



Guía de Soporte para AIS
Latinoamérica

PAG. 2

AIS Support Guide Latin America

PAG. 6

Guia de Suporte AIS América Latina

PAG. 10



Gracias por elegir los productos ofrecidos por Adistec y sus opciones de Soporte. Adistec se complace en ofrecerle un abanico de opciones para satisfacer las necesidades tecnológicas de su organización bajo nuestra marca Adistec Integrated Solutions (“AiS”).

Consideramos que el soporte es una de las características más importantes al momento de incorporar una nueva solución y por ello, Adistec desea ofrecerle un soporte técnico profesional para apoyarlo cuando lo necesite a través de Adistec Total Support (“ATS”), 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**

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

- Simplificar el proceso de asistencia de manera rápida
- Contacto directo con técnicos especializados para brindarle apoyo en resolución de consultas o problemas
- Un único punto de apoyo para el soporte integrado entre software y hardware
- Envío o cambio de piezas onsite
- Descarga de nuevas versiones de software, controladores o firmware

➤ **Niveles de Soporte**

Garantía

Adistec en forma directa, o a través de los procedimientos establecidos por el fabricante original según corresponda, entregara partes y piezas para reemplazar aquellas con defectos de materiales o de fabricación de las soluciones bajo la marca AiS.

Total Support

Este nivel de soporte extiende la cobertura de la garantía, ya que nuestros clientes pueden contactarse con ATS y solicitar apoyo para la resolución incidentes o problemas con sus equipos o servicios. El equipo de soporte de ATS brindara apoyo y trabajara para la resolución de incidente coordinando los esfuerzos entre el usuario, el soporte del fabricante y los especialistas de ATS.

➤ **First Aid Kit**

Para ofrecer un SLA menor y minimizar el tiempo necesario para el cambio de un repuesto, Adistec ofrece opcionalmente el First Aid Kit, el mismo incluye un conjunto de partes y piezas de repuesto para un rápido reemplazo en caso de una falla, puede consultar con nuestro departamento de ventas sobre este producto.

➤ SLA de Soporte

	DPA QoreStor	DPA Veeam	VRN
Cobertura			
Hardware	✓	✓	✓
Software	✓	OEM ¹	OEM ¹

Soporte Telefónico, Chat y Whatsapp

Severidad URGENTE	7x24	7x24	7x24
Severidad ALTA	7x24	7x24	7x24
Severidad MEDIA	7x24	7x24	7x24
Severidad BAJA	7x24	7x24	7x24

Soporte por E-Mail y Web

Apertura de la solicitud de soporte	7x24	7x24	7x24
Procesamiento de la solicitud de soporte	7x24	7x24	7x24

Tiempo de Respuesta

Severidad URGENTE	Hasta 4 Horas	Hasta 4 Horas	Hasta 1 Hora
Severidad ALTA	Hasta 8 Horas	Hasta 8 Horas	Hasta 2 Horas
Severidad MEDIA	Hasta 24 Horas	Hasta 24 Horas	Hasta 8 Horas
Severidad BAJA	Best Effort ²	Best Effort ²	NBD ³

Reemplazo de Partes

Envío de Piezas	NBD ³	NBD ³	NBD ³
Cambio de Piezas Onsite ⁴	NBD ³	NBD ³	NBD ³

¹ Adistec brinda soporte de 1er y 2do nivel solamente para equipos comprados con licenciamiento OEM. En el resto de los casos el soporte es brindado por el respectivo fabricante de software.

² Adistec se compromete a realizar el mejor esfuerzo para brindar el menor plazo posible de tiempo de respuesta, pero no le asegura un marco temporal.

³ Siguiendo día hábil

⁴ Aplican restricciones geográficas, revise las condiciones en nuestra página web

➤ ¿Cómo solicitar apoyo ante un problema o una consulta?

