

Entre em contato com a Umbrella para obter suporte do governo: Horas, tíquetes e tratamento de dados

Contents

Introdução

Este documento descreve como entrar em contato com o Umbrella for Government Support, as etapas recomendadas de solução de problemas e os procedimentos seguros de manipulação de dados.

Overview

A equipe do Umbrella for Government Support é formada por pessoas dos EUA em solo norte-americano e cobre as filas de telefone e e-mail do Umbrella for Government das 8:00 EST às 20:00 EST, de segunda a sexta-feira.

- Fora desse horário, as linhas telefônicas têm uma equipe composta por pessoas que não são norte-americanas e as filas de e-mail não são monitoradas.
- Pessoas nos EUA estão disponíveis de plantão para problemas de Sev1 ou Sev2 relatados apenas por telefone.

O que verificar antes de entrar em contato com o suporte

Antes de abrir um caso de suporte, tente estas etapas:

- Pesquise a [documentação do Cisco Umbrella for Government](#) e o [portal de suporte](#) para obter respostas.
- Para problemas do Active Directory, revise estes pré-requisitos: [Fluxo de Comunicação e Solução de Problemas](#)
- Para problemas com dispositivos virtuais, use as etapas de solução de problemas fornecidas: [Solução de problemas de dispositivos virtuais](#)
- Para problemas de política, consulte: [Práticas recomendadas para criação de políticas](#)

Como abrir um tíquete de suporte

Você pode entrar em contato com a equipe de suporte de duas maneiras:

- Email: umbrella-support-us@cisco.com

- Fone: Visualize as informações de contato do telefone em Admin > Licenciamento no painel do 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

Licensing

Understand what Umbrella licensing has been purchased for your organization and your overall utilization of the service.

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

O que incluir em um caso de suporte

- Não inclua informações confidenciais em seu e-mail ou discuta-as por telefone fora do horário de atendimento pessoal dos EUA.
- Transfira arquivos contendo informações confidenciais usando o Cisco DocExchange.
- Forneça o máximo possível de detalhes, incluindo:
 - Quando o problema começou
 - Se funcionou anteriormente
 - Quaisquer alterações ou atualizações recentes
 - Se todos os usuários ou apenas alguns são afetados
 - SO, navegador e versões de software envolvidos
 - Se o problema é reproduzível ou esporádico

Enviando Dados via DocExchange

Devido aos requisitos de manuseio de dados do FedRAMP, use o Cisco DocExchange para transferir arquivos, especialmente aqueles que contêm informações pessoais identificáveis (PII):

- Registre-se para obter uma conta gratuita do Cisco CCO [no Registro da Cisco](#).
- Após a verificação por e-mail, você será adicionado à pasta relevante e receberá um link (<https://ciscoshare.cisco.com/>) por e-mail.
- Somente usuários adicionados podem acessar a pasta; os clientes finais não podem criar pastas.
- Limite de tamanho do arquivo: 500 MB.
- Consulte o Guia do Usuário do Doc Exchange para obter mais informações: [Introdução: Guia do usuário externo](#)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.