



Guía de Asistencia Adistec Enterprise Cloud

Español
English
Portugués

p. 2
p. 5
p. 8

ADISTEC CORP NO OTORGA GARANTIAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, EN EL PRESENTE DOCUMENTO.

La información detallada en el presente documento es propiedad de Adistec Corp o sus subsidiarias. Usted no adquiere ningún derecho sobre la información o sobre este documento.

Las descripciones de productos o servicios de otras compañías en este documento, si las hubiera, se proporcionan solo para su información. Dichas referencias no deben considerarse nunca como una recomendación o una indicación de uso de parte de Adistec Corp.

Adistec Corp se reserva el derecho de realizar los cambios pertinentes al presente documento sin que esto genere derecho alguno por parte del receptor de la misma. Adistec Corp no se hace responsable sobre la exactitud de los productos y/o servicios de terceros indicados en el presente documento ya que los mismos pueden cambiar con el tiempo. Si desea descripciones más detalladas de estos productos o servicios de terceros mencionados en el presente documento, por favor consulte con sus respectivos fabricantes.

➤ Cloud Support

Adistec Enterprise Cloud (AEC) es la unidad de negocios que se encarga de entregar servicios en modalidad de nube. Este modelo de negocio ayuda a las organizaciones a gestionar eficientemente los recursos y cuenta con la ventaja de no requerir actualizaciones de programas ni de Infraestructura por parte del cliente. Sin embargo, presenta nuevos desafíos cuando se requiere de soporte o apoyo ante un incidente o una situación inesperada.

Es por ello que todos los clientes de AEC cuentan con la cobertura de soporte de Adistec Total Support (ATS) para brindarle apoyo ante estas situaciones.

El equipo técnico de ATS está disponible para asistirlo a resolver incidentes o apoyarlo con sus consultas sobre los servicios de nube contratados, así como también para apoyarlo en la integración de su infraestructura o aplicaciones a nube, asesorarlo en temas de conectividad desde y hacia internet y cualquier otro tema que requiera apoyo para que nuestros clientes puedan utilizar sus servicios de nube de forma eficiente

Características

Total Support le brinda asistencia a través de su centro de soporte para:

- Simplificar el proceso de asistencia
- Brindar soporte 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
- Respuesta a consultas de configuración

Niveles de Servicio y Cobertura

Nuestros clientes disponen de una cobertura de soporte diferencial según el tipo de servicio en la nube contratado según la siguiente tabla:

Servicio	8x5	7x24
Virtual Private Cloud	-	✓
Veeam DRaaS	-	✓
Veeam BaaS	-	✓
Kace As a Service	-	✓
Thales As a Service	✓	-
Sitefinity As a Servic	✓	-

Y según la prioridad del incidente se gestionan los casos con tiempos de respuesta optimizados para cada situación según se detalla en la siguiente tabla:

Prioridad	8x5	7x24
URGENTE	Hasta 4 Horas Hábiles	Hasta 1 Hora
ALTO	Hasta 6 Horas Hábiles	Hasta 2 Horas
MEDIO	Hasta 8 Horas Hábiles	Hasta 2 Horas
BAJO	NBD ¹	NBD ¹

¹ Siguiente Día Hábil

➤ Proceso de apertura de un caso de soporte

Al momento de solicitar apoyo ante un incidente, el proceso debe ser rápido, sencillo y efectivo. 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:

- Nombre
- Teléfono de Contacto
- Dirección de Correo Electrónico
- Numero de Contrato de AEC
- Detalle del problema

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

EMAIL

totalsupport@adistec.com

TELÉFONO

- Argentina +54 11 48943050
- Brasil 0800 234 7832
- Colombia +57 17434586
- Chile +56 2 27565850
- Perú +51 16167129
- USA +1 7862212350
- Otros Países +1 7862212350

WEB

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

CHAT

Puede contactarse con nuestro chat de soporte disponible en nuestra web:
<https://www.adistec.com/es/adistec-total-support.aspx>

WhatsApp

+56 9 44733635



Adistec Enterprise Cloud Support Guide

➔ Cloud Support

Adistec Enterprise Cloud (AEC) is the business unit in charge of delivering cloud services. This business model helps organizations to efficiently manage resources and has the advantage of not requiring program or infrastructure updates by the client. However, it has new challenges when support is required in the event of an incident or unexpected situation.

That's why all AEC customers have Adistec Total Support (ATS) coverage to support them in these situations.

The ATS technical team is available to assist you in resolving incidents or support you with your queries about hired cloud services, as well as to support you in the integration of your infrastructure or cloud applications, advise you on your connectivity issues from the Internet in or out and any other issue that requires support for our customers can use their cloud services efficiently

Features

Total Support provides help through its support center for:

- Simplify the the assistance process.
- Quickly provide support through the Remote Support option.
- Direct contact with specialized engineers to provide support in the resolution of queries or problems.
- Response to configuration issues

Our Services and Coverage

Our clients have a differential support coverage according to the type of service in the cloud hired as shown in the following table:

Service	8x5	7x24
Virtual Private Cloud	-	✓
Veeam DRaaS	-	✓
Veeam BaaS	-	✓
Kace As a Service	-	✓
Thales As a Service	✓	-
Sitefinity As a Servic	✓	-

And according to the priority of the incident, the cases are managed with optimized response times for each situation as shown in the following table:

Priority	8x5	7x24
URGENT	Up to 4 Business Hours	Up to 1 Hours
HIGH	Up to 6 Business Hours	Up to 2 Hours
MEDIUM	Up to 8 Business Hours	Up to 4 Hours
LOW	NBD ¹	NBD ¹

¹ Next Business Day

➤ How to Open a Support Case?

