



# Política do **OL<sup>®</sup> Care**

/V2

O OL Care é o serviço de suporte técnico da Objectif Lune (OL), bem como o programa de atualização e upgrade fornecido aos clientes dos produtos registrados da Objectif Lune que possuem um contrato de licença de usuário final válido ("EULA"), para garantir o uso satisfatório de seus produtos e serviços ("Produtos").

A seguir, estão descritas as políticas, procedimentos e contrato de nível de serviço sob os quais a Objectif Lune fornece serviços de suporte técnico ("Suporte Técnico") aos clientes com o OL Care válido. Para consultar os Termos e Condições detalhados do OL Care, clique [aqui](#).

## SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

Benefício de assistência, orientação e recomendações sobre:

- Instalação e configuração do produto
- Correção de um comportamento inesperado para recursos documentados e mensagens de erro
- Falhas na solução, incluindo configurações e programação de modelos, data mappings e workflow existentes referentes aos produtos da OL em execução no ambiente para o qual foram desenvolvidos

## HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E INFORMAÇÕES DE CONTATO

Os clientes com o OL Care válido podem entrar em contato com o Suporte Técnico durante o horário de suporte local. A grade a seguir fornece uma lista de números de telefone por região e endereços da web para abrir um tíquete de suporte

CENTRO DE SUPORTE	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO LOCAL (excluindo feriados)	TELEFONE	SUPORTE WEB
<b>Américas</b>	Segunda a sexta-feira 9:00 às 20:00 EST	+1 514-798-8714 +1 866-348-5863	<a href="#">Reportar um problema</a>
<b>Reino Unido</b>	Segunda a sexta-feira Das 9:00 às 17:00 UTC +0	+44 845 505 6349	<a href="#">Reportar um problema</a>
<b>Alemanha</b>	Segunda a sexta-feira Das 9:00 às 17:00 UTC +1	+49 6151 7809 103	
<b>França</b>	Segunda a sexta-feira Das 9:00 às 17:00 UTC +1	+33 1 80 87 52 86	
<b>Holanda</b>	Segunda a sexta-feira Das 9:00 às 17:00 UTC +1	+31 79 361 8036	
<b>Austrália</b>	Segunda a sexta-feira 9:00 às 19:00 AEST	+61 3 8548 4894 1800 018959	
<b>Malásia</b>	Segunda a sexta-feira 9:00 às 17:00 MYT	+60 327 834 307 1800 81 6530	
<b>Japão</b>	Segunda a sexta-feira 9:00 às 17:00 JST	+81 50 3488 5816	

## OUTROS RECURSOS

Antes de entrar em contato com o Suporte Técnico, recomendamos visitar nosso [Centro de Recursos](#) que contém a documentação do produto, links para nossos fóruns (perguntas e respostas), centro de aprendizado e base de dados de conhecimento, tudo o que pode ajudar os clientes a resolver seus problemas rapidamente.

## PROCESSO DO SUPORTE TÉCNICO

A qualidade das informações fornecidas tem um impacto significativo na rapidez com que um problema é diagnosticado e resolvido pelo Suporte Técnico. Portanto, as seguintes informações devem ser fornecidas:

- Descrição detalhada do problema
- Gravidade do problema e impacto no sistema e na operação dos negócios
- Versão do produto e número de série
- Mensagens de erro exatas
- Todos os recursos relevantes ao problema, incluindo os logs do software
- As etapas executadas para reproduzir o problema e quaisquer soluções alternativas conhecidas
- Informações de contato do responsável pelo gerenciamento do problema

O Suporte Técnico confirmará o recebimento do tíquete:

Se o tíquete for aberto pela web ou e-mail, um e-mail de confirmação automatizado será enviado em 10 minutos. O Suporte Técnico responderá por e-mail ou telefone dentro de 4 horas, durante o horário de funcionamento. Se o tíquete for aberto por telefone e o Suporte Técnico não estiver disponível, o cliente deverá deixar uma mensagem detalhada. O Suporte Técnico retornará a ligação dentro de 2 horas, durante o horário de funcionamento.

