



OL[®] Care Policy

/ V2

OL Care è il servizio di assistenza tecnica nonché programma di aggiornamento e upgrade di Objectif Lune (OL) che viene offerto ai clienti di prodotti Objectif Lune registrati che hanno firmato un contratto di licenza per l'utente finale ("EULA"), finalizzato a garantire un utilizzo fruttuoso dei prodotti e servizi di OL ("Prodotti").

Di seguito sono descritte le policy, le procedure e il contratto dei livelli di servizio in base ai quali Objectif Lune fornisce i servizi di assistenza tecnica ("Assistenza tecnica") ai clienti che acquistano un abbonamento OL Care. Per informazioni dettagliate sui Termini e condizioni di OL Care, fare clic [qui](#).

SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA

Vantaggi dei servizi di assistenza, indirizzo e consulenza su:

- Installazione, configurazione e impostazione del prodotto.
- Correzione dei comportamenti imprevisti delle funzionalità documentate e degli errori segnalati da appositi messaggi.
- Soluzione dei problemi quali: modelli esistenti, mapping dei dati, configurazione di flussi di lavoro e programmazioni dei prodotti di OL, in esecuzione all'interno dell'ambiente per il quale sono stati sviluppati.

ORARIO DI UFFICIO E INFORMAZIONI DI CONTATTO

I clienti con un abbonamento a OL Care valido possono contattare l'Assistenza tecnica durante l'orario di ufficio locale. Nella griglia riportata di seguito è incluso un elenco dei numeri di telefono di contatto in base all'area geografica e gli indirizzi Web che si possono utilizzare per aprire un ticket di assistenza.

ASSISTENZA TECNICA	ORARI DEGLI UFFICI LOCALI (escluse le festività)	TELEFONO	SUPPORTO SUL WEB
America	Da lunedì a venerdì Dalle 9.00 alle 20.00 ora della costa orientale	+1 514-798-8714 +1-866-348-5863	Segnala un problema
Regno Unito	Da lunedì a venerdì Dalle 9.00 alle 17:00 UTC +0	+44 845 505 6349	Segnala un problema
Germania	Da lunedì a venerdì Dalle 9.00 alle 17:00 UTC +1	+49 6151 7809 103	
Francia	Da lunedì a venerdì Dalle 9.00 alle 17:00 UTC +1	+33 1 80 87 52 86	
Paesi Bassi	Da lunedì a venerdì Dalle 9.00 alle 17:00 UTC +1	+31 79 361 8036	
Australia	Da lunedì a venerdì Dalle 9.00 alle 19:00 ora della costa orientale australiana	+61 3 8548 4894 1800 018959	
Malaysia	Da lunedì a venerdì Dalle 9.00 alle 17:00 ora della Malaysia	+60 327 834 307 1800 81 6530	
Giappone	Da lunedì a venerdì Dalle 9.00 alle 17:00 ora standard del Giappone	+81 50 3488 5816	

ALTRE RISORSE

Prima di contattare l'Assistenza tecnica, è consigliabile visitare il nostro [Centro risorse](#) che contiene la documentazione del Prodotto, collegamenti al nostro forum (domande e risposte), un centro formazione e la knowledge base, tutte risorse che possono aiutare i clienti a risolvere rapidamente i loro problemi.

PROCEDURE DI ASSISTENZA TECNICA

La qualità delle informazioni fornite all'Assistenza tecnica ha un impatto significativo sulla velocità con cui il problema viene diagnosticato e risolto dal team dell'Assistenza tecnica. È quindi necessario fornire le seguenti informazioni:

- Descrizione dettagliata del problema
- Gravità e impatto del problema sul sistema e le operazioni aziendali
- Versione e numero di serie del prodotto
- Messaggi di errore esatti
- Tutte le risorse di informazioni pertinenti al problema, compresi i registri software
- Le azioni che si devono eseguire per riprodurre il problema e gli eventuali modi per aggirare il problema noti
- Informazioni di contatto della persona responsabile per la gestione del problema

Il team di Assistenza confermerà la ricezione del ticket:

Se il ticket viene aperto mediante e-mail o dal Web, il messaggio e-mail automatico di conferma di ricezione viene inviato entro 10 minuti. L'Assistenza tecnica quindi risponderà con un messaggio e-mail o una telefonata entro 4 ore lavorative. Se apre il ticket con una telefonata e l'Assistenza tecnica non è disponibile, il cliente deve lasciare un messaggio dettagliato. L'Assistenza tecnica richiamerà quindi entro le 2 ore lavorative successive.

L'Assistenza tecnica:

- Assegnerà il cliente a un consulente dell'assistenza
- Registrerà, analizzerà, categorizzerà e definirà la priorità del problema, in base alla gravità e all'impatto sulle attività aziendali
- Verificherà, isolerà e riprodurrà il problema in un ambiente controllato ogni qualvolta ciò sarà possibile e richiederà, se necessario, ulteriori informazioni
- Identificherà il problema e proporrà una soluzione

La missione dell'Assistenza tecnica consiste nel fornire esperti e risorse per la ricerca e risoluzione tempestiva dei problemi dei clienti.

