit

#### Services d'assistance technique

Le programme OL Care offre une assistance, des conseils et des recommandations dans les domaines suivants :

- Les questions et les problèmes de configuration et d'installation du produit
- La résolution de comportements imprévus pour les fonctions et les fonctionnalités natives du logiciel
- La résolution des difficultés rencontrées avec les modèles existants, les mappages de données, les configurations de flux de travail et la programmation de produits fonctionnant dans l'environnement de développement d'origine

#### Réussite Client

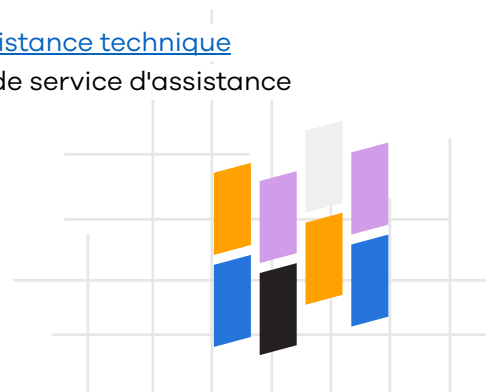
La gestion de compte réussite client vous garantit une assistance immédiate et une redevabilité directe pour nous aider à atteindre vos objectifs de réussite.

#### Portail Community

Le [portail en ligne Upland Community](#) représente un autre moyen de trouver plus d'informations sur le produit, d'échanger des idées avec des pairs et d'interagir avec des experts en la matière. Les demandes d'assistance peuvent également être envoyées depuis ce portail.

#### Heures d'ouverture et contact

Les clients disposant d'un service OL Care valide peuvent [contacter l'assistance technique](#) pendant les heures d'ouvertures locales ou s'inscrire à des programmes de service d'assistance étendue pour bénéficier d'une assistance après les heures d'ouverture.



## Programmes d'assistance OL Care

- **Standard** : Assistance uniquement pendant les heures d'ouverture locales
- **Assistance étendue**
  - **Gold** : CSM dédié, placement prioritaire dans la file d'attente de l'assistance et assistance 24h/24 et 5j/7
  - **Platinum** : CSM dédié, placement prioritaire dans la file d'attente de l'assistance et assistance 24h/24 et 7j/7

Les programmes d'assistance Gold et Platinum investissent davantage dans la réussite basée sur les logiciels de votre entreprise, vous assurant une assistance en cas de besoin. Avec une assistance disponible pendant un plus grand nombre de jours et d'heures et un gestionnaire de réussite client (CSM, Customer Success Manager) dédié, vous avez la garantie que votre environnement logiciel et vos utilisateurs finaux seront toujours entre de bonnes mains.

L'assistance étendue OL Care comprend :

- **Assistance dédiée** : Les programmes Gold et Platinum offrent un CSM dédié qui peut travailler en permanence avec vous afin de maximiser la valeur de vos produits Objectif Lune.
- **Assistance prioritaire** : Pour les problèmes qui surviennent en dehors des horaires d'ouverture, les deux programmes garantissent une assistance critique 24h/24, Platinum et Gold offrant respectivement une couverture de sept et cinq jours.
- **Placement privilégié dans la file d'attente** : Bénéficiez d'un placement prioritaire dans la file d'attente de l'assistance pour les problèmes entrants avec les programmes Gold et Platinum.

L'assistance étendue OL Care est disponible en anglais uniquement pour les produits OL Connect.

Sont exclus la fête du Travail américaine et canadienne, le jour de Noël, le lendemain de Noël, le vendredi/lundi de Pâques et le jour de l'An. Les [conditions générales OL Care](#) Standard s'appliquent.

## Ressources

Avant de contacter l'assistance technique, nous vous recommandons de consulter notre [Centre de ressources](#) et le portail Community. Vous y trouverez de la documentation sur les produits, des liens vers nos forums (Q&R), un centre d'apprentissage et une base de connaissances, qui peuvent tous aider les clients à résoudre leurs problèmes rapidement.



