



# Asistencia de Object First: PREGUNTAS FRECUENTES

## ¿Cómo ponerse en contacto con la asistencia de Object First?

- Póngase en contacto con nosotros a través del portal de asistencia de nuestro sitio web en <https://objectfirst.com/support/>, por correo electrónico en [support@objectfirst.com](mailto:support@objectfirst.com) o llamando a nuestro número de teléfono en EE. UU.: [+1 \(844\) 569-0653](tel:+18445690653)
- El equipo ofrece asistencia 24 × 365 días al año para resolver cualquier duda o problema de asistencia.

## ¿Cómo priorizamos los tickets?

### Gravedad 1

Ootbi no está disponible o el servidor está caído

**1 hora**

### Gravedad 2

Ootbi está en funcionamiento en un estado degradado

**4 horas**

### Gravedad 3

Ootbi está en funcionamiento. Preguntas y consultas generales

**4 horas laborables\***

## ¿Cómo colabora la asistencia de Object First con Veeam?

- Colaboramos estrechamente con Veeam para garantizar una integración impecable y un rendimiento óptimo. Nuestra colaboración con Veeam se basa en un profundo conocimiento de sus productos.
- Las investigaciones conjuntas dependen de que los clientes reciban asistencia tanto de Object First como de Veeam.

## ¿En qué nos diferenciamos de otros proveedores de almacenamiento?

- Colaboramos directamente con Veeam para ofrecer una experiencia fluida en la asistencia y comunicación. A diferencia de otros proveedores, nos involucramos en el caso y nos comunicamos activamente con Veeam.

## ¿Qué otros recursos existen?

- El centro de ayuda de Object First, <https://objectfirst.com/help/>, sirve como recurso adicional para garantizar una implementación sin dificultades y el uso general del producto. En esta página puede encontrar la guía de inicio rápido de Object First, la guía de usuario, guías prácticas, información sobre asistencia y resolución de problemas, así como las notas de la versión.