

Suporte Técnico Premium

Suporte aprimorado

2023

Projetado para clientes que já têm uma **Licença Plus** para os produtos Kaspersky Direcionado para empresas em expansão, que precisam de rápido acesso a recursos técnicos de nível sênior



Linha prioritária

Envie solicitações 24 horas por dia, o ano inteiro



Solicitações individuais

Solicitação para fazer alterações nas assinaturas de antivírus



Equipe TAM (equipe sênior de engenheiros)

Equipe de gestão de contas técnicas atribuída dedicada para manter a segurança da sua empresa

Envie uma quantidade ilimitada de **solicitações** de resolução de incidentes Premium para quatro contatos de suporte técnico designados **da maneira mais conveniente**



Portal 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 real, 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

⌚ 2 horas

Nível 2 Alta

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

⌚ 6 horas de trabalho

Nível 3 Média

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

⌚ 8 horas de trabalho

Nível 4 Baixa

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

⌚ 10 horas de trabalho

Liberação do banco de dados de antivírus por sua 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 a atualização que assegura a detecção correta. O processo é o seguinte:

1

Processar a 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