

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



## Politique d'**OL**® Care

OL Care est un service de soutien technique d'Upland Objectif Lune (OL), ainsi qu'un programme de mise à jour et de mise à niveau fourni aux clients de produits d'Upland Objectif Lune enregistrés qui détiennent un contrat de licence d'utilisation (« CLU »), afin qu'ils utilisent leurs produits et services (« produits ») de façon fructueuse.

Le texte qui suit décrit les politiques, les procédures et l'entente de niveau de service selon lesquels Objectif Lune fournit des services de soutien technique (« soutien technique ») aux clients ayant un abonnement valide à OL Care. [Cliquez ici](#) pour consulter les modalités détaillées d'OL Care.

### SERVICES DE SOUTIEN TECHNIQUE

Profitez d'une aide, de conseils et de recommandations sur les points suivants :

- Installation, réglage et configuration de produit.
- Correction du comportement inattendu de fonctions documentées et de messages d'erreur.
- Défaillances de solution, par exemple les gabarits existants, les mappages de données, les configurations de workflow et la programmation concernant les produits d'OL, fonctionnant dans l'environnement pour lequel ils ont été mis au point.

### HEURES D'OUVERTURE ET COORDONNÉES

Les clients ayant un abonnement valide à OL Care peuvent communiquer avec le soutien technique durant les heures de soutien de leur région. La grille suivante vous présente la liste de numéros de téléphone, par région, ainsi que les adresses Web pour créer un billet de soutien. [Contactez-nous](#)

### AUTRES RESSOURCES

Avant de communiquer avec le soutien technique, nous vous recommandons de visiter notre [Centre de ressources](#) dans lequel vous trouverez de la documentation sur les produits, des hyperliens vers nos forums de soutien (foire aux questions), un centre d'apprentissage et une base de connaissances, autant d'éléments susceptibles d'aider nos clients à résoudre rapidement leurs problèmes.



## PROCESSUS DE SOUTIEN TECHNIQUE

La qualité des renseignements fournis au soutien technique a une grande incidence sur la rapidité de diagnostic d'un problème et de sa résolution par le soutien technique. Vous devriez par conséquent fournir les renseignements suivants :

- Une description détaillée du problème
- La gravité et les conséquences des problèmes sur le système et les opérations de l'entreprise
- La version du produit et son numéro de série
- Les messages d'erreur exacts
- Toutes les sources pertinentes du problème, notamment les connexions du logiciel
- Les étapes à suivre pour reproduire le problème et toute solution de contournement connue
- Les coordonnées de la personne-ressource responsable de la gestion du problème

### Le soutien technique vous fera parvenir un accusé de réception du billet :

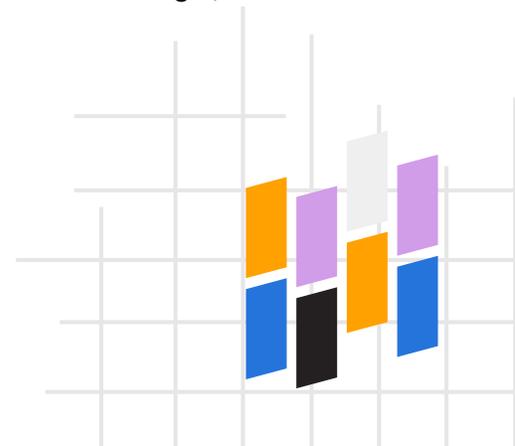
si le billet est créé par Internet ou par courriel, un accusé de réception vous sera envoyé automatiquement par courriel dans les 10 minutes suivantes. Le soutien technique répondra ensuite par courriel ou par téléphone dans les 4 heures ouvrables suivantes. Si le billet est créé par téléphone et que le soutien technique n'est pas disponible, le client devra laisser un message détaillé. Le soutien technique retournera l'appel dans les 2 heures ouvrables suivantes.

### Le soutien technique :

- Assignera un conseiller technique au client
- Se connectera, analysera le problème, le catégorisera et établira son ordre de priorité en fonction de sa gravité et de son incidence sur l'entreprise
- Localisera le problème, l'isolera et le reproduira dans un environnement contrôlé, dans la mesure du possible, et demandera des renseignements additionnels au besoin
- Établira le problème et proposera une solution

Le soutien technique est dédié à fournir des experts et des ressources pour rechercher les problèmes des clients et les résoudre dans des délais raisonnables.

