



Referencia rápida para acceder a los Servicios Técnicos de Novell (NTS) Acceso al Centro de Soporte Técnico de América Latina (LASC)

Acceso al LASC durante el horario de oficina

Nuestros clientes y partners trabajan con NTS accediendo a la interfaz eService en:

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

Mediante esta interfaz, usted puede crear, actualizar u obtener un listado de las Solicitudes de Servicio (SR, Service Requests, antes conocidos como "incidentes") que ha realizado a NTS.

La respuesta inicial a un nuevo SR dependerá del tiempo de respuesta máximo definido en su contrato de soporte dentro del horario de oficina. Es decir, de 9 a 18 hs. hora local, a excepción de Brasil, que continuará con su horario de 8 a 20 hs.

Para aprender a utilizar la interfaz de eService consulte el tutorial de eService en:

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

Este tutorial lo ayudará a configurar el acceso al eService por primera vez y a utilizar esta interfaz.

Si necesita información adicional acerca del servicio de soporte técnico o para acceder a la interfaz eService en la Web, envíenos un mensaje de correo electrónico a la dirección que figura a continuación o llame a la oficina Novell más cercana en América Latina indicando su nombre, empresa, país, teléfono y ID de Contacto NTS (si lo tiene).

→ En español, mensajes a: soporte@novell.com

→ En portugués, mensajes a: suporte@novell.com

<i>País</i>	<i>Horario de atención</i>	<i>Teléfono</i>
Brasil	9 a 12; 13 a 17	+55-11-5505-4066
México	8:30 a 12	+52-55-5284-2721
Venezuela, Puerto Rico, República Dominicana y América Central	8 a 12; 14 a 18	+58-212-277-8014
Colombia y Ecuador	8 a 12; 13 a 17	+57-1-629-2969
Perú	8 a 12; 14 a 18	+51-1-211-2609
Argentina, Bolivia, Chile, Paraguay y Uruguay	9 a 13; 14 a 18	+54-11-4510-2624

Acceso al LASC fuera del horario de oficina

Para emergencias de soporte técnico fuera del horario de oficina (caída de sistemas, caída de servicios o problemas graves similares), comuníquese con el centro de soporte técnico de los Estados Unidos:

→ Llame al Global Support Center de Estados Unidos al 1-801-861-4000

→ Tenga a mano su identificación ID de Contacto NTS o el número de su SR

→ Deberá comunicarse en inglés

Acceso para Premium 3000, Premium 4000 y Premium 5000

Los SRs de contratos Premium 3000 a 5000 se pueden crear y administrar en forma electrónica siguiendo las instrucciones del tutorial eService antes indicado en este documento. El ingeniero de soporte asignado a su empresa recibirá automáticamente los SRs creados a través del eService pudiendo realizar el seguimiento directamente con él.