## Processus d'assistance technique

La rapidité du diagnostic et de la résolution des problèmes par l'assistance technique dépend énormément de la qualité des informations qui lui sont communiquées. Les informations suivantes doivent donc être transmises :

- Description détaillée du problème
- Gravité du problème et ses conséquences sur le système et les activités de l'entreprise
- Version et numéro de série du produit
- Messages d'erreur exacts
- Toutes les ressources pertinentes pour le problème, notamment les journaux du logiciel
- Les mesures prises pour reproduire le problème et toute solution de rechange connue
- Coordonnées de l'interlocuteur chargé de gérer le problème

### Confirmation de réception du ticket

Si le ticket est ouvert depuis le portail Community, un courriel automatique de confirmation sera envoyé instantanément. En fonction de votre programme, les délais de réponse dépendent des heures d'ouverture locales ou des niveaux de service d'assistance étendue. Voir la section Délais de réponse à la page 4 pour plus de détails.

Dès lors, l'assistance technique :

- Désigne un conseiller d'assistance pour le client
- Consigne, analyse, classe et attribue un niveau de priorité au problème en fonction de sa gravité et de ses répercussions sur l'entreprise
- Dépanne, isole et reproduit le problème dans un environnement contrôlé chaque fois que possible, et demande d'autres informations si besoin
- Identifie le problème et propose une solution

L'assistance technique met à disposition des experts et des ressources pour rechercher et résoudre rapidement les problèmes des clients. Tant qu'un ticket est ouvert, l'assistance technique informe régulièrement le client de la progression et du statut de son problème. Une fois celui-ci résolu, le ticket est fermé avec le consentement du client.

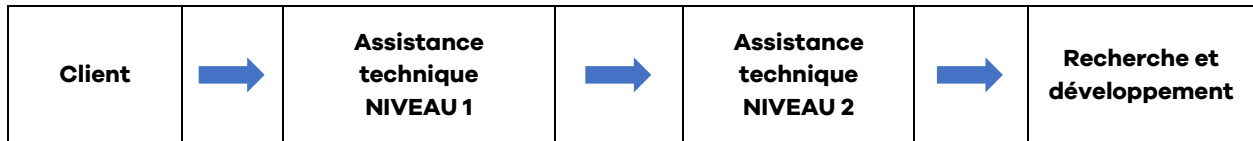
La résolution peut consister en :

- Réparation définitive
- Solution de rechange raisonnable
- Plan d'action pour concevoir une réparation ou une solution de rechange
- Recommandations sur la résolution du problème pour remettre la solution en état de marche



## Remontée d'un problème

L'assistance technique sera l'interlocuteur principal du client pendant toute la durée du processus. Cependant, le problème peut être remonté en fonction de sa gravité et de ses répercussions sur le client, de la manière suivante :



Le client peut contacter son conseiller d'assistance dédié à tout moment pendant le processus d'assistance pour demander l'état d'avancement ou communiquer d'autres informations qui peuvent aider à résoudre le problème. Si le client n'est pas satisfait du processus, il peut demander à son conseiller d'assistance à parler au responsable du service d'assistance technique. Cette procédure nous permet de mieux comprendre vos préoccupations et de nous adapter si nécessaire.

## Niveaux de priorité et de gravité

Les degrés de gravité déterminent le niveau de priorité à accorder à un problème et nous aident à allouer les ressources nécessaires pour le résoudre efficacement. La gravité d'un problème est établie en fonction de ses répercussions sur l'entreprise, telles que déterminées par le client et l'assistance technique. Les niveaux de gravité peuvent changer après l'évaluation initiale.