Lors de la création d'un billet, le soutien technique renseigne périodiquement le client sur les progrès accomplis et l'état de leur problème. Une fois que le problème est réglé, le billet est fermé avec le consentement du client.

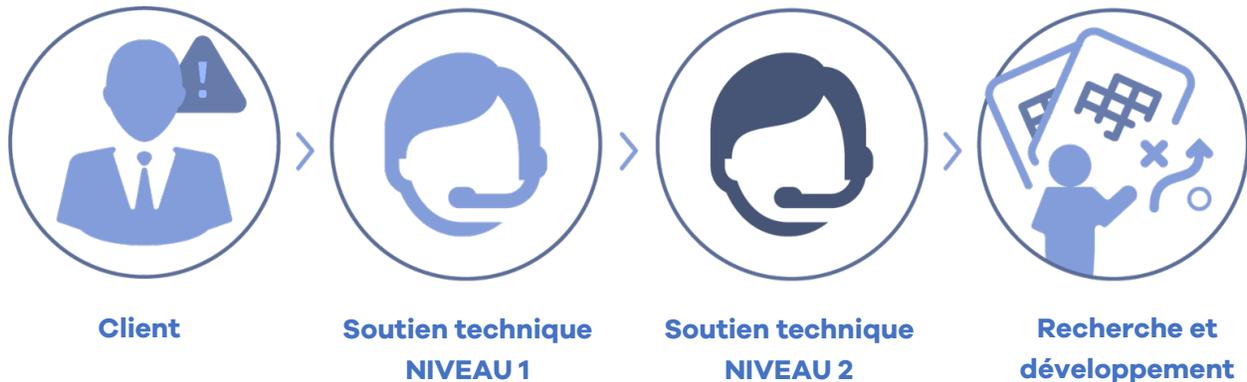


Une résolution pourrait comprendre :

- Un correctif permanent
- Une solution de contournement raisonnable
- Un plan d'action pour la mise au point d'un correctif ou d'une solution de contournement
- Une recommandation concernant la résolution du problème, afin d'obtenir une sauvegarde de la solution et de l'exécuter

Si le principal point de contact du client tout au long du processus est le soutien technique, le graphique suivant illustre le processus de hiérarchisation de la résolution.

## HIÉRARCHISATION D'UN PROBLÈME



Le client peut, en tout temps durant le processus de soutien, communiquer avec le conseiller technique à qui son problème a été confié pour lui demander un bilan de la situation ou des renseignements additionnels qui permettront peut-être de résoudre le problème. Si le client n'est pas satisfait du processus, le conseiller technique peut lui demander de s'adresser au responsable du soutien. Cela nous permet de mieux comprendre vos préoccupations et de procéder à des ajustements, si nécessaire.

## PRIORITÉ ET NIVEAUX DE GRAVITÉ

Les niveaux de gravité déterminent la priorité d'un problème et nous aident à assigner les ressources nécessaires pour le résoudre efficacement. La gravité d'un problème repose sur son incidence sur l'entreprise, selon les indications du client et du soutien technique. Il est possible de modifier les niveaux de gravité après l'évaluation initiale, avec le consentement du client.



**Temps de réponse :** le soutien technique communiquera avec le client après la soumission d'une demande de soutien afin d'accuser réception de la demande et de fournir une réponse. Une réponse subséquente envoyée ensuite par courriel ou par téléphone visera à demander des renseignements additionnels au client, à détecter le problème ou à fournir une solution. L'évaluation des temps de réponse repose sur les heures d'ouverture du soutien local.

