



**Adobe** Adobe Creative Cloud/Adobe Document Cloud (incluido Adobe Sign)

## Standard | Business | Enterprise | Elite

Adobe ofrece una amplia variedad de recursos técnicos para ayudar a su negocio, incluidos como parte de su suscripción empresarial de Adobe. El soporte Standard incluye acceso 24x7 a nuestros recursos de soporte de autoayuda, como artículos sobre ayuda y participación con otros clientes en la comunidad de Adobe. Puede encontrar documentación técnica completa y detallada sobre productos y notas de la versión actual en <http://www.adobe.com>. Nuestro soporte Standard también incluye acceso 24x7 para usuarios autorizados (administradores) a nuestros equipos de Soporte técnico a través de chat o teléfono, así como la posibilidad de enviar solicitudes para recibir ayuda a través de nuestro portal web.

	Soporte Standard	Soporte Business	Soporte Enterprise	Soporte Elite
	Niveles de soporte de pago (\$)			
<b>Expertos asignados</b>	Responsable de la asistencia técnica de la cuenta Ingeniero de asistencia técnica especializado Gestor técnico de cuentas		✓	✓
	Soporte de autoayuda 24 x 7 Soporte 24 x 7 por chat/teléfono Envíos de casos a través de la web Enrutamiento de casos según prioridad Priorización acelerada de problemas Administración de la escalabilidad Monitorización proactiva de casos Opción de soporte en la misma región	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓
<b>Servicios de soporte</b>	Revisiones del servicio Reseñas de casos Revisión de soluciones Revisión de planes Personas de contacto de soporte adicionales Planificación de migraciones/actualización Preparación y planificación de lanzamientos Sponsor ejecutivo		2 años 1 mes	4 años 2 meses

## Destinatarios de nivel de servicio: Respuesta inicial

Prioridad	Soporte Standard	Soporte Business	Soporte Enterprise	Soporte Elite
<b>PRIORIDAD 1</b> Las funciones empresariales de producción del cliente no están activadas o pierden datos o presentan una degradación del servicio significativa, por lo que se requiere atención inmediata para restaurar la funcionalidad y facilidad de uso.	24x7 / 30 minutos			
<b>PRIORIDAD 2</b> Las funciones empresariales del cliente presentan degradaciones importantes del servicio o hay una posible pérdida de datos, o una función clave se está viendo afectada.	24x7 / 1 hora			
<b>PRIORIDAD 3</b> Las funciones empresariales del cliente presentan una menor degradación del servicio, pero existe una solución que permite que las funciones empresariales sigan funcionando con normalidad.	Día laborable / 4 horas			
<b>PRIORIDAD 4</b> Pregunta general sobre la funcionalidad actual del producto o una solicitud de mejora.	Día laborable / 1 día			

Los clientes que adquieran un plan de soporte para servicios y productos de Adobe aplicables reciben enrutamiento de casos según prioridad que acelera la derivación de casos a los ingenieros de soporte de Adobe.

## **Soporte Standard**

El soporte Standard de Adobe ofrece acceso a recursos de documentación y participación con otros expertos y clientes para lo relacionado con las prácticas recomendadas. También hay varios canales disponibles para formular preguntas y enviar casos.



### **Foros de la comunidad**

Acceso continuo en línea a una base de datos donde encontrará cada vez más soluciones técnicas, documentación de productos, preguntas frecuentes y mucho más. Hable con otros clientes en la Comunidad de Adobe para compartir prácticas recomendadas y lecciones aprendidas.



### **Asistencia mediante chat**

Los usuarios autorizados (administradores) pueden comenzar una sesión de chat con el Soporte de Adobe para obtener respuestas y ayuda con el envío de casos.  
*Sujeto a horarios locales*



### **Envío de casos a través de la web**

Los usuarios autorizados (administradores) pueden enviar casos web ilimitados en cualquier momento en lo relacionado con problemas de soporte para que nuestro equipo de Soporte los revisen.



### **Portal de autoayuda**

Acceso bajo demanda al portal de asistencia de autoayuda en línea para revisar los estados de los casos y examinar otros recursos como nuestra base de conocimiento, noticias, alertas, sugerencias destacadas y más.



### **Asistencia telefónica**

Los usuarios autorizados (administradores) pueden llamar al Soporte de Adobe a través de teléfono para obtener respuestas y ayuda con el envío de casos.

*Sujeto a horarios locales*

## Recursos

<u><a href="#">Experience League</a></u>	Experience League es el lugar donde los clientes de Adobe pueden encontrar tutoriales de autoayuda, documentación de productos, formación impartida por monitores, comunidad y soporte para ciertos productos de Adobe Creative Cloud y Document.
<u><a href="#">Comunidad de soporte de Adobe</a></u>	La comunidad de soporte de Adobe es el lugar adecuado para realizar preguntas, encontrar respuestas, aprender de expertos y compartir información.
<u><a href="#">Problemas de producción e interrupciones del sistema</a></u>	Status.adobe.com transmite la información de estado de todos los productos y servicios de Adobe implementados en entornos de varios inquilinos. Los clientes pueden elegir sus preferencias de suscripción para recibir notificaciones por correo electrónico cada vez que Adobe cree, actualice o resuelva un evento de producto. Esto puede incluir problemas de mantenimiento o servicio programados de diversos niveles de gravedad.
<u><a href="#">Términos y condiciones</a></u>	Términos y condiciones de las ofertas de los servicios de soporte.

## Horario regional principal y asistencia en otros idiomas

El horario laboral local de Adobe está adaptado a la región de facturación del cliente.

América <sup>1</sup>	Europa, Oriente Medio y África	Asia-Pacífico	Japón
24x7	09:00 h - 17:00 h	09:00 h - 17:00 h	09:00 h - 17:30 h

<sup>1</sup>Soporte en América solo disponible en inglés.



Experiencia  
sin igual



Asistencia ágil



Asesoría  
estratégica

Para saber más sobre las ofertas de asistencia de Adobe y el nivel adecuado para usted, póngase en contacto con su administrador de cuentas (NAM) o con su Customer Success Manager (CSM).