## Délais de réponse

Une fois qu'il a effectué une demande d'assistance, le client sera contacté par l'assistance technique pour confirmer la réception de la demande et apporter une première réponse. Il sera contacté par courriel ou par téléphone pour demander des informations supplémentaires, identifier le problème ou apporter une solution. Les délais de réponse sont mesurés pendant les heures d'ouverture de l'assistance locale.

Nous vous recommandons vivement d'ouvrir un ticket par téléphone pour accélérer le délai de réponse en cas de problèmes urgents.

TICKET D'ASSISTANCE OUVERT PAR	DÉLAI DE RÉPONSE
<b>Téléphone</b>	Dans les 2 heures
<b>Portail en ligne Community</b>	Dans les 4 heures

## Résolution cible

Les délais de résolution cibles sont des estimations et dépendent de la complexité des tickets ouverts. Le délai de résolution peut varier.



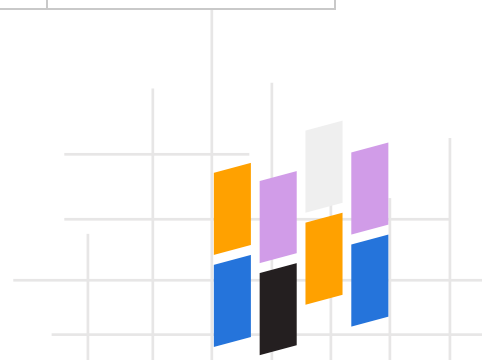
- **Assistance standard** : Assistance uniquement pendant les heures d'ouverture locales
- **Assistance étendue** : Assistance critique 24 heures sur 24

### Point sur l'état d'avancement

L'assistance technique contactera le client par téléphone, par courriel ou les deux pendant le processus de résolution pour faire le point sur l'état d'avancement et le statut du problème par niveau de gravité ou comme convenu entre l'assistance technique et le client.

Le tableau suivant sera utilisé pour classer les appels en fonction de la priorité.

GRAVITÉ	DESCRIPTION	RÉSOLUTION CIBLE	POINTS SUR L'ÉTAT D'AVANCEMENT
<b>P1 - Critique</b>	<p><b>Problème critique</b></p> <p>La production du client est compromise ou en baisse, entraînant de graves répercussions sur son entreprise.</p>	<p><b>Dans les 2 jours ouvrables</b></p> <p>L'assistance technique travaillera <b>en permanence</b> jusqu'à ce que le problème soit résolu ou qu'une solution de rechange raisonnable soit trouvée en fonction du programme d'assistance OL Care du client et des heures d'ouverture locales.</p>	Tous les jours ouvrables
<b>P2 - Élevé</b>	<p><b>Problème grave</b></p> <p>La capacité de production du client est gravement dégradée ou les fonctionnalités importantes du produit ne sont pas disponibles.</p>	<p><b>Dans les 3 jours ouvrables</b></p> <p>L'assistance technique travaillera <b>en permanence</b> jusqu'à ce que le problème soit résolu ou qu'une solution de rechange raisonnable soit trouvée en fonction du programme d'assistance OL Care du client et des heures d'ouverture locales.</p>	Tous les jours ouvrables
<b>P3 - Modéré</b>	<p><b>Problème modéré</b></p> <p>La capacité de production du client est imparfaite ou incomplète, ou une fonctionnalité non critique n'est pas disponible, entraînant des répercussions moyennes à faibles sur son entreprise.</p>	<p><b>Dans les 15 jours ouvrables</b></p> <p>L'assistance technique travaillera jusqu'à ce que le problème soit résolu ou qu'une solution de rechange raisonnable soit trouvée en fonction du programme d'assistance OL Care du client et des heures d'ouverture locales.</p>	Tous les 2 jours ouvrables ou comme convenu entre l'assistance technique et le client



<p><b>P4 - Faible</b></p>	<p><b>Problème mineur</b> La production du client n'est pas compromise. Un problème ou une question mineurs qui n'entraînent pas de répercussions sur l'entreprise et qui peuvent être facilement contournés.</p>	<p>Le problème a été signalé et pourrait être résolu dans la prochaine version du produit.</p>	<p>Peut varier</p>
---------------------------	---	--	--------------------

