

## Geniet van de zekerheid

OL Care biedt toegang tot een toegewijd team van professionals die zich inzetten voor uw dringende softwareproblemen. U kunt met een technisch expert spreken die u zal bijstaan totdat het probleem volledig is opgelost.

### Wat is inbegrepen bij OL Care?

- Onbeperkte ondersteuning\*, assistentie en begeleiding bij al onze producten en oplossingen (installatie, instelling, configuratie en softwaregebruik).
- Hulp bij storingen zoals: bestaande templates, datamappings, workflowconfiguraties en programmering met betrekking tot
- OL-producten die binnen de omgeving functioneren waarvoor ze zijn ontwikkeld.
- Correctie van onverwacht gedrag voor gedocumenteerde functies en foutmeldingen.
- Updates en upgrades van software.
- Toegang tot OL Learn, OL-trainingshulpmiddelen online.

### \*UITZONDERINGEN

Er wordt geen technische bijstand verleend voor problemen die voortvloeien uit:

- het gebruik van de producten door de klant op een manier waarvoor die producten niet ontworpen zijn;
- nalatigheid, misbruik, aanpassing of wijziging van de producten door de klant of door derden;
- andere versies van de producten dan de twee meest recente hogere versies;
- aangepaste scripts in andere talen dan PressTalk, JavaScript, VBScript, JQuery, CSS, HTML.

### Hoeveel kost het?

De prijs van OL Care is gebaseerd op een percentage van uw totale licentiewaarde inclusief opties.

### Kan ik OL Care krijgen?

Bij aanschaf van een permanente licentie is OL Care het eerste jaar verplicht. Vervolgens kunt u uw OL Care jaarlijks verlengen.

Als u een abonnementslicentie aanschaf, is OL Care inbegrepen gedurende de periode van uw abonnement.

### Hoe krijg ik ondersteuning?

U kunt telefonisch contact opnemen met het technische ondersteuningsteam van OL Care of door online een ticket te openen.

**Neem contact op met het technische ondersteuningsteam van OL Care (p.3).**

### Hoe verleng ik OL Care?

Neem contact op met uw reseller of uw lokale **OL Care team**.

### Kan ik maandelijks betalen?

Nee, OL Care is een jaarlijks abonnement.

## Kan ik gewoon betalen als ik bel?

Nee, dat is niet mogelijk. Wij bieden een jaarplan waarmee u zo vaak kunt bellen als u wilt en zo lang als nodig is, een beroep kunt doen op de hulp van onze experts. Bijkomend voordeel is dat u ook toegang hebt tot software upgrades en updates.

## Hoe lang is de reactietijd?

Zodra u bij OL Care een ticket indient, krijgt u per e-mail of telefoon antwoord.

REACTIETIJD VOOR	SUPPORT TICKETS*
Telefoon	Binnen 2 uur
E-mail / Web	Binnen 4 uur

\*Tijdens lokale kantooruren v oor ondersteuning.



Voor noodgevallen raden wij u sterk aan om telefonisch contact op te nemen om de reactietijd te versnellen.

Raadpleeg ons OL Care-beleid voor meer informatie over onze overeenkomst inzake dienstverleningsniveaus.

OL Care-beleid: [OLCare-Policy-nl.pdf](#)

## Wat als ik niet meer ben gedekt?

U kunt dan contact opnemen met uw reseller of uw lokale OL Care-team. Zij zullen u graag verder helpen om uw OL Care te vernieuwen. Houd er wel rekening mee dat Instappen duurder is dan verlengen. Daarom raden wij u ten zeerste aan om uw OL Care niet te laten verlopen!

Contact opnemen met het OL Care-team: [olcare.objectiflune.com](https://olcare.objectiflune.com)

## Hoe annuleer ik mijn OL Care?

Als u niet langer deel wilt uitmaken van OL Care, dan hoeft u niets te doen aan het einde van uw contract. Vergeet alleen niet dat mocht u ooit terug willen keren naar OL Care, de kosten van deze terugkeer hoger zijn dan die van een verlenging.

## Hoe vaak kan ik bellen voor technische ondersteuning van OL Care?

Dat is onbeperkt. U kunt zo vaak bellen als u wilt. Wij zijn er om u te helpen.

## Zijn consultancy diensten inbegrepen?

Nee, consultancy diensten zijn niet inbegrepen bij OL Care, maar we bieden wel professionele diensten aan als een extra service. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met uw verkoper.

## Is de training inbegrepen?

Ja, u heeft onbeperkt toegang tot OL Learn, onze gratis online training en ook tot ons forum en resourcecentrum. Natuurlijk kunt u ook aanvullende trainingsdiensten kopen.

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

Resourcecentrum: [help.objectiflune.com](https://help.objectiflune.com)

## Hoe neem ik contact op met het technische ondersteuningsteam?

Hier is een lijst van onze wereldwijde technische ondersteuningsteams waarmee u contact kunt opnemen:

ONDERSTEUNINGS-CENTRUM	KANTOORUREN (exclusief feestdagen)	TELEFOON	WEBONDERSTEUNING
<b>Amerika</b>	Maandag t/m vrijdag 9:00 a.m. tot 8:00 p.m. EST	+1 514 798-8714 +1 866 348-5863	<b>Meld een probleem</b>
<b>Verenigd Koninkrijk</b>	Maandag t/m vrijdag 9:00 a.m. tot 8:00 p.m. UTC +0	+44 845 505 6349	<b>Meld een probleem</b>
<b>Duitsland</b>	Maandag t/m vrijdag 9:00 a.m. tot 8:00 p.m. UTC +1	+49 6151 7809 103	
<b>Frankrijk</b>	Maandag t/m vrijdag 9:00 a.m. tot 8:00 p.m. UTC +1	+33 1 80 87 52 86	
<b>Nederland</b>	Maandag t/m vrijdag 9:00 a.m. tot 8:00 p.m. UTC +1	+31 79 361 8036	
<b>Australië</b>	Maandag t/m vrijdag 9:00 a.m. tot 7:00 p.m. AEST	+61 3 8548 4894 1800 018959	
<b>Maleisië</b>	Maandag t/m vrijdag 9:00 a.m. tot 5:00 p.m. MYT	+60 327 834 307 1800 81 6530	
<b>Japan</b>	Maandag t/m vrijdag 9:00 a.m. tot 5:00 p.m. JST	+81 50 3488 5816	

Heeft u nog meer vragen?

Wilt u zich abonneren of met een adviseur spreken?

Contact opnemen met het OL Care-team: [olcare.objectiflune.com/nl](https://olcare.objectiflune.com/nl)