



# Kaspersky Premium Support

Ofrezca el mejor soporte a  
su empresa

**kaspersky**

Obtenga más información en [latam.kaspersky.com](https://latam.kaspersky.com)  
#truecybersecurity

# Ofrezca el mejor soporte a su empresa. Haga que la asistencia de expertos forme parte de su estrategia para lograr el éxito.

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.

Los planes seleccionados incluyen lo siguiente:

- Una línea telefónica directa para brindar soporte de prioridad
- SLA de tiempo de respuesta
- Expertos técnicos especializados de Kaspersky

**Garantice la continuidad de las operaciones comerciales.** A medida que aumenta la dependencia de TI de su organización, se reduce la capacidad de tolerar incidentes de seguridad y tiempos de inactividad. La asociación con Kaspersky respaldará sus planes de continuidad en las operaciones comerciales. Un grupo asignado de expertos estará a su disposición 24/7 durante todo el año, dedicados a tratar su problema y resolverlo lo antes posible.

**Reduzca el costo de un incidente de seguridad.** Detectar y resolver un problema de forma rápida puede ahorrarle cientos de millones de dólares a una empresa. Nuestros planes de soporte premium se centran en lograr este objetivo. Acceso permanente a nuestros expertos, priorización adecuada e informada de los problemas con tiempos de respuesta garantizados y parches privados: todo lo que necesita para que su problema se resuelva lo antes posible.

**Elimine los problemas antes de que surjan.** El Administrador técnico de cuentas de Kaspersky designado para trabajar con su organización adquiere rápidamente un profundo conocimiento de la configuración de sus sistemas de seguridad, sus procesos y sus objetivos organizativos, para que los problemas se puedan identificar rápido sin perder tiempo en recopilar más detalles.

## Licencia Plus

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

## Licencia Plus + Certificado de Inicio de soporte mejorado **NUEVO**

Diseñado para empresas más pequeñas con presupuestos ajustados que necesitan una respuesta más rápida y prioritaria, y unos SLA claros para los problemas críticos.

- SLA de tiempo de respuesta
- Dos contactos técnicos de clientes asignados
- Tres incidentes "premium" al año
- Asistencia remota
- Todos los beneficios de la licencia Plus

## Licencia Plus + Certificado de Soporte mejorado

Ideal para empresas en crecimiento que necesitan un acceso rápido a recursos técnicos de alto nivel.

- Procesamiento 24/7 durante todo el año de incidentes de nivel de gravedad 1
- Cuatro contactos técnicos de clientes asignados
- Todos los beneficios incluidos en el Inicio de soporte mejorado
- Número ilimitado de incidentes premium

## Licencia Plus + Asistencia mejorada con certificado de gerente técnico de cuentas

La elección óptima para grandes empresas con entornos complejos que requieren soporte dedicado, personalizado y proactivo las 24 horas del día.

- Administrador técnico de cuentas (TAM) dedicado, incluida la resolución proactiva de problemas y las actualizaciones del servicio
- Ocho contactos técnicos de clientes asignados
- Prioridad de respuesta frente al certificado de Soporte mejorado
- Todos los beneficios del certificado de Soporte mejorado
- Comprobación del estado de los productos de Kaspersky (una vez al año)

Contratar a nuestros expertos significa tener menos tiempo de inactividad, una recuperación más rápida y menos recursos internos dedicados a la resolución de problemas. Tendrá la seguridad de saber que sus sistemas de TI cuentan con protección, no solo mediante tecnologías de seguridad líderes del sector, sino también a través de las capacidades y la dedicación de expertos en seguridad e ingeniería reconocidos en todo el mundo.