Fino a che il ticket resta aperto, l'Assistenza tecnica aggiorna il cliente periodicamente sui progressi fatti e sullo stato del problema. Una volta fornita una soluzione, il ticket viene chiuso con il consenso del cliente.

Una soluzione può essere:

- Una correzione permanente
- Un metodo ragionevole per aggirare il problema
- Un piano d'azione per lo sviluppo di una correzione o di un metodo alternativo per aggirare il problema
- Consigli e raccomandazioni per risolvere il problema e riprendere le attività usuali
- Sebbene il punto di contatto del cliente resti per tutta la durata del processo l'Assistenza tecnica, quanto riportato di seguito illustra il processo di escalation per la risoluzione dei problemi

ESCALATION DI UN PROBLEMA



Nel corso del processo di assistenza, il cliente può contattare in qualsiasi momento il Consulente dell'assistenza assegnato al ticket aperto per richiedere un aggiornamento o fornire ulteriori informazioni che possono aiutare a risolvere il problema. Se non ritiene soddisfacenti le modalità con cui si svolge il processo, il cliente può richiedere al Consulente dell'assistenza di parlare con il Manager dell'assistenza. Questo ci consente di comprendere meglio le preoccupazioni del cliente e di adottare, se necessario, le dovute correzioni.

LIVELLI DI PRIORITÀ E GRAVITÀ

I livelli di gravità determinano la priorità attribuita a un problema e ci aiutano ad allocare le risorse necessarie per una risoluzione efficace. La gravità dei problemi dipende dall'impatto che questi hanno sulle attività aziendali, in base alle valutazioni del cliente e dell'Assistenza tecnica. I livelli di gravità possono essere modificati dopo la prima valutazione, sempre con il consenso del cliente.

Tempi di risposta: L'Assistenza tecnica contatta il cliente che presenta una richiesta di assistenza per confermarne la ricezione e fornire una prima risposta. Un ulteriore contatto mediante e-mail o telefono consentirà all'Assistenza tecnica di richiedere ulteriori informazioni o di identificare il problema o di fornire direttamente una soluzione. I tempi di risposta vengono misurati durante l'orario di ufficio dell'Assistenza tecnica locale.

In caso di emergenze, è preferibile aprire un ticket telefonicamente, per accelerare il tempo di risposta.

TICKET DI ASSISTENZA APERTO PER	TEMPO DI RISPOSTA
Telefono	Entro 2 ore
E-mail o Web	Entro 4 ore

Se il ticket relativo a un problema viene aperto mediante messaggio e-mail o dal Web, il messaggio e-mail automatizzato che conferma la ricezione del ticket nel nostro sistema viene inviato entro 10 minuti.

Tempi di risoluzione di riferimento: i tempi di risoluzione di riferimento sono stimati e dipendono dalla complessità dei ticket presentati. Il tempo necessario per la risoluzione dei problemi può variare.

Aggiornamenti: l'Assistenza tecnica contatta il cliente mediante telefono e/o e-mail durante il processo di risoluzione per fornire aggiornamenti sullo stato di avanzamento del processo, come previsto per il livello di gravità o come concordato tra Assistenza tecnica e cliente.

Per definire la priorità delle chiamate viene utilizzata la tabella riportata di seguito.

GRAVITÀ	DESCRIZIONE	TEMPI DI RISOLUZIONE DI RIFERIMENTO	AGGIORNAMENTI
P1 - Critica	Problema critico La produzione del cliente è stata messa a rischio o interrotta, con un grave impatto sulle attività aziendali.	Entro 2 giorni lavorativi L'Assistenza tecnica lavorerà costantemente sul problema in base all'orario di ufficio dell'Assistenza tecnica locale fino alla sua risoluzione oppure fino all'individuazione di un metodo ragionevole per aggirare il problema.	Tutti i giorni lavorativi
P2 - Elevata	Problema grave Le capacità produttive del cliente si sono ridotte in modo rilevante oppure delle funzionalità importanti del Prodotto non sono disponibili.	Entro 3 giorni lavorativi L'Assistenza tecnica lavorerà costantemente sul problema in base all'orario di ufficio dell'Assistenza tecnica locale fino alla sua risoluzione oppure fino all'individuazione di un metodo ragionevole per aggirare il problema.	Tutti i giorni lavorativi
P3 - Moderata	Problema moderato Le capacità produttive del cliente si sono ridotte o sono incomplete oppure una funzionalità non critica del Prodotto non è disponibile, con un impatto da medio a basso sulle attività aziendali.	Entro 15 giorni lavorativi L'Assistenza tecnica lavorerà sul problema in base all'orario di ufficio dell'Assistenza tecnica locale fino alla sua risoluzione oppure fino all'individuazione di un metodo ragionevole per aggirare il problema.	Ogni due (2) giorni lavorativi o come concordato tra l'Assistenza tecnica e il cliente
P4 - Bassa	Problema minore La produzione del cliente non è in alcun modo compromessa. Una richiesta o un problema di minore importanza che non ha alcun impatto sulle attività aziendali e che può essere immediatamente risolto o aggirato.	Il problema viene segnalato e potrà essere risolto in una successiva versione del Prodotto.	Può variare

RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Al fine di aiutare l'Assistenza tecnica a risolvere i problemi nel minor tempo possibile, il cliente deve:

- Indicare un contatto dedicato che collabori con l'Assistenza tecnica
- Fornire tempestivamente tutte le informazioni necessarie e richieste dall'Assistenza tecnica
- Garantire un accesso remoto sicuro all'ambiente in cui si è verificato il problema
- Eseguire i test della soluzione in un ambiente di sviluppo prima di applicare la soluzione proposta

L'impossibilità di accedere all'ambiente del cliente o la mancata comunicazione delle informazioni sopra specificate può causare ritardi nei tempi di risoluzione previsti.

