



Enterprise Cloud

Frequently Asked Questions

Adistec Enterprise Cloud

Español	02
English	03
Português	04

POWERED BY



FOLLOW US



PREGUNTAS FRECUENTES

P. ¿Cuál es el SLA y cobertura del soporte que brinda Adistec?

R. Los SLA y la cobertura varían según el servicio contratado, puede descargar de nuestra página web la guía de asistencia donde se indica el SLA y los niveles de cobertura.

P. ¿Tengo contratado un servicio con cobertura 8x5, eso significa que no puedo solicitar apoyo en cualquier momento?

P. No, puede abrir un ticket de soporte en cualquier momento, pero los tiempos de respuesta y SLA están sujetos a la cobertura horaria del soporte según el servicio contratado.

P. ¿Tengo contratado el servicio de IaaS, cual es la cobertura de soporte?

R. Para los clientes que contrataron el servicio de IaaS, el soporte de Adistec esta disponible para apoyarlos a resolver dudas técnicas de utilización de su Virtual Private Cloud (por ejemplo pero no limitado a conexión via VPN, modificación de reglas de firewall, creación de VM, etc), o por incidentes que involucre el servicio de Cloud brindado por Adistec (por ejemplo, pero no limitado a problemas de acceso, performance de la infraestructura de Cloud, performance de la conexión a internet, etc). No se brinda soporte por consultas o incidentes relacionados a las vApps o workload al interior del VPC.

P. ¿Tengo contratado el servicio de KaaS, puedo solicitar apoyo por una configuración en la consola de KACE?

R. Nuestros clientes que contrataron el servicio de KaaS Shared como también de KaaS Dedicated pueden solicitar soporte ya sea por consultas técnicas, problemas con su consola o incidentes por el servicio.

P. ¿Tengo contratado el servicio de KaaS y acaba de salir una nueva versión, quien hace la actualización?

R. Para los clientes de nuestro servicio de KaaS Shared, Adistec es el responsable de llevar adelante la actualización de las versiones, ya sea un cambio mayor de versión ("mayor release") o un cambio menor de versión ("minor release"); estos cambios están sujetos a una evaluación técnica y quedan a criterio de Adistec su realización. Para nuestros clientes que contrataron KaaS Dedicado, Adistec realiza sin costo la actualización de versión mayor ("mayor reléase") y hasta dos actualizaciones de versiones menores ("minor reléase") al año, en cualquier caso, previa solicitud por parte del cliente a través de la apertura de ticket de soporte.

P. ¿Tengo contratado el servicio de Veeam BaaS, cual es la cobertura de soporte?

R. Para los clientes que contrataron nuestro servicio de Veeam BaaS, el soporte brindado por Adistec se orienta a resolver problemas de conectividad desde la plataforma Veeam B&R del cliente a través de Veeam Cloud Connect así como también se brinda apoyo en la generación de los jobs para el respaldo a la nube.

P. ¿Tengo contratado el servicio de Veeam DRaaS, cual es la cobertura de soporte?

R. Para los clientes que contrataron nuestro servicio de Veeam DRaaS, el soporte brindado por Adistec se orienta a resolver problemas de conectividad desde la plataforma Veeam B&R del cliente a través de Veeam Cloud Connect así como también se brinda apoyo en la generación de los jobs de replicación en la nube. En caso de ejecutar un DR, el equipo de ATS brinda apoyo para las tareas de recuperación de VM y configuración del entorno virtual.

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS



Q. What is the SLA and coverage of the support provided by Adistec?

A. The SLAs and coverage vary according to the service hired, you can download from our website the support guide where the SLA and coverage levels are indicated.

Q. I have contracted a service with 8x5 coverage, does that mean that I cannot request support at any time?

A. No, you can open a support ticket at any time, but response times and SLAs are subject to hourly support coverage depending on the service contracted.

Q. I have contracted the IaaS service, what is the support coverage?

A. For customers that contracted the IaaS service, Adistec support is available to help them solve technical questions about the use of their Virtual Private Cloud (e.g. but not limited to VPN connection, firewall rules modification, VM creation, etc), or incidents involving the Cloud service provided by Adistec (e.g. but not limited to access problems, Cloud infrastructure performance, internet connection performance, etc). No support is provided for queries or incidents related to the vApps or workload inside the VPC.

Q. I have contracted the KaaS service, can I request support for a configuration in the KACE console?

A. Our customers who contracted the service of KaaS Shared as well as KaaS Dedicated can request support either for technical queries, problems with their console or incidents for the service.

