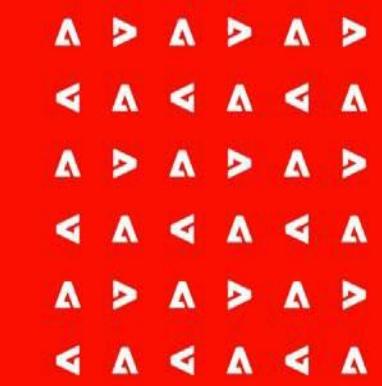


# PLANES DE SOPORTE DE ADOBE

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				✓
<b>Servicios de soporte</b>	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			✓	✓
	Revisões del servicio			2 años	4 años
	Reseñas de casos			1 mes	2 meses
	Revisión de soluciones				✓
	Revisión de planes				✓
	Personas de contacto de soporte adicionales				✓
	Planificación de migraciones/actualización				✓
	Preparación y planificación de lanzamientos				✓
	Sponsor ejecutivo				✓

## Destinatarios de nivel de servicio: Respuesta inicial

Prioridad	Soporte Standard	Soporte Business	Soporte Enterprise	Soporte Elite
<b>PRIORIDAD 1</b>	24x7 / 30 minutos			
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.				
<b>PRIORIDAD 2</b>	24x7 / 1 hora			
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.				
<b>PRIORIDAD 3</b>	Día laborable / 4 horas			
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.				
<b>PRIORIDAD 4</b>	Día laborable / 1 día			
Pregunta general sobre la funcionalidad actual del producto o una solicitud de mejora.				

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).