



# Política de **OL<sup>®</sup> Care**

/V2

OL Care es el servicio de soporte técnico de Objectif Lune (OL) y el programa de actualización y mejora facilitado a clientes de productos registrados de Objectif Lune con un acuerdo de licencia de usuario final ("ALUF") válido, para garantizar el uso correcto de sus productos y servicios ("Productos").

A continuación se describen las políticas, procedimientos y acuerdo nivel de servicio con los que Objectif Lune da servicios de soporte técnico ("Soporte Técnico") a clientes con OL Care en vigor. Para consultar los términos y condiciones detallados de OL Care, haga clic [aquí](#).

## SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

Beneficiarse de asistencia, orientación y recomendaciones sobre:

- Instalación de producto, configuración y ajustes
- Solventar comportamientos inesperados para funciones documentadas y mensajes de error.
- Fallos de solución como: plantillas existentes, asignaciones de datos, configuraciones y programación de flujo de trabajo de Productos OL, ejecutados en el entorno para el que se desarrollaron.

## HORARIO COMERCIAL E INFORMACIÓN DE CONTACTO

Los clientes con OL Care en vigor pueden contactar con el Soporte Técnico durante sus horas locales de soporte. La siguiente tabla da una lista de números de teléfono por región y direcciones web para abrir un ticket de petición de ayuda.

CENTRO DE SOPORTE	HORARIO COMERCIAL LOCAL (excluyendo festivos)	TELÉFONO	SOPORTE WEB
<b>Américas</b>	Lunes a viernes 9:00 am a 8:00 pm EST	+1 514-798-8714 +1-866-348-5863	<a href="#">Notificar una incidencia</a>
<b>Reino Unido</b>	Lunes a viernes 9:00 am a 5:00 pm UTC +0	+44 845 505 6349	<a href="#">Notificar una incidencia</a>
<b>Alemania</b>	Lunes a viernes 9:00 am a 5:00 pm UTC +1	+49 6151 7809 103	
<b>Francia</b>	Lunes a viernes 9:00 am a 5:00 pm UTC +1	+33 1 80 87 52 86	
<b>Países Bajos</b>	Lunes a viernes 9:00 am a 5:00 pm UTC +1	+31 79 361 8036	
<b>Australia</b>	Lunes a viernes 9:00 am a 7:00 pm AEST	+61 3 8548 4894 1800 018959	
<b>Malasia</b>	Lunes a viernes 9:00 am a 5:00 pm MYT	+60 327 834 307 1800 81 6530	
<b>Japón</b>	Lunes a viernes 9:00 am a 5:00 pm JST	+81 50 3488 5816	

## OTROS RECURSOS

Antes de contactar con el Soporte Técnico, recomendamos visitar nuestro [Centro de Recursos](#) con documentación de Producto, enlaces a nuestros foros (preguntas y respuestas), centro formativo y base de conocimientos, para resolver rápido dudas.

## PROCESO DE SOPORTE TÉCNICO

La calidad de la información que se facilita al Soporte Técnico tiene un impacto significativo sobre la velocidad con la que dicho soporte diagnostica y resuelve un problema. Por ello, hay que facilitar esta información:

- Descripción detallada del problema
- Gravedad e impacto de problemas en el sistema y operaciones de negocio
- Versión de producto y número de serie
- Mensajes exactos de error
- Todos los recursos relevantes para el problema, inc. registros de software
- Los pasos dados para reproducir el problema y cualquier método alternativo conocido
- Información de contacto del contacto a cargo de gestionar el problema

El Soporte Técnico confirmará la recepción del ticket de petición de ayuda:

- Si el ticket se abre en la web o por email, en 10 minutos se enviará un email automático de confirmación. El soporte técnico responderá entonces por email o teléfono, en 4 horas hábiles. Si el ticket de petición de ayuda se abre por teléfono y el Soporte Técnico no está disponible, el cliente debe dejar un mensaje detallado. El soporte técnico responderá por teléfono, en 2 horas en horario comercial.

El Soporte Técnico:

- Asignará al cliente un Asesor de Soporte
- Registrará, analizará, clasificará y priorizará el problema según su gravedad e impacto en la empresa
- Resolverá, aislará y reproducirá el problema en un entorno controlado si es posible, y solicitará más información si es preciso
- Identificará el problema y propondrá una solución

El Soporte Técnico tiene como función brindar expertos y recursos para investigar y resolver rápidamente los problemas de clientes.

