

## Aproveite a paz de espírito

O OL Care proporciona o acesso a uma equipe dedicada de profissionais que se preocupa com seus problemas urgentes de software. Fale com um técnico especialista que ficará com você até que o problema esteja completamente resolvido.

### O que está incluído no OL Care?

- Suporte ilimitado\*, assistência e orientação sobre todos os nossos produtos e soluções.
- Assistência em falhas da solução, como: templates existentes, mapeamentos de dados, configurações de workflow e programação referentes aos produtos da OL em execução no ambiente para o qual foram desenvolvidos.
- Correção de um comportamento inesperado para recursos documentados e mensagens de erro.
- Atualizações (updates) de software.
- Acesso aos recursos de treinamento online da OL, OL Learn.

#### **\*EXCLUSÕES**

O Suporte Técnico não será prestado 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 principais mais recentes.
- Scripts personalizados em idiomas diferentes do PressTalk, JavaScript, VBScript, JQuery, CSS e HTML.

### Quanto ele custa?

O preço do OL Care é baseado em uma porcentagem do valor total da licença, incluindo as opções.

### Eu posso obter o OL Care?

A aquisição do OL Care é obrigatório para o primeiro ano de uma licença perpétua. Você pode então renovar seu OL Care anualmente.

Se você comprar uma licença de subscrição, o OL Care está incluído durante o período contratado a partir da data da compra.

### Como obtenho o suporte?

Você pode entrar em contato com a equipe de suporte técnico do OL Care por telefone ou abrindo um tíquete online.

**Entre em contato com a equipe de suporte técnico do OL Care [\(p.3\)](#)**

### Como renovo o OL Care?

Entre em contato com o revendedor ou com a **equipe local do OL Care**.

### Eu posso pagar mensalmente?

Não, o OL Care é um plano anual.

## Posso pagar apenas quando ligo?

Não, você não pode. Oferecemos um plano anual que permite que você ligue quantas vezes quiser e tenha acesso aos nossos especialistas pelo tempo que precisar. Como um benefício adicional, você também tem acesso a atualizações e upgrades do software.

## Quanto demora o tempo de resposta?

Depois de abrir um tíquete de suporte com o OL Care válido, uma resposta será dada por e-mail ou telefone.

| TÍQUETE DE SUPORTE ABERTO NO | TEMPO DE RESPOSTA* |
|------------------------------|--------------------|
| Telefone                     | Dentro de 2 horas  |
| E-mail ou web                | Dentro de 4 horas  |

\*Durante o horário de funcionamento do suporte local.



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

Para mais detalhes sobre nosso contrato de nível de serviço, você pode consultar nossa Política do OL Care.

Política do OL Care: [OLCare-Policy-pt.pdf](#)

## E se eu não estiver mais coberto?

Você pode entrar em contato com o revendedor ou a equipe local do OL Care. Eles o ajudarão a renovar seu OL Care, sem problemas. Lembre-se de que o custo de reinserção é maior que o custo de renovação. Portanto, recomendamos que você fique atualizado.

Entre em contato com a equipe do OL Care: [olbrolcare@br.objectiflune.com](mailto:olbrolcare@br.objectiflune.com)

## Como cancelo meu OL Care?

Se você não deseja mais fazer parte do OL Care, simplesmente não assine o formulário de renovação na hora de renovar. Mas, lembre-se que se você desejar voltar ao OL Care, o custo de reinserção é mais alto que o custo de renovação.

## Com que frequência posso ligar para o suporte técnico do OL Care?

É ilimitado. Você pode ligar quantas vezes precisar, estamos aqui para ajudar.

## Os serviços de consultoria estão incluídos?

Não, os serviços de consultoria não estão incluídos no OL Care, mas oferecemos serviços profissionais de forma adicional. Para mais informações, entre em contato com seu representante de vendas.

## O treinamento está incluído?

Sim, você tem acesso ilimitado ao OL Learn, nosso treinamento online gratuito e também ao nosso fórum e centro de recursos. Obviamente, serviços de treinamento adicionais também podem ser adquiridos.

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

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

## Como entro em contato com a equipe de Suporte Técnico?

Aqui está uma lista de nossas equipes de Suporte Técnico, em todo o mundo, que você pode entrar em contato:

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

Tem mais perguntas?

Deseja se inscrever ou conversar com um consultor?

Entre em contato com a equipe do OL Care: [olbrolcare@br.objectiflune.com](mailto:olbrolcare@br.objectiflune.com)