O Suporte Técnico irá:

- Designar um Consultor de Suporte ao cliente
- Registrar, analisar, categorizar e priorizar o problema de acordo com a gravidade e o impacto nos negócios
- Solucionar problemas, isolar e reproduzir o problema em um ambiente controlado, sempre que possível, e solicitar informações adicionais, se necessário
- Identificar o problema e propor uma solução

O Suporte Técnico é dedicado a fornecer especialistas e recursos para pesquisar e resolver os problemas do cliente em tempo hábil.

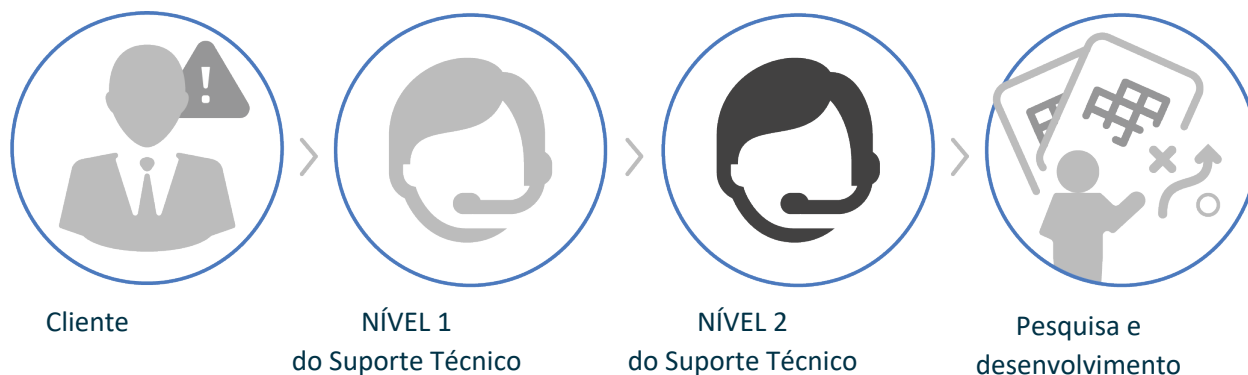
Enquanto um tíquete estiver aberto, o Suporte Técnico atualizará o cliente periodicamente sobre o andamento e status do problema. Depois que uma resolução for fornecida, o tíquete será fechado, com o consentimento do cliente.

Uma resolução pode consistir em:

- Correção permanente
- Solução razoável
- Plano de ação para o desenvolvimento de uma correção ou solução alternativa
- Recomendação para a resolução do problema para que a solução volte a funcionar

Embora o principal ponto de contato do cliente durante todo o processo seja o Suporte Técnico, o exemplo abaixo ilustra o processo de encaminhamento da resolução.

## ENCAMINHAMENTO DE UM PROBLEMA



A qualquer momento durante o processo de suporte, o cliente pode entrar em contato com o Consultor de Suporte designado ao problema para solicitar uma atualização ou fornecer informações adicionais que podem ajudar a resolver o problema. Caso o cliente não esteja satisfeito com o processo, uma solicitação para falar com o Gerente de Suporte pode ser feita ao Consultor de Suporte. Isso nos permite entender melhor suas preocupações e fazer ajustes, se necessário.

## NÍVEIS DE PRIORIDADE E GRAVIDADE

Os níveis de gravidade determinam uma prioridade do problema e nos ajudam a alocar os recursos necessários para resolvê-lo efetivamente. A gravidade dos problema é baseada no impacto que teve nos negócios, conforme determinado pelo cliente e pelo Suporte Técnico. Os níveis de gravidade podem ser alterados após a avaliação original, com o consentimento do cliente.