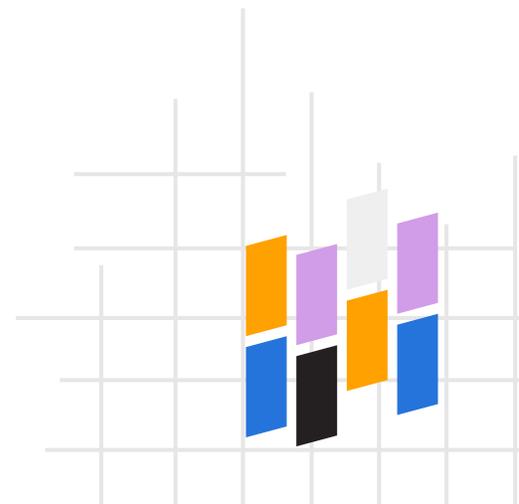
En cas d'urgence, nous vous recommandons fortement de créer un billet par téléphone, ce qui accélérera le temps de réponse.

BILLET DE SOUTIEN OUVERT PAR	TEMPS DE RÉPONSE
<b>Téléphone</b>	En 2 heures
<b>Portail d'assistance en ligne</b>	En 4 heures

En cas de soumission du problème par portail d'assistance en ligne, un courriel envoyé automatiquement dans les 10 minutes suivantes confirme la réception du billet par notre système.

**Résolution cible :** le temps de résolution cible est une estimation et dépend de la complexité des billets soumis. Les temps de résolution pourraient varier.

**Bilans de la situation :** le soutien technique communiquera avec le client par téléphone, courriel ou les deux durant le processus de résolution pour lui présenter un bilan des progrès accomplis et l'état du problème, conformément au niveau de gravité ou selon ce qu'ont convenu le soutien technique et le client.



Le tableau suivant servira à établir l'ordre de priorité des appels.

GRAVITÉ	DESCRIPTION	RÉSOLUTION CIBLE	BILANS
<b>P1 – Critique</b>	<b>Problème critique</b> La production du client est mise en péril ou arrêtée, ce qui a une forte incidence sur son entreprise.	<b>En 2 jours ouvrables</b> Le soutien technique travaillera <b>sans relâche</b> sur le problème durant les heures d'ouverture du soutien local, jusqu'à la résolution du problème ou jusqu'à avoir trouvé une solution de contournement raisonnable.	Tous les jours ouvrables
<b>P2 – Haute</b>	<b>Problème grave</b> La capacité de production du client est fortement dégradée ou d'importantes fonctions du produit ne sont pas disponibles.	<b>En 3 jours ouvrables</b> Le soutien technique travaillera <b>sans relâche</b> sur le problème durant les heures d'ouverture du soutien local, jusqu'à la résolution du problème ou jusqu'à avoir trouvé une solution de contournement raisonnable.	Tous les jours ouvrables
<b>P3 – Modérée</b>	<b>Problème modéré</b> La capacité de production du client est imparfaite ou partielle, ou une fonctionnalité non essentielle n'est pas disponible et a une incidence modérée ou faible sur l'entreprise.	<b>En 15 jours ouvrables</b> Le soutien technique travaillera sur le problème durant les heures d'ouverture du soutien local, jusqu'à la résolution du problème ou jusqu'à avoir trouvé une solution de contournement raisonnable.	Tous les deux (2) jours ouvrables, ou selon ce qu'ont convenu le soutien technique et le client
<b>P4 – Faible</b>	<b>Problème mineur</b> La production du client n'est pas touchée. Il s'agit d'un problème mineur ou d'une question n'ayant aucune incidence sur l'entreprise, qui peut être facilement contournée.	Le problème est reporté et pourrait être réglé dans une prochaine version du produit.	Pourrait varier



## RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Afin d'aider le soutien technique à résoudre les problèmes le plus rapidement possible, le client doit :

- Confier à une personne-ressource particulière le soin de traiter avec le soutien technique
- Fournir dans les plus brefs délais tous les renseignements nécessaires qui sont demandés
- Donner un accès sécurisé à distance à l'environnement dans lequel se loge le problème
- Tester la solution dans un environnement de développement avant de l'appliquer

Le défaut d'accéder à l'environnement du client ou d'obtenir l'un ou l'autre des éléments susmentionnés pourrait entraîner une prolongation du temps de résolution cible.