## Compare las características del Servicio de soporte técnico de Kaspersky:

Soporte	Licencia estándar	Licencia Plus	Licencia Plus + Certificado de Inicio de soporte mejorado <small> nuevo</small>	Licencia Plus + Certificado de Soporte mejorado	Licencia Plus + Certificado de Soporte mejorado con TAM
<b>Cobertura de soporte</b>					
ID de incidente y soporte:					
Incidentes premium por año <sup>1</sup>	N/A	N/A	3	Ilimitado	Ilimitado
Contactos técnicos del cliente asignados	N/A	N/A	2	4	8
Incidentes de falla/corrección <sup>2</sup>	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
<b>Disponibilidad de soporte</b>					
Soporte telefónico:					
Todos los niveles de gravedad	No	24x7x365	24x7x365	24x7x365	24x7x365
<b>Soporte de ticket web y chat en directo<sup>3</sup>:</b>					
Nivel de gravedad 1	Procesado durante el horario comercial	Procesado durante el horario comercial	Procesado durante el horario comercial	24x7x365	24x7x365
Nivel de gravedad 2	Procesado durante el horario comercial	Procesado durante el horario comercial	Procesado durante el horario comercial	Procesado durante el horario comercial	24x7x365
Nivel de gravedad 3-4	Procesado durante el horario comercial	Procesado durante el horario comercial	Procesado durante el horario comercial	Procesado durante el horario comercial	Procesado durante el horario comercial
<b>Tiempo de respuesta<sup>4</sup></b>					
Nivel de gravedad 1	N/A	N/A	Nivel 1: 4 horas de trabajo	Nivel 1: 2 horas	Nivel 1: 30 minutos
Nivel de gravedad 2-4	N/A	N/A	N/A	Nivel 2: 6 horas hábiles	Nivel 2: 4 horas
				Nivel 3: 8 horas hábiles	Nivel 3: 6 horas hábiles
				Nivel 4: 10 horas hábiles	Nivel 4: 8 horas hábiles
<b>Asistencia remota</b>					
Disponibilidad según nivel	No	No	Sí	Sí	Sí
<b>Servicios de soporte mejorado</b>					
Contactos de seguridad dedicados					
Administrador técnico de cuentas (TAM) asignado y dedicado a mantener la seguridad de su empresa mediante la resolución proactiva de problemas y actualizaciones continuas del servicio	No	No	No	Equipo de TAM (equipo de ingenieros sénior)	TAM dedicado
<b>Garantía de seguridad detallada:</b>					
Informes y supervisión de calidad	No	No	No	No	Sí
Llamada de revisión	No	No	No	No	4 por año
Comprobación remota del estado	No	No	No	No	1 día por año
Parches y corrección de errores de forma privada	No	No	No	No	Sí
Escalada de prioridad de las solicitudes de soporte	N/A	Basic	Basic	Medianas	Alto

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

<sup>2</sup> Incidentes de falla y corrección: errores o mal funcionamiento del software, o software que no funcionan según lo documentado.

<sup>3</sup> Todas las solicitudes pueden enviarse 24/7 durante todo el año, pero su tiempo de procesamiento depende del programa de soporte adquirido.

<sup>4</sup> Las solicitudes de gravedad 1 (tanto de los programas de Soporte mejorado como de Soporte mejorado con TAM) y de gravedad 2 (solo del programa de Soporte mejorado con TAM) se gestionan 24/7 durante todo el año. Si desea obtener un tiempo de respuesta garantizado para su solicitud fuera del horario laboral, duplique su solicitud por teléfono.

Noticias sobre ciberamenazas: [securelist.com](https://securelist.com)  
Noticias sobre seguridad de IT: [business.kaspersky.com](https://business.kaspersky.com)  
Revista de líderes empresariales: [kaspersky.com/securefutures](https://kaspersky.com/securefutures)  
Ciberseguridad empresarial: [www.kaspersky.com/enterprise](https://www.kaspersky.com/enterprise)

**latam.kaspersky.com**

© 2024 AO Kaspersky Lab. Las marcas registradas y las marcas de servicio son propiedad de sus respectivos dueños.