**Tempo de resposta:** O Suporte Técnico entrará em contato com o cliente após enviar uma solicitação de suporte para confirmar o recebimento e fornecer uma resposta inicial. Uma resposta será dada por e-mail ou telefone para solicitar informações adicionais ou identificar o problema ou fornecer uma solução. Os tempos de resposta são medidos durante o horário de funcionamento do suporte local.

Para emergências é altamente recomendável abrir um tíquete por telefone para acelerar o tempo de resposta.

TÍQUETE DE SUPORTE ABERTO POR	TEMPO DE RESPOSTA
Telefone	Dentro de 2 horas
E-mail ou web	Dentro de 4 horas

Se um problema foi enviado por e-mail ou pela web, um e-mail automático confirmando seu recebimento é enviado em 10 minutos, confirmando o recebimento do tíquete em nosso sistema.

**Resolução pretendida:** Os tempos de resolução pretendidos são estimativos e dependem da complexidade dos tíquetes enviados. O tempo de resolução pode variar.

**Atualizações:** O Suporte Técnico entrará em contato com o cliente por telefone, e-mail ou ambos durante o processo de resolução e fornecerá atualizações sobre o progresso e o status do problema de acordo com o nível de gravidade ou conforme acordado entre o Suporte Técnico e o cliente.

A tabela a seguir será usada para priorizar as chamadas.

GRAVIDADE	DESCRIÇÃO	RESOLUÇÃO PRETENDIDA	ATUALIZAÇÕES
<b>P1 - Crítico</b>	<b>Problema crítico</b> A produção do cliente é prejudicada ou diminuída, causando um sério impacto nos negócios.	<b>Dentro de 2 dias úteis</b> O Suporte Técnico trabalhará <b>continuamente</b> no problema, durante o horário de funcionamento do suporte local, até que seja resolvido ou que uma solução alternativa razoável seja alcançada.	Todos os dias úteis
<b>P2 - Alto</b>	<b>Problema grave</b> A capacidade de produção dos clientes é gravemente degradada ou os recursos importantes do Produto não estão disponíveis.	<b>Dentro de 3 dias úteis</b> O Suporte Técnico trabalhará <b>continuamente</b> no problema, durante o horário de funcionamento do suporte local, até que seja resolvido ou que uma solução alternativa razoável seja alcançada.	Todos os dias úteis
<b>P3 - Moderado</b>	<b>Problema moderado</b> A capacidade de produção do cliente é imperfeita, incompleta ou não está disponível uma funcionalidade crítica que tenha de médio a baixo impacto em seus negócios.	<b>Dentro de 15 dias úteis</b> O Suporte Técnico trabalhará no problema durante o horário de funcionamento do suporte local até que seja resolvido ou uma solução razoável seja alcançada.	A cada dois (2) dias úteis ou conforme acordado entre o Suporte Técnico e o Cliente
<b>P4 - Baixo</b>	<b>Problema menor</b> A produção do cliente não é comprometida. Uma questão ou problema menor que não tem impacto nos negócios e pode ser facilmente contornado.	O problema é relatado e pode ser corrigido em uma versão futura do Produto.	Pode variar

## RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Para ajudar nosso Suporte Técnico a resolver os problemas o mais rápido possível, o cliente deve:

- Ter um contato dedicado disponível para trabalhar com o Suporte Técnico
- Fornecer todas as informações necessárias solicitadas em tempo hábil
- Disponibilizar acesso remoto seguro ao ambiente onde está o problema
- Testar a solução em um ambiente de desenvolvimento antes de aplicar uma resolução

A impossibilidade de acesso ao ambiente do cliente ou do fornecimento de qualquer uma das informações acima pode resultar na ampliação do tempo de resolução pretendido.

## EXCLUSÕES

A assistência do Suporte Técnico não será prestada para problemas decorrentes de:

- Uso dos Produtos pelo cliente de maneira para a qual eles não foram projetados.
- Negligência, uso indevido, adaptação ou modificação dos Produtos pelo cliente ou por terceiros.
- Versões dos Produtos que não sejam as duas mais recentes.
- Scripts personalizados ou programação em idiomas diferentes dos idiomas de programação nativos dos Produtos da OL: PressTalk, JavaScript, VBScript, JQuery, CSS, HTML.

