

Servicio de soporte técnico premium mejorado con TAM

2023

Diseñado tanto para clientes con una **licencia Plus** de productos Kaspersky, como para grandes empresas con entornos complejos que requieren un soporte constante, personalizado y proactivo.



Línea prioritaria

Envía solicitudes las 24 horas del día, los 365 días al año



Solicitudes individuales

Solicitud de cambios en las firmas antivirus



TAM dedicado

Dedicado para mantener la seguridad de su empresa a través de la resolución proactiva de problemas y la actualización continua del servicio

Con el soporte premium de Kaspersky, hasta ocho contactos técnicos pueden reportar incidentes prioritarios ilimitadamente y de la forma más práctica.



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

⌚ 30 minutos

Nivel 2 Alto

Problema moderado que afecta la funcionalidad, pero que no cause interrupción pérdida de datos ni bloqueo del software

⌚ 4 horas

Nivel 3 Medianas

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

⌚ 6 horas de trabajo

Nivel 4 Bajo

Solicitud de servicio o problema menor que no afecta la funcionalidad

⌚ 8 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 **actualizaciones que garantizan** 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 las actualizaciones