



OL[®] Care Richtlinie

OL Care ist das Programm von Objectif Lune (OL) für technischen Support-Service sowie Updates und Upgrades für Kunden im Besitz registrierter Objectif Lune Produkte, die einen gültigen Endbenutzer-Lizenzvertrag („EULA“) besitzen, zur Gewährleistung der erfolgreichen Nutzung ihrer Produkte und Serviceleistungen („Produkte“).

Im Folgenden ist eine Beschreibung der Richtlinien, Verfahren und des Service Level Agreements zu finden, über das Kunden von Objectif Lune, die im Besitz eines gültigen OL Care-Vertrags sind, technische Support-Serviceleistungen („Technischer Support“) erhalten. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen von OL Care finden Sie [hier](#) (replace with new link) im Einzelnen.

TECHNISCHE SUPPORT-SERVICES

Profitieren Sie von Unterstützung, Anleitung und Empfehlungen bei:

- Produktinstallation, -setup und -konfiguration
- Behebung unerwarteter Verhaltensweisen bei dokumentierten Funktionen und Fehlermeldungen
- Lösungsausfällen einschließlich vorhandener Templates, Datamappers, Workflow-Konfigurationen und Programmierungen für OL Produkte, die in der Systemumgebung laufen, für die sie entwickelt wurden

GESCHÄFTSZEITEN UND KONTAKTDATEN

Kunden mit gültigem OL Care können sich mit dem technischen Support während ihrer örtlichen Support-Geschäftszeiten in Verbindung setzen. In der folgenden Tabelle finden Sie eine Liste der Telefonnummern nach Region sowie die Web-Adressen zur Eröffnung eines Support-Tickets.

SUPPORT-CENTER	LOKALE GESCHÄFTSZEITEN (nicht an Feiertagen)	TELEFON	WEB-SUPPORT
Amerika	Montag bis Freitag 9:00 bis 20:00 Uhr EST	+1 514-798-8714 +1-866-348-5863	Problem melden
Großbritannien	Montag bis Freitag 9:00 bis 17:00 Uhr UTC +0	+44 845 505 6349	
Deutschland	Montag bis Freitag 9:00 bis 17:00 Uhr UTC +1	+49 6151 7809 103	
Frankreich	Montag bis Freitag 9:00 bis 17:00 Uhr UTC +1	+33 1 80 87 52 86	
Niederlande	Montag bis Freitag 9:00 bis 17:00 Uhr UTC +1	+31 79 361 8036	
Australien	Montag bis Freitag 9:00 bis 19:00 Uhr AEST	+61 3 8548 4894 1800 018959	
Malaysia	Montag bis Freitag 9:00 bis 17:00 Uhr MYT	+60 327 834 307 1800 81 6530	
Japan	Montag bis Freitag 9:00 bis 17:00 Uhr JST	+81 50 3488 5816	

ANDERE RESSOURCEN

Bevor Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung setzen, empfehlen wir den Besuch unseres [Ressourcen-Centers](#), das Produktdokumentationen, Links zu unseren Foren (F&A), Learning Center und Wissensdatenbanken enthält, die Kunden bei der schnellen Behebung ihrer Probleme helfen können.

TECHNISCHER SUPPORT-PROZESS

Die Qualität der Informationen an den technischen Support hat einen wesentlichen Einfluss darauf, wie schnell ein Problem vom technischen Support diagnostiziert und gelöst werden kann. Daher sollten die folgenden Informationen bereitgestellt werden:

- Detaillierte Beschreibung des Problems
- Schweregrad der Probleme und Einfluss auf das System und die Geschäftsvorgänge
- Produktversion und Seriennummer
- Genaue Fehlermeldungen
- Alle relevanten Ressourcen für das Problem, einschließlich Software-Protokolle
- Die zur Reproduktion des Problems ergriffenen Schritte und alle bekannten Umgehungen
- Kontaktdaten der Kontaktperson, die für das Problem zuständig ist

Der technische Support wird den Erhalt des Tickets bestätigen:

Wenn das Ticket über Web oder E-Mail eröffnet wird, wird eine automatische Bestätigungsmail innerhalb von 10 Minuten versendet. Der technische Support wird dann per E-Mail oder Telefon innerhalb von 4 Geschäftsstunden antworten. Wenn das Ticket per Telefon eröffnet wird und der technische Support nicht verfügbar ist, sollte der Kunde eine detaillierte Nachricht hinterlassen. Der technische Support wird durch Rückruf innerhalb von 2 Geschäftsstunden antworten.

