

# Contacto con Umbrella para obtener ayuda del gobierno: Horas, notificaciones y gestión de datos

## Contenido

---

## Introducción

Este documento describe cómo comunicarse con Umbrella para obtener ayuda del gobierno, pasos recomendados para la resolución de problemas y procedimientos seguros para el manejo de datos.

## Overview

El equipo de Umbrella for Government Support está formado por personas de EE. UU. en suelo estadounidense y cubre el Umbrella para las colas de teléfono y correo electrónico del gobierno de 08:00 EST a 20:00 EST, de lunes a viernes.

- Fuera de este horario, las líneas telefónicas están atendidas por personas ajenas a EE. UU. y las colas de correo electrónico no están supervisadas.
- Los usuarios de EE. UU. están disponibles a la carta para los problemas de Sev1 o Sev2 notificados solo por teléfono.

## Qué comprobar antes de ponerse en contacto con el servicio de asistencia

Antes de abrir un caso de soporte, siga estos pasos:

- Busque respuestas en [Cisco Umbrella para consultar la documentación](#) y el [portal de asistencia](#) del [gobierno](#).
- Para problemas de Active Directory, revise estos requisitos previos: [Flujo de comunicación y solución de problemas](#)
- Para los problemas del dispositivo virtual, siga los pasos de solución de problemas que se proporcionan: [Resolución de problemas de dispositivos virtuales](#)
- Para temas de políticas, consulte: [Prácticas recomendadas para la creación de políticas](#)

## Cómo abrir una incidencia de asistencia

Puede ponerse en contacto con el equipo de asistencia de dos formas:

- Correo electrónico: [umbrella-support-us@cisco.com](mailto:umbrella-support-us@cisco.com)
- Teléfono: Consulte la información de contacto del teléfono en Admin > Licensing en el panel de Umbrella.

## Qué incluir en un caso de soporte

- No incluya información confidencial en su correo electrónico ni la comente por teléfono fuera del horario de atención al cliente de EE. UU.
- Transfiera archivos que contengan información confidencial mediante Cisco DocExchange.
- Proporcione todos los detalles posibles, incluidos:
  - Cuándo comenzó el problema
  - Si funcionaba anteriormente
  - Cualquier cambio o actualización reciente
  - Si todos los usuarios o solo algunos se ven afectados
  - Versiones de SO, navegador y software implicadas
  - Si el problema es reproducible o esporádico

## Envío de datos mediante DocExchange

Debido a los requisitos de manejo de datos de FedRAMP, use Cisco DocExchange para transferir archivos, especialmente aquellos que contienen información personal identificable (PII):

- Regístrese para obtener una cuenta Cisco CCO gratuita [en Cisco Registration](#).
- Tras la verificación por correo electrónico, se le agregará a la carpeta correspondiente y recibirá un enlace (<https://ciscoshare.cisco.com/>) por correo electrónico.
- Sólo los usuarios agregados pueden tener acceso a la carpeta; los clientes finales no pueden crear carpetas.
- Límite de tamaño de archivo: 500 MB.
- Consulte la Guía del usuario de Doc Exchange para obtener más información: [Introducción: Guía del usuario externo](#)

#### Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).