When you request support for an incident, the process should be quick, simple, and effective. That's why Total Support does not limit the number of people or who can be contacted to request support, requiring only the following information in order to support you:

- Name
- Contact Phone
- E-mail Address
- Contract Number of AEC
- Detail of the incident

Total Support offers the following forms of communication for the opening of a case:

EMAIL

totalsupport@adistec.com

PHONE

- Argentina +54 11 48943050
- Brasil 0800 234 7832
- Colombia +57 17434586
- Chile +56 2 27565850
- Perú +51 16167129
- USA +1 7862212350
- Other Countries +1 7862212350

WEB

Through our website: <https://www.adistec.com/es/adistec-total-support.aspx>

CHAT

You can contact our support chat available on our website:
<https://www.adistec.com/es/adistec-total-support.aspx>

WhatsApp

[+56 9 44733635](https://wa.me/56944733635)



Guia de Assistência
Adistec Enterprise Cloud



www.adistec.com



aps@adistec.com

ADISTEC CORP NÃO OUTORGA GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, NO PRESENTE DOCUMENTO.

A informação detalhada no presente documento é propriedade da Adistec Corp ou de suas subsidiárias. Você não adquire nenhum direito sobre a informação ou sobre esse documento.

As descrições de produtos ou serviços de outras companhias neste documento, caso as tenha, são proporcionadas apenas para sua informação. Tais referências não devem, em tempo algum, ser consideradas como uma recomendação ou uma indicação de uso da parte da Adistec Corp.

Adistec Corp se reserva o direito de realizar as alterações pertinentes no presente documento sem que isso gere algum direito por parte do receptor desta.

Adistec Corp não se responsabiliza pela exatidão dos produtos e/ou serviços de terceiros indicados no presente documento já que os mesmos podem sofrer alterações com o tempo. Caso deseje descrições mais detalhadas desses produtos ou serviços de terceiros mencionados no presente documento, por favor entre em contato com seus respectivos fabricantes.

➤ Cloud Support

Adistec Enterprise Cloud (AEC) é a unidade de negócios que se encarrega de entregar serviços na modalidade nuvem. Este modelo de negócio ajuda as organizações a gerir eficientemente os recursos e conta com a vantagem de não requerer atualizações de programas nem de Infraestrutura por parte do cliente. Entretanto, apresenta novos desafios quando se refere a suporte ou apoio diante de um incidente ou uma situação inesperada.

É através dele que todos os clientes de AEC contam com a cobertura de suporte da Adistec Total Support (ATS) para proporcionar-lhes apoio diante destas situações.

A equipe técnica da ATS está disponível para ajudá-lo a resolver incidentes ou apoiá-lo com suas consultas sobre os serviços de nuvem contratados, assim como também para apoiá-lo na integração de sua infraestrutura ou aplicativos na nuvem, assessorá-lo em temas de conectividade desde internet até qualquer outro tema que requeira apoio para que nossos clientes possam utilizar seus serviços de nuvem de forma eficiente

Características

Total Support proporciona assistência através de seu centro de suporte para:

- Simplificar o processo de assistência
- Proporcionar suporte de maneira rápida através da opção de Suporte Remoto
- Contato direto com técnicos especializados para proporcionar apoio na resolução de consultas ou problemas
- Respostas a consultas de configuração

Níveis de Serviço e Cobertura

Nossos clientes dispõem de uma cobertura de suporte diferencial segundo o tipo de serviço na nuvem contratado de acordo com a seguinte tabela:

Serviço	8x5	7x24
Virtual Private Cloud	-	✓
Veeam DRaaS	-	✓
Veeam BaaS	-	✓
Kace As a Service	-	✓
Thales As a Service	✓	-
Sitefinity As a Servic	✓	-

E, conforme a prioridade do incidente, se administram os casos com tempos de resposta otimizados para cada situação de acordo com o detalhado na seguinte tabela:

Prioridade	8x5	7x24
URGENTE	Até 4 Horas Úteis	Até 1 Horas
ALTO	Até 6 Horas Úteis	Até 2 Horas
MÉDIO	Até 8 Horas Úteis	Até 4 Horas
BAIXO	NBD ¹	NBD ¹

¹ Dia Útil Seguinte

➤ **Processo de abertura de um caso de suporte**

No momento de solicitar apoio diante de um incidente, o processo deve ser rápido, simples e efetivo. Através dele, Total Support não limita nem a quantidade de pessoas ou quem pode conectar-se para solicitar suporte, requerendo unicamente a seguinte informação para poder proporcionar suporte:

- Nome
- Telefone de Contato
- Endereço de E-mail
- Número de Contrato de AEC
- Detalhe do Problema

Total Support põe a sua disposição as seguintes formas de comunicação para a abertura de um caso:

EMAIL

totalsupport@adistec.com

TELEFONE

- Argentina +54 11 48943050
- Brasil 0800 234 7832
- Colombia +57 17434586
- Chile +56 2 27565850
- Perú +51 16167129
- USA +1 7862212350
- Otros Países +1 7862212350

WEB

Através da nossa página web: <https://www.adistec.com/es/adistec-total-support.aspx>

CHAT

Você pode se conectar através do chat do suporte disponível na nossa web:
<https://www.adistec.com/es/adistec-total-support.aspx>

WhatsApp

[+56 9 44733635](https://wa.me/56944733635)