Mientras está abierto un ticket de petición de ayuda, el Soporte Técnico informará regularmente al cliente sobre el avance y estado de su problema. Una vez que se logre la resolución, se cerrará el ticket con el consentimiento del cliente.

Una resolución puede consistir en:

- Una reparación permanente
- Un método alternativo razonable
- Un plan de acción para desarrollo de una reparación o método alternativo
- Una recomendación sobre resolución del problema para que la solución vuelva a funcionar

Aunque el punto de contacto principal del cliente durante el proceso es el Soporte Técnico, aquí se muestra el proceso de escalado de resolución.

## ESCALADO DE PROBLEMA



En cualquier momento del proceso de soporte, el cliente puede contactar con el Asesor de Soporte asignado a su problema para solicitar una actualización o dar más información que pueda ser útil. Si el cliente no está satisfecho con el proceso, puede pedir al Asesor de Soporte hablar con el Gestor de Soporte. Esto nos permite saber mejor qué le preocupa y hacer los ajustes necesarios.

## NIVELES DE PRIORIDAD Y GRAVEDAD

Los niveles de gravedad determinan la prioridad de un problema y nos ayudan a asignar los recursos necesarios para resolverlo. La gravedad de un problema se basa en el impacto que tiene en la empresa, según determinen el cliente y el Soporte Técnico. Los niveles de gravedad pueden cambiarse tras la asignación original, con el consentimiento del cliente.

**Tiempo de respuesta:** El Soporte Técnico contactará con el cliente tras enviar una solicitud de soporte, para confirmar recepción y dar una respuesta inicial. Se dará una respuesta por email o teléfono para pedir más información, identificar el problema o brindar una solución. Los tiempos de respuesta se miden durante el horario comercial de soporte local.

Para emergencias, recomendamos abrir un ticket de petición de ayuda por teléfono para acelerar el tiempo de respuesta.

TICKET DE PETICIÓN DE AYUDA ABIERTO Y	TIEMPO DE RESPUESTA
Teléfono	En 2 horas
Email o web	En 4 horas

Si un problema se comunicó por email o web, en 10 minutos se enviará un email automático que confirma la recepción del ticket de petición de ayuda en nuestro sistema.

**Resolución objetivo:** Los tiempos de resolución objetivo son estimaciones y dependen de la complejidad de los tickets enviados. El tiempo de resolución puede variar.

**Actualizaciones:** El Soporte Técnico contactará con el cliente por teléfono, email o ambos durante el proceso de resolución e informará sobre el progreso y estado del problema según el nivel de gravedad, o como se haya acordado entre el Soporte Técnico y el cliente.

Se usará esta tabla para priorizar las llamadas.

GRAVEDAD	DESCRIPCIÓN	RESOLUCIÓN OBJETIVO	ACTUALIZACIONES
<b>P1 - Crítico</b>	<b>Problema crítico</b> La producción del cliente está en riesgo o interrumpida, creando un impacto severo en su negocio.	<b>En 2 días hábiles</b> El Soporte Técnico trabajará <b>de continuo</b> en el problema durante el horario comercial de soporte local hasta resolverlo, o lograr un método alternativo razonable.	Todos los días hábiles
<b>P2 - Alto</b>	<b>Problema severo</b> La capacidad productiva del cliente está muy degradada o hay funciones de Producto importantes no disponibles.	<b>En 3 días hábiles</b> El Soporte Técnico trabajará <b>de continuo</b> en el problema durante el horario comercial de soporte local hasta resolverlo, o lograr un método alternativo razonable.	Todos los días hábiles
<b>P3 - Moderado</b>	<b>Problema moderado</b> La capacidad productiva del cliente es imperfecta, incompleta o una función no crítica no está disponible, lo que tiene un impacto medio a bajo en sus operaciones.	<b>En 15 días hábiles</b> El Soporte Técnico trabajará en el problema durante el horario comercial de soporte local hasta resolverlo, o lograr un método alternativo razonable.	Cada dos (2) días hábiles o como se acuerde entre el Soporte Técnico y el cliente
<b>P4 - Bajo</b>	<b>Problema menor</b> La producción del cliente no se ve comprometida. Un problema o cuestión menor que no tiene un impacto en el negocio y se puede obviar fácilmente.	Se informa del problema y se podrá resolver en un futuro lanzamiento del Producto.	Puede variar

## RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

Para ayudar a nuestro Soporte Técnico a resolver problemas lo antes posible, el cliente debe:

- Tener un contacto específico disponible para trabajar con el Soporte Técnico
- Dar toda la información necesaria solicitada con rapidez
- Facilitar el acceso remoto seguro al entorno en el que aparece el problema
- Comprobar la solución en un entorno de desarrollo antes de aplicar la resolución

Si no se puede acceder al entorno del cliente o facilitar cualesquiera de las informaciones anteriores, el tiempo de resolución objetivo puede aumentar.

