

Contatta Umbrella per supporto governativo: Ore, ticket e gestione dei dati

Sommario

Introduzione

In questo documento viene descritto come contattare Umbrella per assistenza pubblica, le procedure consigliate per la risoluzione dei problemi e la gestione sicura dei dati.

Panoramica

Il team Umbrella for Government Support è composto da personale statunitense che opera negli Stati Uniti e copre le code di telefono e posta elettronica del governo dalle 08:00 EST alle 20:00 EST, dal lunedì al venerdì.

- Al di fuori di questi orari, le linee telefoniche dispongono di personale non statunitense e le code di posta elettronica non vengono monitorate.
- Persone statunitensi sono disponibili su richiesta per problemi Sev1 o Sev2 segnalati solo telefonicamente.

Cosa verificare prima di contattare il supporto tecnico

Prima di aprire una richiesta di assistenza, provare la seguente procedura:

- Per risposte, cercare [la documentazione](#) e il [portale di supporto](#) per la [pubblica amministrazione](#) in [Cisco Umbrella](#).
- Per i problemi relativi ad Active Directory, esaminare i seguenti prerequisiti: [Flusso di comunicazione e risoluzione dei problemi](#)
- Per i problemi relativi alle appliance virtuali, seguire le procedure di risoluzione dei problemi indicate: [Risoluzione dei problemi relativi alle appliance virtuali](#)
- Per le questioni relative ai criteri, consultare: [Procedure ottimali per la creazione di criteri](#)

Come aprire un ticket di supporto

È possibile contattare il team di supporto in due modi:

- E-mail: umbrella-support-us@cisco.com
- Telefono: Visualizzare le informazioni di contatto telefoniche in Amministrazione > Licenze nel dashboard Umbrella.

Cisco Umbrella

Overview
Deployments
Policies
Reporting
Admin
Accounts
User Roles
Log Management
Authentication
API Keys
Licensing
Need Help?
Email Technical Support
umbrella-support-us@cisco.com
24/7 Phone Support
Click Here
Documentation

Umbrella for Government Package

Current Package	License Start Date	License End Date	Number Of Seats
Federal Moderate SIG Essentials	February 2, 2024	February 16, 2028	10

Information listed here is not authoritative in regard to seat count for certain customers. Customers under [Cisco's enterprise agreement](#) do not have a traditional concept of seat count limitation and, as such, this page does not accurately reflect those license types.

The values in the graph below = (number of DNS queries in applicable month / number of days in applicable month) / number of licensed Users. For most customers, that is a limit of 5000 queries per user per day. For more information, please see section 5.2 of [the offer description](#).

The information in the graph below can be found in the Activity Volume report in this dashboard. For questions about information seen here, or to change your licensing, contact your Cisco account manager or partner.

Support

Got questions? Email us at umbrella-support-us@cisco.com

NA Support

Cosa includere in una richiesta di assistenza

- Non includere informazioni confidenziali nell'e-mail né discuterne al telefono al di fuori dell'orario di supporto del personale statunitense.
- Trasferire file contenenti informazioni riservate utilizzando Cisco DocExchange.
- Fornire il maggior numero possibile di dettagli, tra cui:
 - All'avvio del problema
 - Se funzionava in precedenza
 - Eventuali modifiche o aggiornamenti recenti
 - Influenza su tutti gli utenti o solo su alcuni
 - Versioni del sistema operativo, del browser e del software interessate
 - Indica se il problema è riproducibile o sporadico

Invio di dati tramite DocExchange

A causa dei requisiti di gestione dei dati di FedRAMP, utilizza Cisco DocExchange per trasferire file, specialmente quelli contenenti informazioni di identificazione personali (PII):

- Registrati per ottenere un account CCO Cisco gratuito [su Cisco Registration](#).
- Dopo la verifica via e-mail, verrai aggiunto alla cartella appropriata e riceverai un link (<https://ciscoshare.cisco.com/>) tramite e-mail.
- Solo gli utenti aggiunti possono accedere alla cartella. i clienti finali non possono creare cartelle.
- Limite dimensioni file: 500 MB
- Per ulteriori informazioni, consultare la Guida dell'utente di Doc Exchange: [Per iniziare: Manuale dell'utente esterno](#)

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).