



# ADISTEC SUPPORT PROGRAM

## ➤ Introducción

Gracias por elegir los productos ofrecidos por Adistec y sus opciones de Soporte. Adistec se complace en ofrecerle un abanico de opciones de soporte para satisfacer las necesidades tecnológicas de su organización. Le agradecemos su confianza en nuestros productos y servicios, por ello Adistec desea ofrecerle un soporte técnico profesional para apoyarlo cuando lo necesite a través de Total Support, la unidad de soporte dedicada de Adistec.

Para Total Support, su satisfacción es nuestro objetivo y por ello hemos diseñado este documento para responder a sus preguntas sobre las características de soporte que posee su producto o servicio.

## ➤ Características

### ADISTEC PROFESSIONAL SERVICES

➤ Simplificar el proceso de asistencia de manera rápida a través de la opción de Soporte Remoto

➤ Contacto directo con técnicos especializados para brindarle apoyo en resolución de consultas o problemas

➤ Envío o cambio de piezas onsite según el tipo de soporte adquirido

➤ Respuesta a consultas de configuración

➤ Descarga de nuevas versiones de software, controladores o firmware

## Niveles de Soporte

### Garantía

Adistec entregara partes y piezas para reemplazar aquellas con defectos de materiales o de fabricación bajo los procedimientos de Intel o los fabricantes partes del ecosistema.

El cliente envía la pieza dañada a Adistec, donde se realiza el análisis de la misma si la pieza este dañada o no funcione adecuadamente, se iniciaría el proceso de reemplazo de la misma, donde Adistec le enviara una parte o pieza de repuesto para sea reemplazada.

### Soporte Standard

Este nivel de soporte extiende la cobertura de la garantía, ya que nuestros clientes pueden contactarse con Total Support y solicitar apoyo para la resolución de una cantidad limitada anual de incidentes o problemas con sus equipos o servicios.

El equipo de soporte de Total Support brindara apoyo y trabajara para la resolución de incidente; esta resolución

puede ser (pero no se limita a) la ejecución de un workaround, aplicar un parche o cambio de firmware o el envío de piezas de repuesto para su reemplazo. Los costos de envío del repuesto y devolución de la pieza dañada son cubiertos por Adistec (pueden aplicar restricciones).

### Soporte Platinum

Esta alternativa de soporte extiende aún más el apoyo que brinda Total Support, ya que extiende las condiciones de la garantía y el Soporte Standard, brindándole la posibilidad al cliente que pueda solicitar una cantidad ilimitada de incidentes con una cobertura horaria extendida de 24 horas los 7 días de la semana (24x7).

Adicionalmente, está incluido el cambio de piezas on-site cuando amerite, las mismas que estarán disponibles desde un deposito local para que la pieza llegue rápidamente. Todo esto sin cargo adicional (este servicio está disponible en determinadas ciudades y aplican ciertas restricciones, para más información consulte en nuestra página web).

## ➔ Comparativa

	Garantía	Soporte Standard	Soporte Platinum
Cantidad de Solicitudes <sup>1</sup>	-	10	Ilimitados
Escalamiento Preferente	-	-	✓
Stock local de repuestos <sup>2</sup>	-	-	✓
Envío de Piezas <sup>2</sup>	✓	✓	✓
Cambio de Piezas <sup>2</sup>	-	-	✓

### Cobertura de Soporte Telefónico

Severidad 4	8 x 5	8 x 5	7 x 24
Severidad 3	8 x 5	8 x 5	7 x 24
Severidad 2	8 x 5	8 x 5	8 x 5
Severidad 1	8 x 5	8 x 5	8 x 5

### Cobertura de Soporte por E-Mail y Web

Apertura de la solicitud de soporte	7 x 24	7 x 24	7 x 24
Procesamiento de la solicitud de soporte	8 x 5	8 x 5	8 x 5

### Tiempo de Respuesta

Severidad 4	-	4 Horas Hábiles	4 Horas
Severidad 3	-	8 Horas Hábiles	8 Horas
Severidad 2	-	NBD	NBD
Severidad 1	-	Hasta 2 días hábiles	NBD
Stock local de repuestos <sup>2</sup>	-	-	✓
Envío de Piezas	5 Días	NBD	NBD
Cambio de Piezas <sup>2</sup>	-	-	NBD

## First Aid Kit

Los clientes que prefieren no esperar el envío de las partes de repuesto pueden comprar un First Aid Kit directamente con Adistec, el mismo incluye las piezas que se considera probable necesiten ser reemplazadas, puede consultar con nuestro departamento de ventas sobre este producto.

## Extensión de Soporte

A veces se hacen inversiones a largo plazo, para estos proyectos Adistec le ofrece extensiones de Soporte Standard y Platinum por hasta 24 meses adicionales, dando una cobertura total de 5 años<sup>3</sup> para productos seleccionados, puede consultar con nuestro departamento de ventas sobre este servicio adicional.

## Upgrade de Soporte

Adistec le brinda como servicio opcional la posibilidad de hacer un upgrade a sus niveles de Soporte Standard o Platinum según el nivel de soporte actual que usted posea y a qué nivel desea llegar, puede consultar con nuestro departamento de ventas sobre este servicio adicional.

## Apertura de un caso de Soporte

Al momento de solicitar apoyo ante un incidente, para Total Support es muy importante brindar ayuda a nuestros clientes enfocándonos en la resolución del incidente.

Por ello, Total Support no limita ni la cantidad de personas o quienes pueden contactarse para solicitar soporte, requiriendo únicamente la siguiente información para poder apoyarle:

- Numero de Contrato de Soporte
- Soft Serial Number
- Datos de Contacto
- Detalle del problema

Total Support pone a su disposición las siguientes formas de comunicación para la apertura de un caso:

### VIA EMAIL

[totalsupport@adistec.com](mailto:totalsupport@adistec.com)

### POR TELÉFONO

- Argentina +54 11 48943050
- Brasil +55 1135040650
- Colombia +57 17434586
- Chile +56 2 27565850
- Perú +51 16167129
- USA +1 7862212350
- Otros Países +1 7862212350

### VIA Web

A través de nuestra página web: <https://www.adistec.com/es/adistec-total-support.aspx>

<sup>1</sup> En forma anual

<sup>2</sup> Aplican restricciones geográficas, revise en nuestra web

<sup>3</sup> Si se realiza la compra adicional de la extensión de soporte por 24 meses con la adquisición del producto