## EXCLUSIONES

No se dará una asistencia de Soporte Técnico ante problemas que surjan por:

- El uso de los Productos por parte del cliente de una forma para la que no se concibieron
- Negligencia, uso indebido, adaptación o modificaciones de Productos por el cliente o terceros
- Versiones de los Productos que no sean las dos versiones más recientes
- Programación o scripts a medida en lenguajes que no sean los lenguajes de programación nativos de Productos OL: PressTalk, JavaScript, VBScript, JQuery, CSS, HTML

El cliente es responsable de su propio hardware, sistemas operativos, configuración de red y uso de mantenimiento de cualesquiera sistemas de control de acceso a archivo y aplicaciones o sistemas de terceros.

## SERVICIOS PROFESIONALES

Objectif Lune también ofrece servicios de consultoría para resolver problemas que no entren en el soporte técnico, mediante los Servicios Profesionales de Objectif Lune. Todos los servicios de consultoría se brindarán con un acuerdo separado y estarán sometidos a las tarifas por servicios profesionales que Objectif Lune tenga vigentes entonces. Tales servicios incluyen el análisis, desarrollo y/o modificaciones de documentos, y la individualización, configuración y/o programación relativa a Productos.

## ACTIVACIÓN DE PRODUCTO

El cliente puede activar los Productos OL Connect y PlanetPress Suite mediante nuestro [Gestor de Activación Web](#). El número de cliente y contraseña facilitados en la compra son necesarios para acceder a este sistema. Para más información sobre cómo activar Productos, consulte la [Guía de Activación Web](#) disponible en nuestro sitio web o contacte con su [Departamento de Atención al Cliente](#) local.

Para otros productos de nuestra gama, contacte con su [Departamento de Atención al Cliente](#) local.

## ACTUALIZACIONES Y MEJORAS DE PRODUCTO

OL Care incluye actualizaciones (lanzamientos menores) y mejoras (lanzamientos mayores) gratis de Productos registrados mediante el sitio web de Objectif Lune: [www.objectiflune.com](http://www.objectiflune.com). Todas las actualizaciones y mejoras facilitadas, incluyendo la respectiva documentación y materiales de programa, están sujetas a su correspondiente ALUF. La notificación de nuevos lanzamientos se hará mediante el gestor de actualización online. Las actualizaciones y mejoras pueden también facilitarse a petición, para productos sin gestor online. Para más información, contacte con su departamento local de Soporte Técnico.

## IDIOMAS COMPATIBLES

Objectif Lune se complace en ofrecer Soporte Técnico en estas lenguas y en las siguientes regiones, durante el horario comercial local. Si un recurso no está disponible en una lengua concreta, la lengua de soporte será inglés.

REGIÓN	IDIOMA
Estados Unidos, Canadá y Latinoamérica	Inglés, francés, español
Europa, Oriente Medio y África	Inglés, alemán, francés, holandés
Asia Pacífico	Inglés, japonés

## SEGURIDAD DE DATOS

Objectif Lune se compromete a proteger los datos que se nos confían. Usamos los estándares más exigentes del sector para gestión de seguridad de información y estamos certificados según: ISO/IEC 27001:2013. Objectif Lune se compromete a la mejora continua y a la preservación de la certificación según ISO/IEC 27001:2013. Para más detalles sobre nuestra seguridad de datos, visite nuestro sitio web: <http://www.objectiflune.com/en/datasecurity>

## CONTACTOS PARA ESCALADO

Si cree que tiene que escalar su ticket de petición de ayuda, puede contactar con el asesor de Soporte Técnico que gestiona el ticket y pedir que el mismo se escale, o bien usar uno de los contactos de esta lista.

CONTACTO	Título	EMAIL
Cosimo Iacovella	Director Global de Soporte Montreal, Canadá	<a href="mailto:iacovellac@ca.objectiflune.com">iacovellac@ca.objectiflune.com</a>
Maria Morante	Customer Experience, Vice-President Montreal, Canadá	<a href="mailto:morantem@ca.objectiflune.com">morantem@ca.objectiflune.com</a>