

## Disfrute de la tranquilidad

OL Care permite acceder a un equipo específico de profesionales que se ocupan de sus problemas urgentes de software. Hable con un experto técnico que estará a su lado hasta resolver el problema del todo.

### ¿Qué se incluye en OL Care?

- Soporte ilimitado\*, asistencia y orientación en todos nuestros productos y soluciones.
- Asistencia ante 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.
- Solventar comportamientos inesperados para funciones documentadas y mensajes de error.
- Actualizaciones y mejoras de software.
- Acceso a OL Learn, recursos formativos online de OL.

### \*EXCLUSIONES

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

- El uso de productos por el 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 principales más recientes.
- Scripts individualizados en lenguajes que no sean PressTalk, JavaScript, VBScript, JQuery, CSS, HTML.

### ¿Cuánto cuesta?

El precio de OL Care se basa en un porcentaje de su valor total de licencia, incluyendo opciones.

### ¿Puedo obtener OL Care?

La adquisición de OL Care es obligatoria durante el primer año de una licencia perpetua. Luego puede renovar su OL Care anualmente.

Si usted adquiere una licencia de suscripción, OL Care va incluido durante el período contratado a partir de la fecha de compra.

### ¿Cómo consigo soporte?

Puede contactar con el equipo de Soporte Técnico de OL Care por teléfono, o abriendo online un ticket de petición de ayuda.

Contacte con el equipo de Soporte Técnico de OL Care ([pág. 3](#))

### ¿Cómo puedo renovar OL Care?

Contacte con su revendedor o su [equipo local de OL Care](#).

### ¿Puedo pagar mensualmente?

No, OL Care es un plan anual.

## ¿Puedo pagar solo si llamo?

No se brinda esa opción. Ofrecemos un plan anual que le permite llamar tantas veces como desee y acceder a nuestros expertos todo el tiempo que precise. Como beneficio añadido, también tendrá acceso a actualizaciones y mejoras de software.

## ¿Cuál es el tiempo de respuesta?

Una vez que envíe un ticket de petición de ayuda con OL Care, se le contestará por email o teléfono.

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

\*En horario comercial de soporte local.

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

Para más detalles sobre nuestro acuerdo de nivel de servicio, consulte nuestra Política de OL Care.

Política de OL Care: [OLCare-Policy-es.pdf](#)

## ¿Qué pasa si ya no tengo cobertura?

Puede contactar con su revendedor o equipo local OL Care. Le ayudarán a renovar su OL Care, sin problemas. No olvide que el coste de volver a inscribirse es mayor que el de la renovación. Por ello, recomendamos que renueve a tiempo.

Contacte con el equipo de OL Care: [olbrolcare@br.objectiflune.com](mailto:olbrolcare@br.objectiflune.com)

## ¿Cómo puedo cancelar mi OL Care?

Si ya no desea formar parte de OL Care, simplemente no firme el formulario de renovación cuando llegue el momento. Pero recuerde que si luego desea volver a inscribirse en OL Care, el coste será mayor que el coste de renovación.

## ¿Cuántas veces puedo llamar al soporte técnico de OL Care?

Las que desee. Puede llamar todas las veces que precise, estaremos allí para ayudar.

## ¿Se incluyen los servicios de consultoría?

No, no se incluyen servicios de consultoría con OL Care, pero ofrecemos servicios profesionales como servicio añadido. Si desea obtener más información, contacte con su Representante de ventas.

## ¿Se incluye formación?

Sí, tendrá acceso ilimitado a OL Learn, nuestra formación online gratis, y también a nuestro foro y centro de recursos. Por supuesto que también se pueden adquirir servicios formativos adicionales.

OL Learn: [learn.objectiflune.com](http://learn.objectiflune.com)

Centro de recursos: [help.objectiflune.com](http://help.objectiflune.com)

## ¿Cómo contacto con el equipo de Soporte Técnico?

Aquí está la lista de nuestros equipos de Soporte Técnico en todo el mundo, para contacto:

CENTRO DE SOPORTE	HORARIO COMERCIAL (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	

¿Tiene más preguntas?

¿Quiere suscribirse o hablar con un asesor?

Contacte con el equipo de OL Care: [olbrolcare@br.objectiflune.com](mailto:olbrolcare@br.objectiflune.com)