



Cung cấp sự hỗ trợ tốt nhất cho  
doanh nghiệp của bạn

# Kaspersky Premium Support

# Tăng cường sức mạnh cho tổ chức của bạn với sự hỗ trợ kỹ thuật chuyên nghiệp được xây dựng cho các hoạt động an ninh mạng hiện đại

Kaspersky Premium Support cung cấp quyền tiếp cận ưu tiên với các kỹ sư bảo mật được chứng nhận và chuyên môn kỹ thuật cao trên toàn bộ hệ thống bảo mật của bạn. Với sự tham gia trực tiếp từ các chuyên gia địa phương của chúng tôi, đội ngũ của bạn sẽ nhận được hướng dẫn nhanh chóng, chính xác khi cần thiết nhất, giúp duy trì sự ổn định hoạt động và giữ cho các hệ thống quan trọng hoạt động an toàn.



## Đảm bảo tính liên tục của hoạt động kinh doanh

Môi trường vận hành dựa trên CNTT hiện nay không thể chấp nhận việc gián đoạn hoạt động. Với Kaspersky Premium Support, chiến lược hoạt động liên tục được một đội ngũ chuyên trách hỗ trợ luôn sẵn sàng tại mọi thời điểm để giải quyết vấn đề nhanh chóng, giảm thiểu gián đoạn và giữ cho cơ sở hạ tầng bảo mật của bạn luôn vững vàng.



## Tăng cường khả năng bảo mật của bạn với các chuyên gia luôn sẵn sàng

Quản lý tài khoản chuyên trách của bạn sẽ nhanh chóng nắm bắt toàn diện kiến trúc, quy trình và mục tiêu an ninh của doanh nghiệp. Bối cảnh này giúp xác định rủi ro nhanh hơn, đưa ra các khuyến nghị có cơ sở và cải tiến chủ động — mà không bị chậm trễ do thiếu kiến thức hoặc thông tin về môi trường.



## Giảm chi phí và tác động của các sự cố bảo mật

Phát hiện sớm, hướng dẫn từ chuyên gia và sự tham gia chủ động giúp ngăn chặn các sự cố trước khi chúng leo thang. Với quyền tiếp cận liên tục với các chuyên gia, ưu tiên trường hợp phù hợp, SLA được đảm bảo và các bản vá lỗi riêng tư, rủi ro được giảm thiểu nhanh chóng và hiệu quả hơn.

## Plus License

Được thiết kế cho các tổ chức yêu cầu hỗ trợ qua điện thoại 24/7.

## Plus License + Enhanced Support Certificate

Được thiết kế dành cho các tổ chức đang phát triển cần tiếp cận nhanh với hỗ trợ kỹ thuật chuyên nghiệp và phản hồi sự cố đáng tin cậy.

- Bao gồm tất cả các quyền lợi của Plus License
- Đảm bảo thời gian phản hồi theo Thỏa thuận mức độ dịch vụ (SLA)
- Xử lý liên tục các sự cố Mức độ nghiêm trọng 1
- Tối đa 4 liên hệ kỹ thuật được phía khách hàng chỉ định
- Không giới hạn số lượng sự cố hỗ trợ cao cấp một năm

## Plus License + Enhanced Support kèm Technical Account Manager Certificate

Được thiết kế dành cho các doanh nghiệp lớn với môi trường CNTT phức tạp, yêu cầu hướng dẫn chủ động và quyền sở hữu kỹ thuật chuyên trách.

- Bao gồm tất cả các quyền lợi của Enhanced Support Certificate
- Quản lý tài khoản kỹ thuật chuyên trách, cung cấp hướng dẫn chủ động, xử lý sự cố nhanh hơn và cập nhật dịch vụ
- Tối đa tám đầu mối liên hệ kỹ thuật được chỉ định
- Ưu tiên phản hồi cho các trường hợp quan trọng
- Kiểm tra tình trạng sản phẩm Kaspersky hàng năm

## Plus License + Enhanced Support Pro Certificate

Được thiết kế dành cho các tổ chức doanh nghiệp yêu cầu hỗ trợ cá nhân hóa ở mức cao và phản hồi ngay lập tức từ chuyên gia trong các sự cố bảo mật quan trọng.

- Bao gồm tất cả các quyền lợi của Enhanced Support kèm TAM Certificate
- Quyền tiếp cận mở rộng vào Professional Services để triển khai và tối ưu hóa các giải pháp Kaspersky
- Quyền truy cập ưu tiên vào đội ngũ Kaspersky Incident Response, đảm bảo tham gia nhanh chóng, điều tra toàn diện và đẩy nhanh quá trình cô lập các sự cố an ninh nghiêm trọng.