## Responsabilités du client

Pour aider notre assistance technique à résoudre les problèmes le plus rapidement possible, le client doit :

- Désigner un interlocuteur dédié disponible pour travailler avec l'assistance technique
- Communiquer toutes les informations nécessaires demandées en temps opportun
- Accorder un accès à distance sécurisé à l'environnement dans lequel se situe le problème
- Tester la solution dans un environnement de développement avant d'appliquer une résolution

Ne pas pouvoir accéder à l'environnement du client ou ne pas disposer des informations ci-dessus peut prolonger le délai de résolution cible.

## Exclusions

Sont exclus de l'assistance technique les problèmes découlant de :

- L'utilisation des produits par le client d'une manière autre que celle pour laquelle ils ont été conçus
- La négligence, la mauvaise utilisation, l'adaptation ou les modifications des produits par le client ou un tiers
- Versions des produits autres que les deux versions les plus récentes
- Programmation ou scripts personnalisés dans des langages autres que les langages de programmation natifs des produits OL : PressTalk, JavaScript, VBScript, JQuery, CSS et HTML

Le client est responsable de l'installation de son produit, du matériel, des systèmes d'exploitation, de la configuration du réseau et de la maintenance des systèmes de contrôle d'accès aux fichiers et des applications ou systèmes tiers.



## Services professionnels

Avec ses Services professionnels, Upland Objectif Lune propose des services de conseil pour aider à résoudre les problèmes n'entrant pas dans le cadre de l'assistance technique. Tous les services de conseil seront fournis dans le cadre d'un accord distinct et selon les tarifs en vigueur pour les Services professionnels d'Objectif Lune. Ces services comprennent l'installation complète des produits et la solution, l'analyse, le développement et/ou les modifications de documents, ainsi que la personnalisation, la configuration et/ou la programmation des produits.

## Activation du produit

Le client peut activer les produits OL Connect et PlanetPress Suite à l'aide de notre [Web Activation Manager](#). Pour accéder à ce système, vous devez disposer du numéro de client et du mot de passe unique qui vous ont été transmis lors de votre achat. Pour plus d'informations sur l'activation des produits, reportez-vous au [Guide d'activation Web](#) ou contactez votre [service client](#) régional.

## Mises à jour et mises à niveau des produits

OL Care comprend des mises à jour gratuites (versions mineures) et des mises à niveau (versions majeures) des produits enregistrés. Toutes les mises à jour et mises à niveau fournies, y compris leur documentation et leur matériel de programme respectifs, sont soumises à leurs CLUF respectifs. La notification des nouvelles versions se fera par le biais du gestionnaire de mises à jour en ligne. Des mises à jour et des mises à niveau sont également disponibles sur demande pour les produits sans gestionnaire en ligne. Pour plus d'informations, contactez votre service d'assistance technique local.

## Langues prises en charge

Objectif Lune a le plaisir de proposer une assistance technique dans les langues suivantes pendant les heures d'ouverture locales dans les régions suivantes. L'assistance sera apportée en anglais si personne n'est disponible dans une langue spécifique. L'assistance étendue est disponible en anglais uniquement après les heures de bureau.

RÉGION	LANGUE
<b>États-Unis, Canada, Amérique Latine</b>	Anglais, français et espagnol
<b>Europe, Moyen Orient, Afrique</b>	Anglais, allemand, français et hollandais
<b>Asie Pacifique</b>	Anglais et japonais





## Sécurité des données

Upland s'engage à protéger les données que vous nous confiez. Nous comprenons que la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de vos données sont essentielles. Plus de 10 000 entreprises nous font confiance pour protéger leurs informations. Pour plus de détails sur notre sécurité des données, consultez [Upland Software Security](#).

