

# Servicio de soporte técnico prémium mejorado

2023

Diseñado para clientes que ya tuvieron una **Licencia Plus** para productos Kaspersky Dirigido a empresas en desarrollo que necesitan acceso rápido a recursos técnicos superiores



## Línea prioritaria

Envíe solicitudes las 24 horas del día, los 365 días del año



## Solicitudes individuales

Solicitud de cambios en las firmas antivirus



## Equipo de TAM (equipo de ingenieros muy experimentados)

Equipo de gerentes de cuentas técnicos asignados especializado en mantener la seguridad de su empresa

Envíe un número ilimitado de **solicitudes** de incidentes prémium de parte de cuatro contactos técnicos del cliente asignados de la manera **más conveniente**



Portal web de Servicio de soporte técnico de Kaspersky



Línea de teléfono prioritaria



Correo electrónico, si tienes problemas para acceder a la cuenta de la empresa

## ¿Con qué rapidez responde Kaspersky?

Garantizamos los siguientes plazos de respuesta en función de la urgencia de la solicitud.

Tenga en cuenta que el tiempo de respuesta es el tiempo en el que damos una respuesta calificada a su problema, no una solución real, ya que esto puede requerir datos e información adicionales. También es necesario llamar por teléfono fuera del horario laboral, los fines de semana y los días festivos.

Las solicitudes de los clientes se asignan con mayor prioridad en comparación con las solicitudes del paquete de soporte estándar.

### Niveles de gravedad

Nivel 1 Crítica

Problema crítico que interrumpe el funcionamiento de la empresa, provoca la caída de los sistemas o la pérdida de datos

⌚ 2 horas

Nivel 2 Alto

Problema moderado que afecta la funcionalidad, pero no causa corrupción o pérdida de datos ni bloqueo del software

⌚ 6 horas de trabajo

Nivel 3 Medianas

Problema no crítico o solicitud de servicio que afecta parcialmente al producto

⌚ 8 horas de trabajo

Nivel 4 Bajo

Solicitud de servicio o problema menor que no afecta la funcionalidad

⌚ 10 horas de trabajo

## Publicación de la base de datos antivirus a petición del usuario

En caso de un falso negativo, cuando un archivo infectado es identificado por el Producto como seguro o un falso positivo puedes solicitar que se realicen cambios en las firmas antivirus en caso de que se utilicen las últimas bases de datos antivirus disponibles.

Kaspersky lanza la actualización que garantiza una detección correcta. El proceso es el siguiente:

1

Procesamiento de solicitudes relativas a la publicación de bases de datos antivirus por parte de un grupo especializado

2

Lanzamiento de actualizaciones de alta prioridad (aceleradas) para los suscriptores del soporte mejorado

3

Kaspersky le informa acerca del progreso de la actualización