

Guía de inicio rápido

Productos empresariales de Acronis

Paso 1. Crear una cuenta <https://account.acronis.com/#/auth/signup>

Paso 2. Registrar sus productos <https://account.acronis.com/products>

Paso 3. Examinar nuestro programa de soporte <https://kb.acronis.com/check-support-dates/>

Paso 4. Registrar la renovación del programa de mantenimiento (si es necesario)
<https://kb.acronis.com/es/content/15846/>

Servicios disponibles*:

	Servicio de atención al cliente	Soporte técnico del producto de prueba	Acronis Advantage Estándar	Acronis Advantage Premier	Productos disponibles mediante suscripción**
Condiciones	Consultas sobre asuntos administrativos, de licencias o números de serie, de navegación web, de descarga o de ofertas promocionales	Válido durante el periodo de prueba	Soporte disponible mediante suscripción		
Precios	Gratuito		Disponible mediante suscripción; El primer año de servicio está incluido en el precio de compra	Incluido en la suscripción	
Ámbito del servicio	Número de incidentes ilimitado***	Dentro del periodo de prueba	Número de incidentes ilimitado*** dentro del periodo de suscripción		
Disponibilidad	24 x 7	12 x 5		24 x 7	
Canal de soporte	Correo electrónico y chat		Correo electrónico, chat y teléfono		
Tiempo de primera respuesta	Correo electrónico: 3 días laborables; Chat: normalmente, menos de 2 minutos		Correo electrónico: 1 día laborable; Chat, teléfono: normalmente, menos de 2 minutos	Correo electrónico: 1 día; Chat, teléfono: normalmente, menos de 2 minutos	
Idiomas de soporte disponibles	Inglés Alemán, italiano, español y francés Japonés Ruso (!) Fuera del horario laborable, el soporte local solo está disponible en inglés		24x7 Lunes – Viernes; 8 - 18 h (GMT+1) Lunes – Viernes; 9 - 18 h (GMT+9) Lunes – Viernes; 10 - 19 h (GMT+9)		
Opciones de autoservicio	Foro http://forum.acronis.com Base de conocimientos http://kb.acronis.com Guías del usuario http://www.acronis.com/support/documentation				

* Soporte técnico para la versión actual y para la inmediatamente anterior. El resto de versiones cuentan con soporte técnico a través de la base de conocimientos y de los foros de la comunidad.

** Acronis Backup to Cloud y Acronis Backup Service.

*** Dentro de límites comerciales razonables

Contactar con el soporte técnico

Para poder proporcionarle una solución lo más rápido posible, le rogamos que tenga preparada la siguiente información relacionada con la incidencia: <https://kb.acronis.com/contact-support/>

Central de atención al cliente de Acronis: <https://www.acronis.com/es-es/support/>

Política de privacidad

Acronis garantiza que todos sus datos personales y la información recopilada sobre su equipo no se transferirán a terceros y solo se empleará para la resolución de problemas.

Más información: <http://www.acronis.com/company/privacy.html>