Con la finalidad de optimizar la gestión de su solicitud, al momento de contactarnos sugerimos nos proporcione alguno de los siguientes datos:

- SSN:
- SN:
- N de contrato:

Adicionalmente requerimos sus datos de contacto para brindar apoyo, favor indicar:

- Nombre:
- E-mail:
- Tlf (Codigo de pais):

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

E-mail

totalsupport@adistec.com

Por 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

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

Whatsapp

A través de nuestro numero +56 944733635

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

La información detallada en el presente documento es de propiedad de Adistec Corp. 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 comodidad. Dichas referencias no deben considerarse nunca como una recomendación o una indicación de uso de parte de Adistec Corp.

La información que contiene este documento representa la visión actual de Adistec Corp respecto de los temas analizados en la fecha de publicación y está sujeta a cambios. Adistec Corp se reserva el derecho de realizar los cambios pertinentes sin que esto genere derecho alguno por parte del receptor de la misma. Adistec Corp se compromete a comunicar estos cambios a la brevedad e intentar que los mismos no generen ningún perjuicio.

Asimismo, dado que Adistec Corp debe responder a las variables condiciones del avance de la tecnología, este documento no debe interpretarse como un compromiso por parte de Adistec sino como información brindada en forma pública sobre los productos y servicios que Adistec ofrece a sus clientes.

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.

Dear Customer, thank you for choosing our products and services!
In Adistec we are pleased to offer, through our brand Adistec Integrated Solutions (“AiS”) a wide range of products and services designed to meet your technological needs, which is why considering support as one of the most important features when incorporating a new solution and always thinking in your best interest, we want to offer professional technical support always available to support you when you need it provided by Adistec Total Support (“ATS”), our dedicated support unit.

For our team your satisfaction is our goal, therefore, we have designed this document to answer your questions about the support features of your product or service.

➤ **What is the role of ATS?**

Total Support helps you through its support center to:

- Simplify the support process quickly.
- Establish direct contact with technical specialists to provide support in resolving queries or problems.
- Serve as a single point of support for integrated support between software and hardware.
- Coordinate shipment or change of parts onsite as needed.
- Download and deploy new versions of software, drivers, or firmware.

➤ **What levels of support does Adistec offer?**

Warranty Support.

Adistec will deliver parts and pieces to replace those with defects in materials or manufacturing solutions under the AiS brand directly, or through the procedures established by the original manufacturer as appropriate.

Total Support

This level of support extends warranty coverage as our customers can contact ATS and request support for resolution of incidents or problems with their equipment or services. The ATS support team will provide support and work for incident resolution by coordinating efforts between the user, manufacturer support and ATS specialists.

➤ **First Aid Kit**

To offer a lower SLA and minimize the time needed to change a spare part, Adistec optionally offers the First Aid Kit, which includes a set of parts and spare parts for rapid replacement in the event of a failure, you can consult with our sales department about this product.

➤ SLA Support

	DPA QoreStor	DPA Veeam	VRN
Coverage			
Hardware	✓	✓	✓
Software	✓	OEM ¹	OEM ¹

Phone Support, Chat and Whatsapp

Severity URGENT	7x24	7x24	7x24
Severity HIGH	7x24	7x24	7x24
Severity MEDIUM	7x24	7x24	7x24
Severity LOW	7x24	7x24	7x24

Answer Time

Opening the Support Request	7x24	7x24	7x24
Support Request Processing	7x24	7x24	7x24

Spare Parts Replacement

Severity URGENT	Up to 4 Hours	Up to 4 Hours	Up to 1 Hour
Severity HIGH	Up to 8 Hours	Up to 8 Hours	Up to 2 Hours
Severity MEDIUM	Up to 24 Hours	Up to 24 Hours	Up to 8 Hours
Severity LOW	Best Effort ²	Best Effort ²	NBD ³

Spare Parts Replacement

Parts Shipping	NBD ³	NBD ³	NBD ³
Onsite Parts Replacement ⁴	NBD ³	NBD ³	NBD ³

¹ Adistec provides 1st and 2nd level support for OEM licensed equipment only. In all other cases support is provided by the respective software manufacturer.

