



Progress Support Guide

Español	02
English	05
Português	08

POWERED BY



FOLLOW US





Guía de Soporte AIS

- 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.



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

- Realizar la apertura de incidentes con Progress®
- Lo apoya al integrar al equipo de soporte de Progress® con los partners y clientes de una forma unificada, en un único punto de contacto para solicitar asistencia técnica.
- Realizar el seguimiento de incidentes abiertos hasta su resolución
- Simplificar el proceso de apertura y mejora los tiempos de respuesta

Los clientes de Progress de la región con un contrato de soporte activo pueden a través de cualquier persona autorizada, solicitar asistencia indicando el fallo o incidente y que producto está involucrado.

Nuestros especialistas realizarán todas las actividades necesarias para efectuar la apertura de incidente con Progress® en su nombre, agilizando este proceso, para ponerlo en contacto con los especialistas de Progress®.

SLA de Soporte:

Soporte Telefónico, Chat y Whatsapp

Severidad URGENTE	8x5
Severidad ALTA	8x5
Severidad MEDIA	8x5
Severidad BAJA	8x5

Soporte por E-Mail y Web

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

Tiempo de Respuesta

Severidad URGENTE	Hasta 4 Horas
Severidad ALTA	Hasta 8 Horas
Severidad MEDIA	Hasta 24 Horas hábiles
Severidad BAJA	Best Effort ¹

¹ 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.



¿Cómo solicitar apoyo ante un problema o una consulta?

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:

- **Datos de contacto***
 - Nombre
 - Teléfono de contacto
 - Correo electrónico
- **Numero de Serie***
- **Progress Customer Number***
- **Datos de Producto**
 - Versión, Release
 - Parches aplicados
- **Datos de la Infraestructura**
 - Versión de sistema operativo
 - Productos de terceros involucrados
- **Descripción del Problema**
 - Detalle del fallo*
 - Logs, captura de pantalla

TOTAL SUPPORT PONE A SU DISPOSICIÓN LAS SIGUIENTES FORMAS DE COMUNICACIÓN PARA LA APERTURA DE UN CASO:

E-Mail

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

A través de nuestra chat en:

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

Whatsapp

A través de nuestro numero +56 944733635



AIS Support Guide

- 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.



Adistec Total Support provides assistance through its support center for:

- Perform the opening of incidents with Progress®
- Supports you by integrating the Progress® support team with partners and customers in a unified way, at a single point of contact for technical assistance.
- Track open incidents until resolution
- Simplify the opening process and improve response times

Progress customers in the region with an active support contract can, through any authorized person, request assistance indicating the failure or incident and which product is involved.

Our specialists will carry out all the necessary activities to carry out the incident opening with Progress® on your behalf, speeding up this process, to put you in contact with the Progress® specialists.

SLA Support:

Phone Support, Chat and Whatsapp

Severity URGENT	5 x 8
Severity HIGH	5 x 8
Severity MEDIUM	5 x 8
Severity LOW	5 x 8

E-Mail and Web Support

Opening the Support Request	24x7
Support Request Processing	24x7

Answer Time

Severity URGENT	Up to 4 Business Hours
Severity HIGH	Up to 8 Business Hours
Severity MEDIUM	Up to 24 Business Hours
Severity LOW	Best Effort ¹

¹ Adistec is committed to making the best effort to provide the shortest possible response time, but does not ensure a timeframe.



How to request support with a problem or a query?

When requesting support in an incident, it is very important for Total Support to help our clients by focusing on the resolution of the incident.

Therefore, Total Support does not limit or the number of people or who can be contacted to request support, only requiring the following information to support you:

- **Contact information***
 - Name
 - Teléfono de contacto
 - Contact phone or email
- **Serial number***
- **Progress Customer Number***
- **Product data**
 - Version, release
 - Patches applied
- **Infrastructure Data**
 - Operating system version
 - Third party products involved
- **Description of the problem**
 - Details of the failure*
 - Logs, screenshot

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



Guia de suporte AIS

- 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.

O Adistec Total Support fornece assistência através de seu centro de suporte para:



- Realizar a abertura de incidentes com Progress®
- Oferece suporte integrando a equipe de suporte Progress® com parceiros e clientes de forma unificada, em um único ponto de contato para assistência técnica.
- Rastrear incidentes abertos até a resolução
- Simplifique o processo de abertura e melhore os tempos de resposta

Os clientes Progress na região com um contrato de suporte ativo podem, por meio de qualquer pessoa autorizada, solicitar assistência indicando a falha ou incidente e qual produto está envolvido.

Nossos especialistas realizarão todas as atividades necessárias para realizar a abertura do incidente com Progress® em seu nome, agilizando este processo, para colocá-lo em contato com os especialistas Progress®.

Suporte SLA:

Suporte telefônico, Chat e Whatsapp

Gravidade URGENTE	7 x 24
Gravidade ALTA	7 x 24
Gravidade MÉDIA	7 x 24
Gravidade BAIXA	7 x 24

E-Mail e Suporte Web

Abertura da solicitação de suporte	7 x 24
Processamento de solicitações de suporte	7 x 24

Tempo de Resposta

Gravidade URGENTE	Até 4 horas comerciais
Gravidade ALTA	Até 8 horas comerciais
Gravidade MÉDIA	Até 24 horas comerciais
Gravidade BAIXA	Best Effort ¹

¹ A Adistec está comprometida em fazer o melhor esforço para fornecer o menor tempo de resposta possível, mas não garante um prazo.



Como solicitar suporte com um problema ou dúvida?

Ao solicitar suporte em um incidente, é muito importante que o Total Support ajude nossos clientes com foco na resolução do incidente.

Portanto, o Suporte Total não limita nem o número de pessoas ou quem pode ser contatado para solicitar suporte, apenas exigindo as seguintes informações para apoiá-lo:

- **Dados de contato***
 - Nome
 - Telefone de contato
 - Contact phone ou email
- **Número de série***
- **Número do Cliente Progress***
- **Informações do produto**
 - Version, release
 - Patches applied
- **Dados de infraestrutura**
 - Versão do sistema operacional
 - Produtos de terceiros envolvidos
- **Descrição do problema**
 - Detalhes da falha*
 - Logs, captura de tela

A TOTAL SUPPORT OFERECE AS SEGUINTE FORMAS DE COMUNICAÇÃO PARA A ABERTURA DE UM CASO:

E-Mail

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
- Another Countries +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

POWERED BY



FOLLOW US

