PLANOS DE SUPORTE DA ADOBE

dobe Adobe Creative Cloud / Adobe Document Cloud (incluindo Adobe Sign)

Standard | Business | Enterprise | Elite

A Adobe oferece uma ampla variedade de recursos técnicos para ajudar a dar suporte à sua empresa, incluídos como parte de sua assinatura corporativa da Adobe. O suporte padrão inclui acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana aos nossos recursos de suporte de autoajuda, incluindo artigos sobre HelpX e envolvimento com outros clientes na Comunidade da Adobe. Você tem à disposição nossa documentação técnica detalhada e aprofundada do produto e as notas de versão atuais publicadas em http://www.adobe.com. Nosso suporte padrão também inclui acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana para usuários autorizados (administradores) às nossas equipes de suporte técnico por chat ou telefone, bem como a capacidade de registrar solicitações de assistência por meio de nosso portal de suporte na Web.

Δ	•	٨	•	Δ	>
4	٨	4	٨	4	Δ
Δ	٥	Δ	>	Δ	>
4	٨	4	٨	4	٨
٨	>	Δ	>	٨	>
4	Λ	4	Λ	4	Λ

<u> </u>		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			
		Suporte Standard	Suporte Business	Suporte Enterprise	Suporte Elite
			Ni	veis de suporte pago	(\$)
	Líder de suporte da conta		✓		
Especialistas atribuídos	Engenheiro de suporte nomeado			✓	✓
attibuloos	Gerente técnico de conta				✓
	Suporte de autoatendimento 24x7	✓	✓	✓	\checkmark
	Suporte telefônico/via chat 24x7	✓	✓	✓	\checkmark
	Envio de caso pela Web	✓	✓	✓	\checkmark
	Encaminhamento de caso prioritário		✓	✓	\checkmark
	Priorização acelerada de problemas		✓	✓	\checkmark
	Gestão de encaminhamento		✓	✓	\checkmark
	Monitoramento de casos proativo			✓	\checkmark
Serviços	Opção de suporte na região			✓	\checkmark
de suporte	Revisões de serviço			2/ano	4/ano
	Revisões de caso			1/mês	2/mês
	Revisão da solução				\checkmark
	Revisão do roteiro				\checkmark
	Contatos de suporte designados adicionais				\checkmark
	Planejamento de atualização/migração				\checkmark
	Preparo e planejamento de lançamento				✓
	Patrocinador executivo				\checkmark

Metas de nível de serviço: Resposta inicial

Prioridade	Suporte Standard	Suporte Business	Suporte Enterprise	Suporte Elite
PRIORIDADE 1 As funções de produção do cliente estão inativas ou têm perda significativa de dados ou degradação de serviços, e é necessária atenção imediata para restaurar a funcionalidade e a usabilidade.	24x7 / 30 minutos			
PRIORIDADE 2 As funções empresariais do cliente têm grande degradação de serviços, perda potencial de dados ou foi afetado um recurso importante.	24x7 / 1 hora	Os clientes que adquirem um plano de suporte para produtos e serviços da Adobe aplicáveis recebem encaminhamento prioritário de casos, que envia com		eis recebem
PRIORIDADE 3 As funções empresariais do cliente têm pouca degradação dos serviços, e há uma solução/solução alternativa que permite que as funções empresariais continuem funcionando normalmente.	Dia útil / 4 horas	mais rapidez os casos para engenheiros de suporte d Adobe.		
PRIORIDADE 4 Pergunta geral sobre a funcionalidade atual do produto ou solicitação de melhoria.	Dia útil / 1 dia			

Suporte Standard

O Suporte ao cliente da Adobe oferece acesso a recursos para documentação e interação com outros especialistas e clientes para obter as práticas recomendadas. Também há vários canais disponíveis para envio de perguntas e casos.



Fóruns da comunidade

Acesso online contínuo a um banco de dados cada vez maior de soluções técnicas, documentação do produto, perguntas frequentes e muito mais. Conecte-se com outros clientes na Comunidade da Adobe para compartilhar práticas recomendadas e lições aprendidas.





Suporte por chat

Usuários autorizados (Admins) podem iniciar uma sessão de bate-papo com o Suporte da Adobe para obter respostas e ajuda com o envio de casos. Sujeito ao horário local



Envio de caso pela Web

Usuários autorizados (Admins) podem enviar casos pela Web ilimitados a qualquer momento para obter suporte da nossa equipe de suporte técnico.



Portal de autoatendimento

Acesso sob demanda ao portal de suporte de autoatendimento online para revisar o status do caso e navegar em outros recursos, como nossa base de conhecimento, notícias e alertas, dicas em destaque e muito mais.



Suporte telefônico

Usuários autorizados (administradores) podem ligar para o suporte da Adobe para obter respostas e ajuda com o envio de casos.

Sujeito ao horário local

Recursos

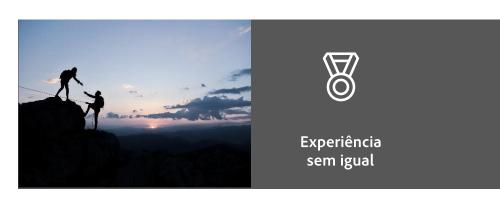
Experience League	Experience League é um local onde os clientes da Adobe podem encontrar tutoriais de autoajuda, documentação do produto, treinamento ministrado por instrutor, comunidade e suporte para produtos da Adobe Creative Cloud e Document selecionados.
Comunidade de suporte da Adobe	A Comunidade de suporte da Adobe é o lugar ideal para fazer perguntas, encontrar respostas, aprender com especialistas e compartilhar seu conhecimento.
Problemas de produção e paralisações do sistema	O Status.adobe.com transmite as informações de integridade de todos os produtos e serviços da Adobe implantados em ambientes de vários locatários. Os clientes podem escolher suas preferências de subscrição para receber notificações por email sempre que a Adobe criar, atualizar ou resolver um evento de produto. Isso pode incluir manutenção programada ou problemas de serviço com diferentes níveis de gravidade.
Termos e condições	Os Termos e condições que detalham os serviços de suporte.

Horário de funcionamento regional principal e suporte ao idioma

O horário comercial local da Adobe está alinhado ao da região de faturamento do cliente.

Américas ¹	Europa, Oriente Médio e África	Ásia-Pacífico	Japão
24x7	9h - 17h	9h - 17h	9h - 17h30

¹Suporte ao idioma das Américas disponível apenas em inglês.





Suporte acelerado



Consultoria estratégica