

# Suporte Técnico Premium aprimorado com Gerente de Conta Técnica (TAM)

2023

Projetado para clientes que já possuem uma **Licença Plus** dos produtos Kaspersky voltados para empresas grandes com infraestruturas complexas que exigem suporte personalizado, proativo, dedicado e imediato



## Linha prioritária

Envie solicitações 24 horas por dia, 7 dias na semana



## Solicitações individuais

Solicitação de alterações nas assinaturas de antivírus



## Gerente de Conta Técnica (TAM) exclusivo

Dedicado à manutenção da segurança da sua empresa através da solução proativa de problemas e atualização contínua do serviço

Envie uma quantidade ilimitada de **solicitações** de incidentes através de oito contatos de suporte técnico **da maneira mais conveniente**



Portal web de suporte técnico da Kaspersky



Linha telefônica prioritária



E-mail, caso você tiver problemas de acesso à Conta da Empresa

## Quão rápido a Kaspersky responde?

Garantimos os seguintes tempos de resposta, dependendo da urgência da sua solicitação.

Tenha em mente que o tempo de resposta é a hora na qual nós obtivermos uma resposta qualificada para seu problema, não uma solução concreta, já que isso pode requerer dados e informações adicionais. O contato via telefone também é necessário fora de horários não comerciais, fins de semana e feriados.

As solicitações dos clientes recebem a prioridade mais alta em comparação a solicitações do pacote de suporte padrão.

### Nível de gravidade

Nível 1 Crítica

Problemas críticos, que interrompem o funcionamento da empresa, causa erros fatais do sistema ou a perda de dados

⌚ 30 minutos

Nível 2 Alta

Problema de nível moderado que afeta a funcionalidade, mas não causa a interrupção/perda de dados ou erros fatais de software

⌚ 4 horas

Nível 3 Média

Problema não crítico ou solicitação de serviço que afeta parcialmente o produto

⌚ 6 horas

Nível 4 Baixa

Problema de gravidade baixa ou solicitação de serviço que não afeta a funcionalidade

⌚ 8 horas

## Liberação do banco de dados de antivírus mediante solicitação

No caso de um falso negativo, quando um arquivo infectado é identificado pelo Produto como seguro, ou um falso positivo, você pode solicitar alterações nas assinaturas de antivírus caso sejam utilizados os bancos de dados de antivírus mais recentes disponíveis.

A Kaspersky libera atualizações que garantem a detecção correta. O processo é o seguinte:

1

Processamento da solicitação em relação a liberação dos bancos de dados de antivírus por um grupo dedicado de especialistas

2

Lançamento de atualizações de alta prioridade (expedidas) para assinantes do suporte aprimorado

3

A Kaspersky informa você sobre o andamento da atualização