ESCLUSIONI

L'Assistenza tecnica non sarà fornita per problemi derivanti da:

- Utilizzo dei Prodotti da parte del cliente secondo modalità diverse da quelle per cui sono stati concepiti
- Negligenza, utilizzo non conforme, adattamenti o modifiche dei Prodotti da parte del cliente o di terzi
- Versioni dei prodotti diverse dalle due versioni più recenti
- Script personalizzati realizzati in linguaggi diversi dai linguaggi di programmazione nativi dei Prodotti di OL: PressTalk, JavaScript, VBScript, JQuery, CSS, HTML.

Il cliente è responsabile per i propri hardware, sistemi operativi, configurazione e manutenzione della rete, sistemi di controllo dell'accesso ai file e applicazioni o sistemi di terze parti.

SERVIZI PROFESSIONALI

Objectif Lune offre anche servizi di consulenza per aiutare a risolvere problemi che non rientrano nell'ambito ristretto delle attività di assistenza tecnica con i Servizi professionali di Objectif Lune. Tali servizi di consulenza saranno forniti sulla base di un contratto separato e soggetti ai corrispettivi correnti previsti per i Servizi professionali di Objectif Lune. Alcuni dei servizi offerti sono: analisi, sviluppo e/o modifica nonché personalizzazione di documenti, configurazione e/o programmazione correlata ai Prodotti.

ATTIVAZIONE DEL PRODOTTO

Il cliente può attivare i Prodotti della suite OL Connect e PlanetPress utilizzando il nostro [gestore delle attivazioni sul Web](#). Per accedere a questo sistema, sono necessari il numero cliente e la password forniti al momento dell'acquisto. Per ulteriori informazioni su come attivare i Prodotti, consultare la [guida al gestore delle attivazioni sul Web](#) (in inglese) disponibile sul nostro sito Web oppure contattare il [reparto di Assistenza clienti locale](#).

Per informazioni sugli altri Prodotti di OL, rivolgersi al [reparto di Assistenza clienti locale](#).

AGGIORNAMENTI E UPGRADE DEI PRODOTTI

OL Care include aggiornamenti (versioni minori) e upgrade (versioni principali) gratuiti dei Prodotti registrati mediante il sito Web di Objectif Lune: www.objectiflune.com. Tutti gli aggiornamenti e gli upgrade forniti, compresi i relativi materiali di programmazione e le documentazioni, sono soggetti ai rispettivi EULA. Le notifiche per le nuove

versioni vengono inviate mediante il gestore degli aggiornamenti online. Per i prodotti non dotati di gestore degli aggiornamenti online, gli aggiornamenti e gli upgrade possono essere forniti a richiesta. Per ulteriori informazioni, contattare il reparto Assistenza tecnica locale.

LINGUE SUPPORTATE

Objectif Lune è lieta di poter offrire assistenza tecnica nelle lingue specificate di seguito, nelle relative regioni durante l'orario d'ufficio locale. Se una risorsa non è disponibile in una lingua specifica, la lingua supportata sarà l'inglese.

REGIONE	LINGUA
Stati Uniti, Canada e America Latina	Inglese, francese, spagnolo
Europa, Medio Oriente, Africa	Inglese, tedesco, francese, olandese
Asia Pacifico	Inglese, giapponese

SICUREZZA DEI DATI

Objectif Lune si impegna a proteggere i dati che i clienti le affidano. Adottiamo gli standard di settore più rigorosi per la gestione della sicurezza delle informazioni e siamo certificati: ISO/IEC 27001:2013. Objectif Lune si impegna a migliorare costantemente oltre che a confermare la certificazione ISO/IEC 27001:2013. Per ulteriori informazioni sulla sicurezza dei dati che possiamo garantire, visitare il nostro sito Web: <http://www.objectiflune.com/en/datasecurity>.

CONTATTI PER L'ESCALATION

Ove mai ritenesse che è necessario procedere all'escalation di un ticket aperto, il cliente può contattare il consulente dell'Assistenza tecnica che sta gestendo il ticket e richiedere di procedere all'escalation oppure può utilizzare uno dei contatti riportati di seguito.

CONTATTO	MANSIONE	E-MAIL
Cosimo Iacovella	Global Support Director Montreal, Canada	iacovellac@ca.objectiflune.com
Maria Morante	Customer Experience, Vice-President Montreal, Canada	morantem@ca.objectiflune.com