



Referência rápida do Novell Technical Services (NTS) Acessando o Centro de suporte para a América Latina (LASC)

Acesso ao LASC durante o horário comercial

Nosso clientes e parceiros trabalham com o NTS através da interface do eService em:

→ <http://support.novell.com/eService>

Por meio dessa interface, você pode criar, atualizar ou listar suas Solicitações de serviços (SR, Services Requests, antes chamadas de "incidentes") junto ao NTS.

A resposta inicial a um novo SR se dará dentro do tempo máximo de resposta definido no seu contrato de serviços, no horário comercial, que vai das 9 às 18 horas do horário local, com exceção do Brasil, que continuará fornecendo respostas no horário comercial de 8 às 20 horas.

Para aprender a utilizar a interface de eService consulte o Tutorial de eService em:

→ <http://support.novell.com/selfserv/help.html#la>

Esse tutorial o ajudará a configurar o acesso pela primeira vez e a utilizar essa interface.

Se você necessita de informação adicional sobre o serviço de suporte técnico ou para acessar a interface do eService na Web, envie um e-mail para o endereço a seguir ou ligue para o escritório da Novell mais próximo na América Latina fornecendo seu nome, empresa, telefone, país e ID de Contato NTS (se possuir um).

→ Em espanhol, envie seu e-mail para suporte@novell.com

→ Em português, envie seu e-mail para suporte@novell.com

<i>País</i>	<i>Horário de atendimento</i>	<i>Telefone</i>
Brasil	9 a 12; 13 a 17	+55-11-5505-4066
México	8:30 a 12	+52-55-5284-2721
Venezuela, Porto Rico, República Dominicana e América Central	8 a 12; 14 a 18	+58-212-277-8014
Colômbia e Equador	8 a 12; 13 a 17	+57-1-629-2969
Peru	8 a 12; 14 a 18	+51-1-211-2609
Argentina, Bolívia, Chile, Paraguai e Uruguai	9 a 13; 14 a 18	+54-11-4510-2624

Acesso ao LASC após o horário comercial

Para emergências de suporte técnico fora do horário comercial (queda de sistema grave ou questão de gravidade semelhante), entre em contato com o centro de suporte dos EUA observando os seguintes pontos:

→ Ligue para o Centro de suporte global nos EUA pelo telefone 1-801-861-4000

→ Tenha em mãos o seu ID de Contato NTS ou o número do seu SR

→ Você será atendido em inglês

Acesso para Premium 3000, Premium 4000 e Premium 5000

As SRs de contratos Premium 3000 a 5000 podem ser criadas e gerenciadas eletronicamente de acordo com as instruções do Tutorial do eService, mencionado anteriormente neste documento. O engenheiro designado à sua empresa receberá automaticamente os SRs criados desta maneira, e você poderá fazer o acompanhamento diretamente com ele.