Q. I have contracted the KaaS service and a new version has just come out, who does the update?

A. For customers of our KaaS Shared service, Adistec is responsible for carrying out version upgrades, either a major version change (“major release”) or a minor version change (“minor release”); these changes are subject to technical evaluation and are at the discretion of Adistec. For our customers that contracted KaaS Dedicated, Adistec performs without cost the major version upgrade (“major relay”) and up to two minor version upgrades (“minor relay”) per year, in any case, upon request by the customer through the opening of a support ticket.

Q. I have contracted the Veeam BaaS service, what is the support coverage?

A. For customers who contracted our Veeam BaaS service, the support provided by Adistec is oriented to solve connectivity issues from the customer’s Veeam B&R platform through Veeam Cloud Connect as well as support in the generation of jobs for cloud backup.

Q. I have contracted the Veeam DRaaS service, what is the support coverage?

A. For customers that contracted our Veeam DRaaS service, Adistec support is oriented to solve connectivity issues from the customer’s Veeam B&R platform through Veeam Cloud Connect as well as support in generating replication jobs in the cloud. In case of running a DR, the ATS team provides support for VM recovery tasks and configuration of the virtual environment.

PERGUNTAS FREQUENTES



P. Qual é o SLA e a cobertura do suporte fornecido pela Adistec?

R. O SLA e a cobertura variam de acordo com o serviço contratado. É possível realizar o download do guia de assistência, indicando o SLA e os níveis de cobertura em nosso site.

P. Contratei um serviço com cobertura 8x5, isso significa que não posso solicitar suporte a qualquer momento?

R. Não, você pode abrir um chamado para suporte a qualquer momento, mas o tempo de resposta e o SLA estão sujeitos à cobertura horária do suporte, de acordo com o serviço contratado.

P. Contratei o serviço IaaS, qual é a cobertura do suporte?

R. Para clientes que contrataram o serviço IaaS, o suporte da Adistec está disponível para ajudá-los a solucionar questões técnicas relacionadas ao uso de sua nuvem privada virtual (por exemplo, mas não limitado a conexão via VPN, modificação de regras de firewall, criação de VM etc.) ou para incidentes envolvendo o serviço em nuvem fornecido pela Adistec (por exemplo, mas não limitado a problemas de acesso, desempenho da infraestrutura em nuvem, desempenho da conexão à Internet, etc.). Não é fornecido suporte para consultas ou incidentes relacionados a vApps ou carga de trabalho na VPC.

P. Contratei o serviço KaaS. Posso solicitar suporte para uma configuração no console KACE?

R. Nossos clientes que contrataram o serviço KaaS Shared e o KaaS Dedicated podem solicitar suporte para consultas técnicas, problemas com seu console ou incidentes de serviço.

P. Contratei o serviço KaaS e uma nova versão acabou de sair. Quem faz a atualização?

R. Para os clientes do nosso serviço KaaS Shared, a Adistec é responsável pela atualização da versão, seja uma alteração importante na versão (“versão principal”) ou uma alteração secundária na versão (“versão secundária”). Essas alterações estão sujeitas a avaliação técnica e ficam a critério da Adistec para realizá-las. Para nossos clientes que contrataram KaaS dedicado, a Adistec realiza, sem nenhum custo, a atualização da versão principal (“versão principal”) e até duas atualizações secundárias da versão (“versão secundária”) por ano, em qualquer caso, mediante solicitação do cliente para através da abertura do chamado para suporte.

P. Contratei o serviço Veeam BaaS. Qual é a cobertura do suporte?

R. Para clientes que contrataram nosso serviço Veeam BaaS, o suporte fornecido pela Adistec é orientado para solucionar problemas de conectividade da plataforma Veeam B&R do cliente através do Veeam Cloud Connect, além de oferecer suporte na geração de trabalhos para backup na nuvem.

P. Contratei o serviço Veeam DRaaS. Qual é a cobertura do suporte?

R. Para clientes que contrataram nosso serviço Veeam DRaaS, o suporte fornecido pela Adistec visa solucionar problemas de conectividade da plataforma Veeam B&R do cliente através do Veeam Cloud Connect, além de oferecer suporte na geração de empregos. Replicação na nuvem. No caso de executar um DR, a equipe do ATS fornece suporte para tarefas de recuperação de VM e configuração do ambiente virtual

POWERED BY



FOLLOW US