² Adistec is committed to making the best effort to provide the shortest possible response time, but does not ensure a timeframe.

³ Next business day

⁴ Geographical restrictions apply, check conditions on our website.

➤ Who can ask for support when faced with a problem or a query?

In order to optimize the management of your request, when you contact us we suggest you provide us with any of the following information:

- SSN:
- SN:
- Contract number:

Additionally we require your contact information to provide support, please indicate:

- Name:
- E-mail:
- Phone (Country code):

➤ How do I contact Total Support?

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

E-mail

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
- Another Countries +1 7862212350

Web

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

Chat

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

Whatsapp

Through our number +56 944733635

ADISTEC CORP MAKES NO WARRANTIES, EXPRESS OR IMPLIED, HEREIN.

The information contained herein is the property of Adistec Corp. You do not acquire any rights to the information or to this document.

Descriptions of products or services of other companies in this document, if any, are provided for your convenience only. Such references should never be considered a recommendation or an indication of use by Adistec Corp.

The information contained in this document represents Adistec Corp's current view of the issues discussed at the date of publication and is subject to change. Adistec Corp reserves the right to make the pertinent changes without this giving rise to any right on the part of the recipient of the same. Adistec Corp is committed to communicate these changes as soon as possible and try that they do not generate any damage.

Likewise, since Adistec Corp must respond to the variable conditions of the advance of technology, this document should not be interpreted as a commitment on the part of Adistec but as information provided in public form about the products and services that Adistec offers to its clients.

Adistec Corp is not responsible for the accuracy of the products and/or services of third parties indicated in this document as they may change over time. For more detailed descriptions of these third party products or services mentioned herein, please consult their respective manufacturers.

Obrigado por escolher os produtos oferecidos pela Adistec e suas opções de suporte. A Adistec tem o prazer de lhe oferecer uma gama de opções para atender às necessidades tecnológicas de sua organização sob nossa marca Adistec Soluções Integradas (“AiS”).

Consideramos que o suporte é um dos recursos mais importantes ao incorporar uma nova solução e, portanto, a Adistec deseja oferecer suporte técnico profissional para apoiá-lo quando você precisar através do Suporte total Adistec (“ATS”), a unidade de suporte dedicado da Adistec.

Para Suporte Total, sua satisfação é nosso objetivo e, portanto, criamos este documento para responder às suas perguntas sobre os recursos de suporte do seu produto ou serviço.

➤ **Características**

Suporte Total fornece assistência através de seu centro de suporte para:

- Simplificar o processo de suporte rapidamente;
- Contato direto com técnicos especializados para apoio na resolução de dúvidas ou problemas;
- Um único ponto de suporte para suporte integrado entre software e hardware;
- Envio ou substituição de peças onsite;
- Download de novas versões de software, drivers ou firmware.

➤ **Níveis de Suporte**

Garantia

A Adistec, diretamente ou através dos procedimentos estabelecidos pelo fabricante original, conforme apropriado, entregará peças e peças para substituir aquelas com defeitos em materiais ou soluções de fabricação sob a marca AiS.

Suporte total

Esse nível de suporte estende a cobertura da garantia, pois nossos clientes podem entrar em contato com a ATS e solicitar suporte para a resolução de incidentes ou problemas com seus equipamentos ou serviços. A equipe de suporte ATS fornecerá suporte e trabalho para a resolução de incidentes coordenando esforços entre o usuário, suporte ao fabricante e especialistas em ATS.

➤ **Kit Primeiros Socorros**

Para oferecer um SLA mais baixo e minimizar o tempo necessário para trocar uma peça de reposição, a Adistec oferece opcionalmente o Kit de Primeiros Socorros, que inclui um conjunto de peças de reposição e peças para uma substituição rápida em caso de falha, verifique com o nosso departamento de vendas sobre este produto.

