

政府サポートの連絡先Umbrella：時間、チケット作成、データ処理

内容

はじめに

このドキュメントでは、政府サポート、推奨されるトラブルシューティング手順、および安全なデータ処理手順に関してUmbrellaに問い合わせる方法について説明します。

概要

米国政府向けアンブレラ・サポート・チームは、米国本土に駐在する米国人スタッフを擁し、月曜日から金曜日の08:00 ESTから20:00 ESTまでの米国政府電話およびEメール・キューのアンブレラ・サポートを担当します。

- この時間外は、電話回線に米国以外の個人および電子メールキューは監視されません。
- 米国の担当者は、電話でのみ報告されるSev1またはSev2の問題に対してオンコールベースで対応しています。

サポートに問い合わせる前に確認する内容

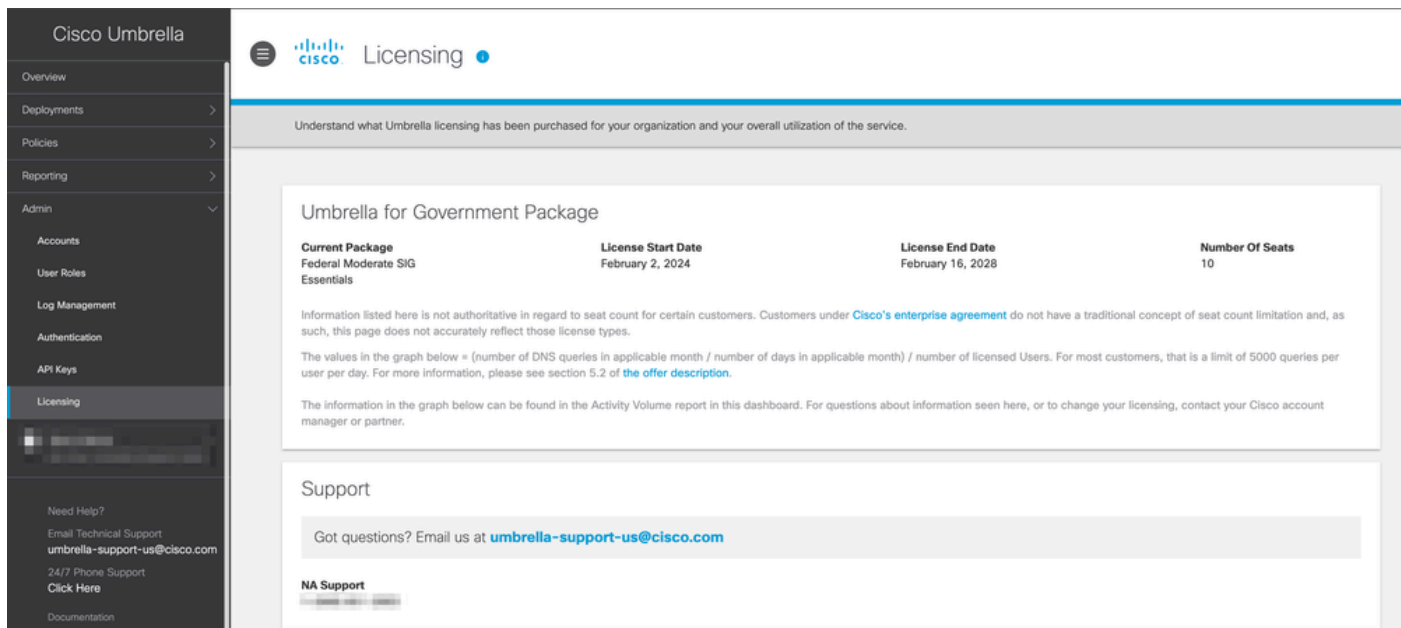
サポートケースをオープンする前に、次の手順を試してください。

- [Cisco Umbrella for Governmentドキュメント](#)および[サポートポータル](#)で回答を検索します。
- Active Directoryの問題については、次の前提条件を確認してください。[通信フローとトラブルシューティング](#)
- 仮想アプライアンスの問題の場合は、次のトラブルシューティングステップを使用します。[仮想アプライアンスのトラブルシューティング](#)
- ポリシーの問題については、「[ポリシー作成のベストプラクティス](#)」を参照してください。

サポートチケットを開く方法

サポートチームに連絡するには、次の2つの方法があります。

- 電子メール：umbrella-support-us@cisco.com
- 電話：UmbrellaダッシュボードのAdmin > Licensingで、電話の連絡先情報を表示します。



サポートケースに含めるもの

- ・ Eメールに機密情報を含めたり、米国人担当者のサポート時間外に電話で話し合ったりしないでください。
- ・ Cisco DocExchangeを使用して、機密情報を含むファイルを転送します。
- ・ 以下を含む詳細をできるだけ提供します。
 - 問題がいつ始まったか
 - 以前は動作していたか
 - 最近の変更または更新
 - すべてのユーザが影響を受けるか、一部のユーザだけが影響を受けるか
 - 関連するOS、ブラウザ、およびソフトウェアバージョン
 - 問題が再現可能か散発的か

DocExchange経由でのデータ送信

FedRAMPのデータ処理要件に従い、Cisco DocExchangeを使用してファイルを転送します。特に、Personal Identifiable Information(PII)が含まれているファイルでは注意が必要です。

- ・ [Cisco Registration](#)で、無料のCisco CCOアカウントを登録します。
- ・ 電子メールによる確認後、関連フォルダに追加され、電子メールでリンク (<https://ciscoshare.cisco.com/>) が送信されます。
- ・ フォルダにアクセスできるのは追加ユーザのみです。エンドカスタマーはフォルダを作成できません。
- ・ ファイルサイズの制限：500 MB。
- ・ 詳細については、『Doc Exchange User Guide』を参照してください。『[Getting Started: External User Guide](#)』

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。