# So sánh các tính năng của dịch vụ Kaspersky Premium Support:

| Hỗ trợ                                                                                                                          | Plus license | Plus License + Enhanced Support certificate | Plus license + Enhanced Support kèm TAM certificate | Plus license + Enhanced Support Pro certificate |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Phạm vi hỗ trợ                                                                                                                  |              |                                             |                                                     |                                                 |
| Hỗ trợ qua Web ticket và Live chat <sup>1</sup>                                                                                 | ●            | ●                                           | ●                                                   | ●                                               |
| Hỗ trợ qua điện thoại                                                                                                           | 24/7/365     | 24/7/365                                    | 24/7/365                                            | 24/7/365                                        |
| Hỗ trợ từ xa                                                                                                                    |              | ●                                           | ●                                                   | ●                                               |
| Số lượng sự cố cao cấp mỗi năm <sup>2</sup>                                                                                     |              | không giới hạn                              | không giới hạn                                      | không giới hạn                                  |
| Nhân sự liên hệ kỹ thuật khách hàng được chỉ định                                                                               |              | 4                                           | 8                                                   | 8                                               |
| Thời gian phản hồi                                                                                                              |              |                                             |                                                     |                                                 |
| Mức độ nghiêm trọng 1                                                                                                           | n/a          | 2 giờ                                       | 30 phút                                             | 30 phút                                         |
| Mức độ nghiêm trọng 2                                                                                                           | n/a          | 6 giờ làm việc                              | 4 giờ                                               | 4 giờ                                           |
| Mức độ nghiêm trọng 3                                                                                                           | n/a          | 8 giờ làm việc                              | 6 giờ làm việc                                      | 6 giờ làm việc                                  |
| Mức độ nghiêm trọng 4                                                                                                           | n/a          | 10 giờ làm việc                             | 8 giờ làm việc                                      | 8 giờ làm việc                                  |
| Chuyên gia bảo mật chuyên trách                                                                                                 |              |                                             |                                                     |                                                 |
| Quản lý tài khoản chuyên trách: điều phối liên lạc với các chuyên gia Kaspersky và quản lý việc xử lý tất cả các yêu cầu hỗ trợ |              | Đội ngũ kỹ sư cấp cao                       | Quản lý tài khoản kỹ thuật chuyên trách             | Quản lý tài khoản kỹ thuật chuyên trách         |
| Đảm bảo bảo mật chi tiết                                                                                                        |              |                                             |                                                     |                                                 |
| Gia tăng mức độ ưu tiên của các yêu cầu hỗ trợ                                                                                  | Cơ bản       | Trung bình                                  | Cao                                                 | Cao                                             |
| Giám sát và báo cáo chất lượng                                                                                                  |              |                                             | ●                                                   | ●                                               |
| Cuộc gọi đánh giá                                                                                                               |              |                                             | 4 lần/năm                                           | 4 lần/năm                                       |
| Kiểm tra tình trạng từ xa                                                                                                       |              |                                             | 1 ngày/năm                                          | 1 ngày/năm                                      |
| Vá lỗi riêng và sửa chữa lỗi                                                                                                    |              |                                             | ●                                                   | ●                                               |
| Dịch vụ chuyên nghiệp                                                                                                           |              |                                             |                                                     |                                                 |
| Được hỗ trợ bởi các kỹ sư được chứng nhận nhằm triển khai và tối ưu hóa các giải pháp Kaspersky                                 |              |                                             |                                                     | 15 ngày dịch vụ chuyên nghiệp/năm <sup>3</sup>  |
| Quyền lợi bổ sung                                                                                                               |              |                                             |                                                     |                                                 |
| Dịch vụ phản hồi sự cố: can thiệp và giảm thiểu nhanh chóng các sự cố bảo mật nghiêm trọng                                      |              |                                             |                                                     | 1 trường hợp/năm                                |

1 Tất cả các yêu cầu có thể được gửi bất cứ lúc nào; tuy nhiên, thời gian phản hồi phụ thuộc vào cấp độ hỗ trợ được bao gồm trong gói dịch vụ đã đăng ký.  
Các yêu cầu Mức độ nghiêm trọng 1 thuộc Enhanced Support, Enhanced Support kèm TAM và Enhanced Support Pro được xử lý 24/7.  
Các yêu cầu Mức độ nghiêm trọng 2 thuộc Enhanced Support kèm TAM và Enhanced Support Pro cũng nhận được hỗ trợ 24/7.  
Tất cả các yêu cầu khác được xử lý trong giờ làm việc tiêu chuẩn.

2 Các sự cố cao cấp (Premium incidents) thường vượt ra ngoài các vấn đề kỹ thuật tiêu chuẩn và có thể yêu cầu hướng dẫn chi tiết từng bước, rà soát theo thông lệ tốt nhất hoặc các giải thích kỹ thuật nâng cao.

3 1 ngày của Professional Service tương đương với 8 giờ làm việc.



# Kaspersky Premium Support

Tìm hiểu thêm

An ninh mạng doanh nghiệp:  
[kaspersky.com/enterprise-security](https://kaspersky.com/enterprise-security)

Tin tức thông tin về mối đe dọa:  
[securelist.com](https://securelist.com)

Tin tức bảo mật CNTT:  
[business.kaspersky.com](https://business.kaspersky.com)

Tạp chí dành cho các nhà lãnh đạo doanh nghiệp:  
[kaspersky.com/securefutures](https://kaspersky.com/securefutures)

[www.kaspersky.com](https://www.kaspersky.com)

© 2026, AO Kaspersky Lab.  
Các thương hiệu đã đăng ký và nhãn hiệu dịch vụ  
là tài sản của các chủ sở hữu tương ứng.

#kaspersky  
#truetobusiness