



Capacite sua empresa com  
o melhor suporte possível

# Kaspersky Premium Support

**kaspersky** preparados  
para o futuro

# Fortaleça seu negócio com suporte técnico especializado

As opções do Kaspersky Premium Support oferecem um melhor suporte para todas as suas necessidades de segurança. Proteja sua empresa com assistência de primeira classe de nossa equipe local de engenheiros certificados.



## Garanta a continuidade do seu negócio

Ambientes cada vez mais dependentes de TI não toleram incidentes ou paradas não programadas. Com a Kaspersky, sua estratégia de continuidade ganha suporte especializado. Nossa equipe dedicada fica de prontidão o ano inteiro para responder e resolver qualquer problema com rapidez e precisão.



## Otimize sua postura de segurança com expertise proativa

Um Gerente de Conta Técnica da Kaspersky entende rapidamente sua arquitetura, processos e metas, permitindo identificar riscos com agilidade e orientando ações preventivas, sem atrasos causados por falta de contexto ou mapeamento do ambiente.



## Reduza o custo de incidentes de segurança

A detecção rápida e a orientação proativa reduzem o impacto e o custo de incidentes. Com acesso contínuo a especialistas, priorização adequada, SLAs de atendimento garantidos e correções privadas, seus riscos são mitigados com muito mais agilidade e eficiência.

## Licença Plus

Projetado para organizações que requerem suporte por telefone 24 horas por dia, 7 dias por semana.

## Licença Plus + certificado Enhanced Support Start

Projetado para empresas menores com orçamentos apertados que precisam de resposta mais rápida e priorizada e SLAs claros para problemas críticos.

- Todos os benefícios incluídos na licença Plus
- SLA de tempo de resposta
- Três incidentes "premium" por ano
- Assistência remota

## Licença Plus + certificado Enhanced Support

Projetado para empresas em crescimento que precisam de acesso rápido a recursos técnicos de alto nível.

- Todos os benefícios do certificado Enhanced Support Start
- Incidentes premium ilimitados por ano
- Acesso a Serviços Profissionais para implantação e otimização de soluções Kaspersky

## Licença Plus + certificado Enhanced Support with TAM

Projetado para grandes empresas com ambientes complexos que exigem suporte dedicado, personalizado e proativo, disponível 24x7.

- Todos os benefícios do Certificado Enhanced Support
- Serviços do Gerente de Conta Técnica (TAM), incluindo resolução proativa de problemas
- Prioridade de resposta superior em relação ao Certificado Enhanced Support
- Verificação anual da saúde dos produtos Kaspersky
- Acesso ampliado a Professional Services para implantação, atualização e otimização das soluções Kaspersky

## Licença Plus + certificado Enhanced Support Pro

Projetado para grandes empresas que precisam de suporte altamente personalizado e da tranquilidade de contar com resposta especializada em caso de incidentes críticos.

- Todos os benefícios do Certificado Enhanced Support with TAM
- Acesso estendido a Professional Services para implantação e otimização das soluções Kaspersky
- Acesso prioritário à equipe dedicada de Incident Response da Kaspersky, garantindo intervenção imediata, investigação completa e mitigação rápida de incidentes críticos

# Compare os recursos do Serviço de Suporte Kaspersky:

Suporte	Licença Plus	Licença Plus + certificado Enhanced Support Start	Licença Plus + certificado Enhanced Support	Licença Plus + certificado Enhanced Support with TAM	Licença Plus + certificado Enhanced Support Pro
Cobertura de suporte					
Suporte por telefone	24x7x365	24x7x365	24x7x365	24x7x365	24x7x365
Assistência remota		●	●	●	●
Incidentes premium por ano <sup>1</sup>		3	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Contatos técnicos atribuídos ao cliente		2	4	8	8
Tempo de resposta <sup>2</sup>					
Nível de gravidade 1	sem SLA	2 horas	2 horas	30 minutos	30 minutos
Nível de gravidade 2	sem SLA	6 horas úteis	6 horas úteis	4 horas	4 horas
Nível de gravidade 3	sem SLA	8 horas úteis	8 horas úteis	6 horas úteis	6 horas úteis
Nível de gravidade 4	sem SLA	10 horas úteis	10 horas úteis	8 horas úteis	8 horas úteis
Experiência personalizada					
Gerente de Conta Técnica designado			Equipe sênior de engenheiros	Gerente de Conta Técnica	Gerente de Conta Técnica
Garantia de segurança					
Escalonamento prioritário de solicitações de suporte	Básico	Básico	Médio	Alto	Alto
Monitoramento e geração de relatórios de qualidade				●	●
Chamada de revisão				4 por ano	4 por ano
Verificação remota de integridade				1 dia por ano	1 dia por ano
Correção de patches privados e erros				●	●
Serviços profissionais					
Acesso remoto a Serviços profissionais para implementação, configuração e otimização da solução Kaspersky			2 dias por ano <sup>3</sup>	3 dias por ano	15 dias por ano
Benefícios adicionais					
Serviço de Incident Response para rápida resposta e mitigação de incidentes críticos					1 por ano

1 **Incidentes Premium:** Mais extensos do que os problemas padrão, muitas vezes exigindo um passo a passo, uma revisão das melhores práticas ou uma explicação guiada avançada.

2 Todas as solicitações podem ser enviadas a qualquer momento, mas o tempo de resposta depende do nível de suporte adquirido. Solicitações de **Nível de Gravidade 1** nos planos **Enhanced Support e Enhanced Support com TAM** são processadas **24x7**. Solicitações de **Nível de Gravidade 2** no plano **Enhanced Support com TAM** também recebem atendimento **24x7**. Para os demais casos, o processamento segue o **horário comercial**.

3 1 dia equivale a 8 horas de serviço.





# Kaspersky Premium Support

Saiba mais

Cibersegurança corporativa:  
[kaspersky.com.br/enterprise](https://kaspersky.com.br/enterprise)

Notícias sobre ameaças:  
[securelist.com](https://securelist.com)

Notícias sobre a segurança de TI:  
[business.kaspersky.com](https://business.kaspersky.com)

Revista sobre líderes empresariais:  
[kaspersky.com/securefutures](https://kaspersky.com/securefutures)

[www.kaspersky.com.br](https://www.kaspersky.com.br)

© 2025 AO Kaspersky Lab.  
Marcas registradas e marcas de serviço são de  
propriedade de seus respectivos proprietários.

#kaspersky  
#quevenhaofuturo