Der technische Support wird:

- Dem Kunden einen Support Advisor zuweisen
- Das Problem protokollieren, analysieren und nach Schweregrad und Auswirkungen auf das Geschäft kategorisieren und priorisieren
- Den Fehler suchen, isolieren und das Problem sofern möglich in einer kontrollierten Umgebung reproduzieren und bei Bedarf zusätzliche Informationen anfordern
- Das Problem identifizieren und eine Lösung vorschlagen

Der technische Support ist dafür konzipiert, Fachleute und Ressourcen zur zeitnahen Untersuchung und Lösung von Kundenproblemen bereitzustellen.

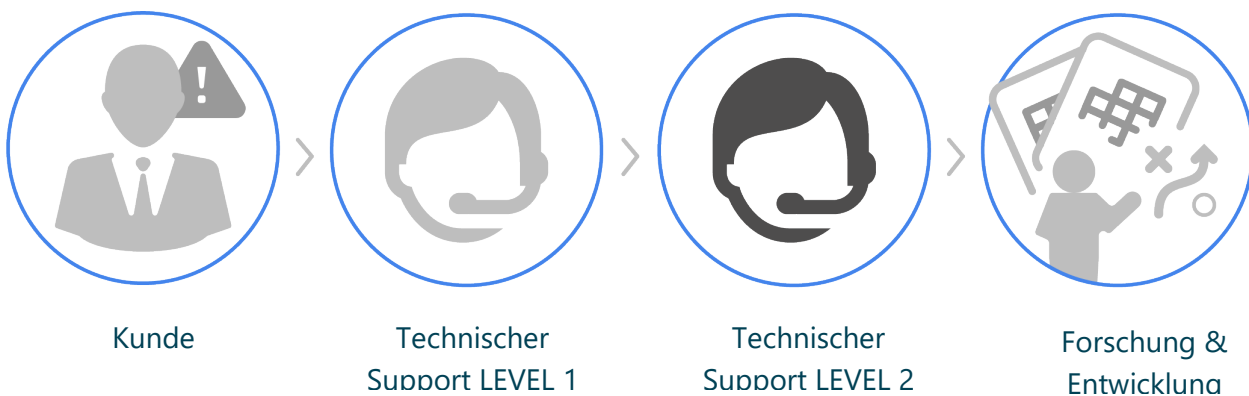
Solange ein Ticket offen ist, wird der technische Support den Kunden regelmäßig über den Vorgang und Stand seines Problems auf dem Laufenden halten. Wenn eine Lösung gefunden wurde, wird das Ticket mit Zustimmung des Kunden geschlossen.

Eine Lösung kann Folgendes umfassen:

- Dauerhafte Behebung
- Vernünftige Umgehung
- Aktionsplan zur Entwicklung einer Behebung oder Umgehung
- Empfehlung zur Lösung des Problems, damit die Lösung wiederhergestellt und der Betrieb wieder aufgenommen wird

Während der Kunde während des gesamten Prozesses hauptsächlich mit dem technischen Support in Kontakt ist, wird im Folgenden der Eskalationsprozess für die Lösung dargestellt.

ESKALATION EINES PROBLEMS



Während des Support-Prozesses kann sich der Kunde jederzeit mit dem Support Advisor in Verbindung setzen, dem das Problem zugewiesen wurde, und ein Update anfordern oder zusätzliche Informationen liefern, die zur Lösung des Problems beitragen können. Sollte der Kunde mit dem Prozess nicht zufrieden sein, kann eine Anfrage auf ein Gespräch mit dem Support Manager an den Support Advisor gerichtet werden. Dies gibt uns die Möglichkeit, Ihre Belange besser zu verstehen und ggf. Anpassungen vorzunehmen.

PRIORITÄT UND SCHWEREGRADE

Über die Schweregrade wird die Priorität von Problemen festgelegt. Dies hilft uns bei der Zuweisung der erforderlichen Ressourcen für eine effektive Lösung der Probleme. Der Schweregrad eines Problems basiert auf den Auswirkungen, die ein Problem laut Feststellung durch den Kunden und den technischen Support auf das Geschäft hatte. Mit Zustimmung des Kunden können Schweregrade nach der ursprünglichen Bewertung geändert werden.

