

Suporte Essential da Zscaler

Oferta de suporte Essential

A oferta de serviço de *suporte Essential* da Zscaler inclui disponibilidade 24 horas por dia, 7 dias por semana, tempos de resposta rápidos e acesso direto aos recursos para ajudar a reduzir o tempo de resolução.

Central de sucesso do cliente

O centro de sucesso do cliente da Zscaler (<https://customer.zscaler.com>) fornece ferramentas e serviços adicionais para auxiliar sua organização durante sua jornada zero trust, incluindo:

- Webinars, incluindo perguntas e respostas ao vivo com um engenheiro de sucesso do cliente da Zscaler (dependendo do fuso horário).
- Acesso à comunidade de clientes e grupos de usuários da Zscaler.
- Etapas guiadas ao longo da jornada do cliente, ajudando você a identificar maneiras de utilizar melhor os serviços da Zscaler e aproveitar ao máximo sua assinatura.

RESUMO DO SUPORTE DA ZSCALER	ESSENTIAL	SUPPORT PLUS	PREMIUM SUPPORT ADVANCED	PREMIUM SUPPORT ADVANCED PLUS
Acesso 24 x 7 x 365	✓	✓	✓	✓
Telefone / portal web / console de administração	✓	✓	✓	✓
Treinamento on-line, guias do usuário, base de conhecimento	✓	✓	✓	✓
Nível de experiência de suporte	Engenheiro de suporte técnico (Pool)	Engenheiro de suporte técnico sênior (Pool)	Engenheiro de suporte técnico sênior (Pool)	Suporte focal (Pod)
Visão geral do engajamento da conta *	N/A	Revisões de casos de suporte, revisões operacionais, plano de continuidade de negócios, auditoria de configuração, auditoria de resiliência de serviço	<i>Suporte Plus</i> + verificação de integridade, notificações proativas de produtos, manual de execução operacional da Zscaler, planos de treinamento personalizados, revisões de política de segurança, revisões de arquitetura	<i>Suporte Premium Advanced</i> + suporte focal, revisão de solicitação de melhoria e priorização
METAS DE SLA				
P1 – Resposta inicial	30 minutos	15 minutos	15 minutos	15 minutos
P2 – Resposta inicial	1 hora	30 minutos	30 minutos	30 minutos
P3 – Resposta inicial	3 horas	Duas horas	Duas horas	Duas horas
P4 – Resposta inicial	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas

* Oferta limitada a no máximo 2 usuários por produto licenciado



Sobre a Zscaler

A Zscaler (NASDAQ: ZS) acelera a transformação digital para que seus clientes possam ter mais agilidade, eficiência, resiliência e segurança. A solução Zscaler Zero Trust Exchange protege milhares de clientes contra ataques cibernéticos e perda de dados, conectando com segurança usuários, dispositivos e aplicativos em qualquer local. Distribuída em mais de 150 data centers globalmente, a Zero Trust Exchange baseada em SASE é a maior plataforma integrada de segurança na nuvem do mundo. Saiba mais em zscaler.com/br ou siga-nos no Twitter @zscaler.

©2024 Zscaler, Inc. Todos os direitos reservados. Zscaler™, Zero Trust Exchange™, Zscaler Internet Access™, ZIA™, Zscaler Private Access™, ZPA™ e outras marcas registradas listadas em zscaler.com/br/legal/trademarks são (i) marcas registradas ou marcas de serviço ou (ii) marcas comerciais ou marcas de serviço da Zscaler, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Quaisquer outras marcas registradas são de propriedade de seus respectivos detentores.