

# Your skills, **Our infrastructure**

## Choose your language!

Español	02
English	05
Português	08

# Guía de Soporte

Gracias por preferir los servicios de Virtual Pods for Training brindados por Adistec Labs. El soporte para usted y sus usuarios es brindado por **Total Support**, la unidad de soporte técnico 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** para nuestro servicio.

## 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
- Resolver problemas de acceso, performance o uso de los vPODs
- Brindar información sobre los vPODs contratados
- Se el punto de contacto para cambios, cancelaciones o modificaciones de los servicios.

## Cobertura e Idioma

Cobertura Horaria: 7x24  
Idiomas: Inglés y Español

## SLA

Prioridad	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Actualización
<b>URGENTE</b>	Hasta 15 minutos	Cada 10 minutos
<b>ALTO</b>	Hasta 30 minutos	Cada 30 minutos
<b>MEDIO</b>	Hasta 2 horas	Cada 1 hora
<b>BAJO</b>	Hasta 4 horas	Según avance

## ¿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:

- Nombre
- Teléfono de Contacto
- Dirección de e-mail
- Nombre del instructor
- Curso
- Detalle del problema

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

### E-Mail

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

### Teléfonos

- 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 garantías, 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.

# Support Guide

Thank you for preferring the **Virtual Pods for Training** provided by Adistec Labs. The support for you and your users is provided by **Total Support**, Adistec’s technical support unit.

For Total Support, your satisfaction is our goal and therefore we have designed this document to answer your questions about the support features for our service.

## Features

Total Support provides assistance through its support center for:

- Simplify the support process
- Provide help through the Remote Support option
- Solve problems of access, performance or use of vPODs
- Provide information on contracted vPODs
- Be the point of contact for changes, cancellations or modifications of services.

## Coverage and Language

Hourly coverage: 7x24

Languages: English and Spanish

## SLA

Priority	Response Time	Update Time
<b>URGENT</b>	Up to 15 minutes	Every 10 minutes
<b>HIGH</b>	Up to 3 minutes	Every 30 hours
<b>MEDIUM</b>	Up to 2 hours	Every 1 hour
<b>LOW</b>	Up to 4 hours	According to Progress

Priority	Response Time	Update Time
<b>URGENT</b>	Up to 15 minutes	Every 10 minutes
<b>HIGH</b>	Up to 30 minutes	Every 30 minutes
<b>MEDIUM</b>	Up to 2 hours	Every 1 hour
<b>LOW</b>	Up to 4 hours	According to Progress



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

Our main guideline when dealing with an incident is focused on its resolution, therefore when requesting support for an incident, Total Support does not limit the number of people who can be contacted to request support, requiring only the following information to be able to support you:

- Name
- Phone Number
- E-Mail Address
- Instructor Name
- Course
- Problem Detail

## How do I contact Total Support?

### E-Mail

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

### Teléfonos

- 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

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.

## Guia de Apoio

Obrigado por preferir os serviços de **Virtual Pod for Training** prestados pelo Adistec Labs. O suporte para você e seus usuários é fornecido pela **Total Support**, unidade de suporte técnico da Adistec.

Para a Total Support, sua satisfação é nosso objetivo e por isso elaboramos este documento para responder suas dúvidas sobre os **recursos de suporte para o nosso serviço**.

### Características

A Total Support presta assistência através de seu centro de suporte para:

- Simplificar o processo de suporte
- Fornecer suporte rápido através da opção de Remote Support
- Resolver problemas de acesso, desempenho ou uso de vPODs
- Fornecer informações sobre os vPODs contratados
- Seja o ponto de contato para alterações, cancelamentos ou modificações de serviços.

### Cobertura e Idioma

Cobertura horária: 7x24

Idiomas: inglês e espanhol

### SLA

Prioridade	Tempo de Resposta	Tempo de Atualização
<b>URGENTE</b>	Até 15 Minutos	A cada 10 minutos
<b>ELEVADO</b>	Até 30 Minutos	A cada 30 horas
<b>MÉDIO</b>	Até 2 Horas	A cada 1 hora
<b>BAIXO</b>	Até 4 Horas	De acordo com o progresso



## Como solicitar apoio para um problema ou uma consulta?

Ao solicitar suporte para um incidente, é muito importante que o **Suporte Total** forneça assistência aos nossos clientes com foco na resolução do incidente.

Portanto, o **Total Support** não limita o número de pessoas ou que podem ser contatadas para solicitar suporte, exigindo apenas as seguintes informações para apoiá-lo:

- Nome
- Telefone de Contato
- Endereço de e-mail
- Nome do instrutor
- Curso
- Detalhe do problema

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

### E-Mail

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

### Teléfonos

- 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 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

**Adistec Corp no otorga garantías, 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.