Antwortzeit: Nach Einreichung einer Support-Anfrage wird sich der technische Support mit dem Kunden in Verbindung setzen, um den Eingang zu bestätigen und eine erste Antwort zu geben. Eine Antwort wird per E-Mail oder Telefon gegeben, um zusätzliche Informationen abzufragen oder das Problem zu identifizieren oder eine Lösung zu liefern. Die Dauer von Antwortzeiten wird in den örtlichen Geschäftszeiten des Supports gemessen.

In Notfällen empfehlen wir dringend, ein Ticket per Telefon zu eröffnen, um die Antwortzeit zu verkürzen.

SUPPORT-TICKET NACH ANTWORTZEIT ERÖFFNET	ANTWORTZEIT
Telefon	Innerhalb von 2 Stunden
E-Mail oder Web	Innerhalb von 4 Stunden

Wenn ein Problem per E-Mail oder Web eingereicht wurde, wird über eine automatische E-Mail innerhalb von 10 Minuten der Eingang des Tickets in unserem System bestätigt.

Ziellösung: Die Zeiten bis zur Umsetzung der Ziellösung sind Schätzungen und hängen von der Komplexität der eingereichten Tickets ab. Die Zeit bis zur Lösung kann variieren.

Updates: Der technische Support wird den Kunden während des Lösungsprozesses per Telefon, E-Mail oder beides kontaktieren und ihn auf den neuesten Stand zum Fortschritt der Problemlösung und zum Stand des Problems gemäß dem Schweregrad oder der Vereinbarung zwischen dem technischen Support und dem Kunden bringen.

Die folgende Tabelle wird zur Priorisierung von Anrufen eingesetzt.

SCHWEREGRA	BESCHREIBUNG	ZIELLÖSUNG	UPDATES
P1 - Kritisch	Kritisches Problem Die Produktion des Kunden gefährdet oder zusammengebrochen und verursacht schwere Auswirkungen auf das Geschäft.	Innerhalb von 2 Werktagen Der technische Support wird während der örtlichen Geschäftszeiten des Supports ununterbrochen am Problem arbeiten, bis eine Lösung gefunden oder eine vernünftige Umgehung erreicht wird.	An jedem Arbeitstag
P2 - Hoch	Ernstes Problem Die Produktionsfähigkeit des Kunden ist schwer beeinträchtigt, oder wichtige Produktfunktionen stehen nicht zur Verfügung.	Innerhalb von 3 Werktagen Der technische Support wird während der örtlichen Geschäftszeiten des Supports ununterbrochen am Problem arbeiten, bis eine Lösung gefunden oder eine vernünftige Umgehung erreicht wird.	An jedem Arbeitstag
P3 - Moderat	Moderates Problem Die Produktionsfähigkeit des Kunden ist nicht perfekt, unvollständig, oder unkritische Funktionen stehen nicht zur Verfügung, was mittlere bis geringe Auswirkungen auf das Geschäft hat.	Innerhalb von 15 Werktagen Der technische Support wird während der örtlichen Geschäftszeiten des Supports am Problem arbeiten, bis eine Lösung gefunden oder eine vernünftige Umgehung erreicht wird.	Alle zwei (2) Werktage oder gemäß Vereinbarung zwischen dem technischen Support und dem Kunden
P4 - Niedrig	Kleines Problem Die Produktion des Kunden ist nicht beeinträchtigt. Ein kleines Problem oder eine Frage, die keinen Einfluss auf das Geschäft hat und ohne Weiteres umgangen werden kann.	Das Problem wird gemeldet und kann in einem zukünftigen Produkt-Release behoben werden.	Kann variieren

AUFGABEN DES KUNDEN

Um den technischen Support bei der möglichst schnellen Behebung des Problems zu unterstützen, sollte der Kunde:

- Eine engagierte Kontaktperson für die Zusammenarbeit mit dem technischen Support bereitstellen
- Alle angefragten erforderlichen Informationen zeitnah liefern
- Sicheren Fernzugriff auf die Umgebung ermöglichen, in der das Problem auftritt
- Die Lösung vor ihrer Anwendung in einer Entwicklungsumgebung testen

Mangelnder Zugang zur Kundenumgebung oder fehlende Informationen kann zu einer Verlängerung der Zeitspanne bis zur Ziellösung führen.