O cliente é responsável por seu próprio hardware, sistemas operacionais, configuração de rede e manutenção, uso de qualquer sistema de controle de acesso a arquivos e aplicativos ou sistemas de terceiros.

## SERVIÇOS PROFISSIONAIS

A Objectif Lune também oferece serviços de consultoria para ajudar a resolver problemas fora do escopo do Suporte Técnico por meio dos Serviços Profissionais da Objectif Lune. Quaisquer serviços de consultoria devem ser prestados sob um contrato separado e estarão sujeitos às taxas de serviços profissionais atuais da Objectif Lune. Esses serviços incluem a análise, desenvolvimento e/ou modificações de documentos, bem como personalização, configuração e/ou programação relativa aos Produtos.

## ATIVAÇÃO DO PRODUTO

O Cliente pode ativar os produtos OL Connect e PlanetPress Suite por meio do nosso [Web Activation Manager](#). O número do cliente e a senha fornecidos na compra são necessários para acessar este sistema. Para obter mais informações sobre como ativar os produtos, consulte o [Guia do Web Activation](#) disponível em nosso site ou entre em contato localmente com o seu [Departamento de Atendimento ao Cliente](#).

Para nossos outros produtos, entre em contato localmente com o seu [Departamento de Atendimento ao Cliente](#).

## ATUALIZAÇÕES E UPGRADES DO PRODUTO

O OL Care inclui atualizações gratuitas (lançamentos menores) e upgrades (lançamentos maiores) de Produtos registrados no site da Objectif Lune: [www.objectiflune.com](http://www.objectiflune.com). Todas as atualizações e upgrades fornecidos, incluindo a respectiva documentação e materiais do programa, estão sujeitos aos respectivos EULA's. A notificação de novos lançamentos será feita por meio do gerenciador de atualizações online. Atualizações e upgrades também podem ser fornecidos mediante solicitação de produtos sem o gerenciador online. Para obter mais informações, entre em contato com o departamento de Suporte Técnico local.

## IDIOMAS SUPORTADOS

A Objectif Lune tem o prazer de oferecer Suporte Técnico nos seguintes idiomas nas seguintes regiões durante o horário de funcionamento local. Se um recurso não estiver disponível em um idioma específico, o idioma suportado será o inglês.

REGIÃO	IDIOMA
<b>Estados Unidos, Canadá e América Latina</b>	Inglês, francês, espanhol
<b>Europa, Oriente Médio, África</b>	Inglês, alemão, francês, holandês
<b>Ásia-Pacífico</b>	Inglês, japonês

## SEGURANÇA DE DADOS

A Objectif Lune está comprometida em proteger os dados que nos são confiados. Nós utilizamos o mais alto padrão da indústria de gerenciamento de segurança da informação e somos certificados: ISO/IEC 27001:2013. A Objectif Lune está comprometida com a melhoria contínua e a manutenção da certificação com a ISO/IEC 27001:2013. Para mais detalhes sobre nossa segurança de dados, visite nosso site: <http://www.objectiflune.com/en/datasecurity>

## CONTATOS PARA ENCAMINHAMENTO

Se você sentir a necessidade de encaminhar seu tíquete, entre em contato com o consultor de Suporte Técnico que está atendendo o tíquete e solicite que ele seja encaminhado ou você pode usar um dos contatos listados abaixo.

CONTATO	CARGO	E-MAIL
<b>Cosimo Iacovella</b>	<b>Diretor de Suporte Global</b> Montreal, Canadá	<a href="mailto:iacovellac@ca.objectiflune.com">iacovellac@ca.objectiflune.com</a>
<b>Maria Morante</b>	<b>Customer Experience, Vice-President</b> Montreal, Canadá	<a href="mailto:morantem@ca.objectiflune.com">morantem@ca.objectiflune.com</a>