



Ofrezca el mejor soporte
a su empresa

Kaspersky Premium Support

Impulse su negocio con soporte técnico especializado

Las opciones de Kaspersky Premium Support brindan un soporte superior en todas sus necesidades de seguridad. Proteja su empresa con la asistencia de primera calidad que tiene nuestro equipo local de ingenieros certificados.



Garantice la continuidad de sus operaciones

A medida que su dependencia de TI crece, disminuye la tolerancia a incidentes de seguridad.

La alianza con Kaspersky asegura planes de continuidad efectivos, con un equipo de expertos disponible 24/7 para atender y resolver incidentes de manera ágil y confiable.



Optimice su postura de seguridad con experiencia proactiva

El Gerente de Cuenta Técnica (TAM) dedicado de Kaspersky comprende rápidamente su arquitectura, procesos y objetivos, lo que permite identificar riesgos con agilidad y recomendar acciones preventivas — sin demoras por falta de contexto o desconocimiento del entorno.



Minimice el impacto y costo de los incidentes de seguridad

La detección temprana y la gestión proactiva permiten mitigar riesgos críticos con rapidez y eficiencia. Con acceso permanente a especialistas, priorización clara, SLAs garantizados y correcciones privadas, su organización mantiene la continuidad operativa y reduce el impacto financiero y operativo de los incidentes.

Licencia Plus

Para organizaciones que requieren soporte telefónico 24/7. Incluye todos los beneficios del Soporte estándar.

Licencia Plus + certificado Enhanced Support Start

Diseñada para empresas con presupuestos ajustados que necesitan respuestas rápidas y priorizadas, con SLAs claros para incidentes críticos.

- Incluye todos los beneficios de la Licencia Plus
- SLA definido para tiempos de respuesta
- Hasta tres incidentes “premium” al año
- Soporte remoto especializado

Licencia Plus + certificado Enhanced Support

Diseñado para empresas en crecimiento que requieren acceso ágil a soporte técnico especializado de alto nivel:

- Incluye todos los beneficios del Certificado Enhanced Support Start
- Incidentes “premium” ilimitados durante todo el año
- Acceso a Servicios Profesionales para implementación y optimización de soluciones Kaspersky

Licencia Plus + certificado Enhanced Support with TAM

Diseñado para grandes empresas con entornos complejos que requieren soporte dedicado, personalizado y proactivo, disponible 24/7.

- Incluye todos los beneficios del Certificado Enhanced Support
- Servicios del Gerente de Cuenta Técnica (TAM), con resolución proactiva de incidentes
- Prioridad de respuesta superior frente al Certificado Enhanced Support
- Revisión anual del estado de los productos Kaspersky
- Acceso extendido a Servicios Profesionales para implementación y optimización de soluciones Kaspersky

Licencia Plus + certificado Enhanced Support Pro

Diseñada para grandes empresas que requieren soporte altamente personalizado y la seguridad de contar con respuesta especializada ante incidentes críticos.

- Incluye todos los beneficios del Certificado Enhanced Support con TAM
- Acceso ampliado a Servicios Profesionales para implementación, actualización y optimización de soluciones Kaspersky
- Acceso prioritario al equipo dedicado de Respuesta a Incidentes de Kaspersky, asegurando intervención inmediata, investigación exhaustiva y mitigación ágil de incidentes críticos.

Compare las características del Servicio de soporte técnico de Kaspersky:

Soporte	Licencia Plus	Licencia Plus + certificado Enhanced Support Start	Licencia Plus + certificado Enhanced Support	Licencia Plus + certificado Enhanced Support with TAM	Licencia Plus + certificado Enhanced Support Pro
---------	---------------	--	--	---	--

Cobertura de soporte

Soporte telefónico	24x7x365	24x7x365	24x7x365	24x7x365	24x7x365
Asistencia remota		●	●	●	●
Incidentes premium por año ¹		3	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Contactos técnicos del cliente asignados		2	4	8	8

Tiempo de respuesta²

Nivel de gravedad 1	sin SLA	2 horas	2 horas	30 minutos	30 minutos
Nivel de gravedad 2	sin SLA	6 horas hábiles	6 horas hábiles	4 horas	4 horas
Nivel de gravedad 3	sin SLA	8 horas hábiles	8 horas hábiles	6 horas hábiles	6 horas hábiles
Nivel de gravedad 4	sin SLA	10 horas hábiles	10 horas hábiles	8 horas hábiles	8 horas hábiles

Soporte personalizado

Gerente de Cuenta Técnica Dedicado			Equipo de ingenieros sénior	Gerente de Cuenta Técnica	Gerente de Cuenta Técnica
------------------------------------	--	--	-----------------------------	---------------------------	---------------------------

Garantía de seguridad

Escalada de prioridad de las solicitudes de soporte	Básico	Básico	Medianas	Alto	Alto
Informes y supervisión de calidad				●	●
Llamada de revisión				4 por año	4 por año
Comprobación remota del estado				1 día al año	1 día al año
Parches y corrección de errores de forma privada				●	●

Servicios Profesionales

Acceso remoto a Servicios Profesionales para la implementación, configuración y optimización de la solución Kaspersky			2 días al año ³	3 días al año	15 días al año
---	--	--	----------------------------	---------------	----------------

Beneficios adicionales

Servicio de Respuesta a Incidentes para reacción rápida y mitigación de incidentes críticos					1 por año
---	--	--	--	--	-----------

1 Incidentes premium: más extensos que los incidentes estándar, a menudo requieren un análisis, una revisión de las mejores prácticas o una explicación guiada avanzada.

2 Todas las solicitudes pueden enviarse en cualquier momento; sin embargo, el tiempo de respuesta depende del nivel de soporte contratado. Las solicitudes de Gravedad 1 en los planes Enhanced Support Start, Enhanced Support, Enhanced Support with TAM y Enhanced Support Pro se atienden 24/7. Las solicitudes de Gravedad 2 en los planes Enhanced Support with TAM y Enhanced Support Pro también cuentan con atención 24/7. Para los demás casos, el procesamiento se realiza durante el horario laboral.

3 1 día equivale a 8 horas de servicio



Kaspersky Premium Support

Más información

Noticias sobre ciberamenazas:
securelist.com

Noticias sobre seguridad de IT:
business.kaspersky.com

Revista de líderes empresariales:
kaspersky.com/securefutures

Ciberseguridad empresarial:
www.kaspersky.com/enterprise

latam.kaspersky.com

© 2025 AO Kaspersky Lab. Las marcas registradas y las marcas de servicio son propiedad de sus respectivos dueños.

#kaspersky
#truecybersecurity