AUSNAHMEN

Technischer Support kann bei den folgenden Problemen nicht gewährt werden:

- Bei Verwendung der Produkte durch den Kunden, in einer Art und Weise, für die sie nicht entwickelt wurden
- Bei Fahrlässigkeit, Missbrauch, Anpassung oder Änderungen der Produkte durch den Kunden oder Dritte
- Bei anderen Produktversionen als die letzten zwei Versionen
- Bei Programmierungen oder eigenen Skripten in anderen Sprachen als den für OL Produkte verwendeten Programmiersprachen: PressTalk, JavaScript, VBScript, JQuery, CSS, HTML

Der Kunde ist für seine eigene Hardware, Betriebssysteme, Netzwerkeinrichtung und Wartung aller Steuerungssysteme für den Dateizugriff und Anwendungen oder Systeme von Dritten verantwortlich.

PROFESSIONELLE SERVICES

Objectif Lune bietet auch Beratungsdienste zur Unterstützung bei Problemlösungen, die nicht in den Bereich des technischen Supports über die professionellen Services von Objectif Lune fallen. Diese Beratungsdienste werden unter einem gesonderten Vertrag geleistet und unterliegen den jeweils aktuellen Gebühren für professionelle Services von Objectif Lune. Solche Dienste umfassen die Analyse, Entwicklung und/oder Änderung von Dokumenten sowie Kundenanpassung, Konfiguration und/oder Programmierung im Bezug auf die Produkte.

PRODUKTAKTIVIERUNG

Der Kunde kann OL Connect und PlanetPress Suite-Produkte über unseren [Web Activation Manager aktivieren](#). Für den Zugang zu diesem System sind die Kundennummer und das beim Kauf bereitgestellte Passwort erforderlich. Weitere Information zur Aktivierung von Produkten finden Sie im [Web Activation Guide](#) auf unserer Website, oder wenden Sie sich an Ihren örtlichen [Kundendienst](#).

Für unsere anderen Produkte wenden Sie sich an Ihre örtlichen [Kundendienst](#).

PRODUKT-UPDATES UND -UPGRADES

OL Care beinhaltet kostenlose Updates (kleinere Releases) und Upgrades (große Releases) zu registrierten Produkten über die Objectif Lune Website: <https://uplandsoftware.com/objectiflune-de/>. Alle bereitgestellten Updates und Upgrades einschließlich ihrer jeweiligen Dokumentation und Programmmaterialien unterliegen ihrem jeweiligen Endbenutzer-Lizenzvertrag („EULA“). Benachrichtigungen zu neuen Releases erfolgen über den Online Update Manager. Updates und Upgrades können auf Anfrage für Produkte auch ohne Online Manager geliefert werden. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Ihren örtlichen technischen Support.

UNTERSTÜTZTE SPRACHEN

Objectif Lune bietet während der örtlichen Geschäftszeiten gern technischen Support in den folgenden Sprachen und Regionen. Wenn eine Ressource in einer bestimmte Sprache nicht verfügbar ist, ist Englisch die unterstützte Sprache.

REGION	SPRACHE
USA, Kanada und Lateinamerika	Englisch, Französisch, Spanisch
Europa, Naher Osten, Afrika	Englisch, Deutsch, Französisch, Niederländisch
Asien-Pazifik	Englisch, Japanisch

DATENSICHERHEIT

Objectif Lune verpflichtet sich, die ihm anvertrauten Daten zu schützen. Wir setzen den höchsten Branchenstandard für das Informationssicherheitsmanagement und sind nach ISO/IEC 27001:2013 zertifiziert. Objectif Lune verpflichtet sich zur ständigen Verbesserung und Wahrung der Zertifizierung nach ISO/IEC 27001:2013. Weitere Einzelheiten zu unserer Datensicherheit finden Sie auf unserer Website unter: <https://uplandsoftware.com/security/>

KONTAKTE FÜR DIE ESKALATION

Wenn Sie die Eskalation Ihre Tickets für erforderlich halten, können Sie sich an den Technical Support Advisor wenden, der das Ticket betreut, und die Eskalation des Tickets beantragen. Sie können dazu auch einen der im Folgenden genannten Kontakte verwenden.

KONTAKT	TITEL	E-MAIL
Cosimo Iacovella	Global Support Director Kanada	cciacovella@uplandsoftware.com
Lourens Geyer	Senior Director, Services Australien	lgeyer@uplandsoftware.com