➤ Suporte SLA

	DPA QoreStor	DPA Veeam	VRN
Cobertura			
Hardware	✓	✓	✓
Software	✓	OEM ¹	OEM ¹

Suporte telefônico, Chat e Whatsapp

Gravidade URGENTE	7x24	7x24	7x24
Gravidade ALTA	7x24	7x24	7x24
Gravidade MÉDIA	7x24	7x24	7x24
Gravidade BAIXA	7x24	7x24	7x24

E-Mail e Suporte Web

Abertura da solicitação de suporte	7x24	7x24	7x24
Processamento de solicitações de suporte	7x24	7x24	7x24

Tempo de Resposta

Gravidade URGENTE	Até 4 Horas	Até 4 Horas	Até 4 Horas
Gravidade ALTA	Até 8 Horas	Até 8 Horas	Até 2 Horas
Gravidade MÉDIA	Até 24 Horas	Até 24 Horas	Até 8 Horas
Gravidade BAIXA	Best Effort ²	Best Effort ²	NBD ³

Substituição de Peças

Envio de peças	NBD ³	NBD ³	NBD ³
Troca de Peças Onsite ⁴	NBD ³	NBD ³	NBD ³

¹ A Adistec fornece suporte de 1º e 2º nível apenas para equipamentos licenciados por OEM. Em todos os outros casos, o suporte é fornecido pelo respectivo fabricante do software.

² A Adistec está comprometida em fazer o melhor esforço para fornecer o menor tempo de resposta possível, mas não garante um prazo.

³ Próximo dia útil.

⁴ Aplicam-se restrições geográficas, verifique as condições no nosso website.

➤ Como solicitar apoio para um problema ou uma consulta?

Para otimizar a gestão do seu pedido, quando entrar em contato conosco, sugerimos que nos forneça qualquer uma das seguintes informações:

- SSN:
- YN:
- Número do contrato:

Além disso, solicitamos suas informações de contato para fornecer suporte, por favor indique:

- Nome:
- E-mail:
- Telefone (código do país):

A Total Support oferece as seguintes formas de comunicação para a abertura de um caso:

E-mail

totalsupport@adistec.com

Telefone

- Argentina +54 11 48943050
- Brasil 0800-234-7832
- Colômbia +57 17434586
- Chile +56 2 27565850
- Peru +51 16167129
- EUA +1 7862212350
- Outros países +1 7862212350

Web

Através do nosso site: <https://www.adistec.com/es/adistec-total-support.aspx>

Chat

Através do nosso chat em: <https://www.adistec.com/es/adistec-total-support.aspx>

Whatsapp

Através do nosso número +56 944733635

A ADISTEC CORP NÃO OFERECE GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, NESTE DOCUMENTO.

As informações aqui contidas são de propriedade da Adistec Corp. Você não adquire quaisquer direitos sobre as informações ou sobre este documento.

As descrições de produtos ou serviços de outras empresas neste documento, se houver, são fornecidas apenas para sua conveniência. Tais referências nunca devem ser interpretadas como recomendação ou indicação de uso pela Adistec Corp.

As informações contidas neste documento representam a visão atual da Adistec Corp sobre as questões discutidas na data da publicação e estão sujeitas a alterações. A Adistec Corp reserva-se o direito de fazer as alterações pertinentes sem que isso dê origem a qualquer direito por parte do destinatário do mesmo. A Adistec Corp está comprometida em comunicar essas mudanças o mais rápido possível e tentar que elas não gerem nenhum dano.

Da mesma forma, uma vez que a Adistec Corp deve responder às condições variáveis do avanço da tecnologia, este documento não deve ser interpretado como um compromisso por parte da Adistec, mas como informação fornecida de forma pública sobre os produtos e serviços que a Adistec oferece a seus clientes.

A Adistec Corp não é responsável pela precisão dos produtos e/ou serviços de terceiros indicados neste documento, uma vez que eles podem mudar ao longo do tempo. Para descrições mais detalhadas destes produtos ou serviços de terceiros aqui mencionados, consulte os respectivos fabricantes.