## EXCLUSIONS

Le soutien technique n'apportera pas d'aide pour les problèmes causés par :

- L'utilisation des produits par le client d'une manière pour laquelle ils ne sont pas conçus
- La négligence, l'utilisation malveillante, l'adaptation ou l'apport de modifications aux produits de la part du client ou d'un tiers
- Des versions des produits autres que les deux versions les plus récentes
- La programmation ou des scripts personnalisés dans un langage autre que celui utilisé pour la programmation originale des produits OL : PressTalk, JavaScript, VBScript, JQuery, CSS, HTML

Le client est responsable de son matériel informatique, de ses systèmes d'exploitation, du réglage de son réseau et de l'utilisation de la tenue à jour de tout système de contrôle d'accès aux fichiers et des applications ou systèmes de tiers.

## SERVICES PROFESSIONNELS

Upland Objectif Lune offre aussi des services de consultation pour régler certaines questions outrepassant le soutien technique par le biais des Services professionnels d'Objectif Lune. Tout service de consultation sera fourni dans le cadre d'une entente distincte et assujetti aux honoraires d'Objectif Lune alors en vigueur pour des services professionnels. Ces services comprennent entre autres l'analyse, la rédaction ou la modification de documents, ainsi que la personnalisation, la configuration ou la programmation ayant trait aux produits.



## ACTIVATION DU PRODUIT

Le client peut activer OL Connect de là par le biais de notre [gestionnaire d'activation Web](#). Le numéro de client et le mot de passe qui lui sont fournis au moment de l'achat sont nécessaires pour accéder à ce système. Pour de plus amples renseignements sur la manière d'activer des produits, veuillez consulter le [Guide d'activation Web](#) que vous trouverez sur notre site Web (en anglais seulement) ou communiquer avec le [service à la clientèle de votre région](#).

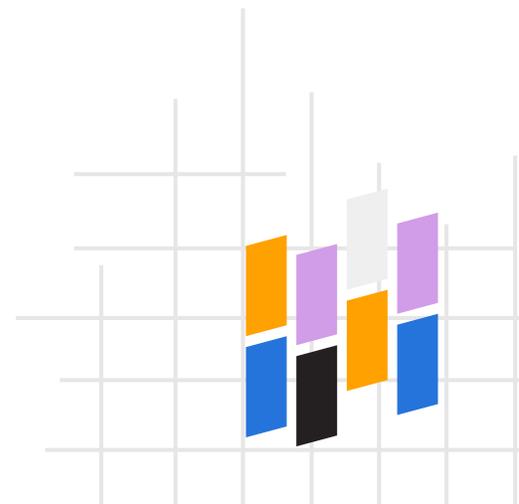
## MISES À JOUR ET MISES À NIVEAU DE PRODUIT

OL Care donne gracieusement accès aux mises à niveau et aux mises à jour (versions mineures) des produits. Toutes les mises à niveau et mises à jour fournies, y compris la documentation et les documents du programme, sont soumises aux modalités de leur CLU respectif. Le gestionnaire de mise à jour en ligne enverra un avis concernant les nouvelles versions. Il est également possible d'obtenir des mises à jour et mises à niveau de produits sur demande, sans gestionnaire en ligne. Pour de plus amples renseignements, communiquez avec le soutien technique de votre région.

## LANGUES PRISES EN CHARGE

Upland Objectif Lune est heureux d'offrir un soutien technique dans les langues suivantes dans les régions mentionnées durant les heures d'ouverture locales. En l'absence d'une ressource disponible dans une langue en particulier, la langue parlée sera l'anglais.

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



## DATA SECURITY

Upland s'engage à protéger les données qui nous sont confiées. Nous comprenons que la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de vos données sont vitales. Plus de 10 000 entreprises nous font confiance pour assurer la sécurité de leurs informations. Pour plus de détails concernant la sécurité de nos données, veuillez visiter notre site Web : [Sécurité des logiciels Upland](#).

## PERSONNES-RESSOURCES POUR LA HIÉRARCHISATION

Si vous avez l'impression de devoir acheminer votre billet à un niveau supérieur, vous pouvez communiquer avec le conseiller du soutien technique qui gère votre billet et lui demander sa hiérarchisation; vous pourriez également le confier à une des personnes-ressources mentionnées ci-dessous.

PERSONNE-RESSOURCE	TITRE	COURRIEL
<b>Cosimo Iacovella</b>	<b>Directeur international, Soutien</b>	<a href="mailto:ciacovella@uplandsoftware.com">ciacovella@uplandsoftware.com</a>

