



Kaspersky Premium Support

kaspersky

Capacite sua empresa
com o melhor suporte
possível

Saiba mais em kaspersky.com.br
#quevenhaofuturo

Capacite sua empresa com o melhor suporte possível. Inclua a assistência de especialistas em sua estratégia para o sucesso.

As opções do Kaspersky Premium Support oferecem suporte superior para todas as suas necessidades de segurança. Proteja sua empresa com assistência de primeira classe de nossa equipe local de engenheiros certificados. Os planos selecionados incluem:

- Uma linha telefônica direta para suporte prioritário
- SLA de tempo de resposta
- Especialistas técnicos dedicados da Kaspersky

Garanta a continuidade dos negócios

Conforme sua organização depende cada vez mais da TI, a capacidade de tolerar incidentes de segurança e paralisações diminui. A parceria com a Kaspersky apoiará os seus planos de continuidade de negócios. Um grupo alocado de especialistas estará de prontidão todos os dias do ano, dedicado a lidar com seu problema e resolvê-lo o mais rápido possível.

Reduza o custo de um incidente

de segurança A rápida detecção e resolução do problema podem evitar que as empresas percam centenas de milhares de dólares. Nossos planos de suporte premium focam exatamente nesse objetivo. Acesso ininterrupto aos nossos especialistas, priorização do problema de maneira adequada e consciente, com tempos de resposta garantidos e correções privadas: tudo o que é necessário para garantir que seu problema seja solucionado o quanto antes.

Previna problemas antes que eles

apareçam. O Gerente Técnico de Conta da Kaspersky designado para colaborar com sua organização desenvolverá rapidamente um amplo conhecimento sobre a configuração dos seus sistemas de segurança, seus processos e metas organizacionais. Isso permitirá a rápida identificação de problemas, sem a necessidade de gastar tempo reunindo mais detalhes.

Licença Plus

Projetado para organizações que requerem suporte por telefone 24 horas por dia, 7 dias por semana. Inclui todos os benefícios do Suporte Padrão.

Licença Plus + certificado Enhanced Support Start **NOVO**

Projetado para empresas menores com orçamentos apertados que precisam de resposta mais rápida e priorizada e SLAs claros para problemas críticos.

- SLA de tempo de resposta
- Dois contatos técnicos do cliente atribuídos
- Três incidentes "premium" por ano
- Assistência remota
- Todos os benefícios incluídos na licença Plus

Licença Plus + certificado de Suporte Avançado

Ideal para empresas em crescimento que precisam de acesso rápido a recursos técnicos de alto nível.

- Processamento constante para incidentes de nível de gravidade 1
- Quatro contatos técnicos do cliente atribuídos
- Todos os benefícios incluídos no Enhanced Support Start
- Número ilimitado de incidentes premium por ano

Licença Plus + suporte aprimorado com certificado de gerente técnico de contas

Criado para grandes empresas com ambientes complexos que necessitam de suporte dedicado, personalizado e proativo a qualquer hora do dia.

- Serviços de Technical Account Manager (TAM), incluindo solução proativa de problemas e atualizações de serviços
- Oito contatos técnicos de clientes atribuídos
- Prioridade de resposta sobre o certificado de suporte aprimorado
- Todos os benefícios do certificado de Suporte Avançado
- Verificação de saúde dos produtos Kaspersky (uma vez por ano)

Envolver-se com nossos especialistas significa menos tempo de inatividade, recuperação mais rápida e menos recursos internos gastos na solução de problemas. Você tem a confiança de saber que seus sistemas de TI estão protegidos, não só por tecnologias de segurança líderes do setor, mas também pela competência e dedicação de alguns dos principais especialistas em segurança do mundo.

Compare os recursos do Serviço de Suporte Kaspersky:

| Suporte | Licença padrão | Licença Plus | Licença Plus + certificado Enhanced Support Start <small>novos</small> | Licença Plus + certificado de Suporte aprimorado | Licença Plus + Suporte aprimorado com certificado TAM |
|--|--|--|--|--|---|
| Cobertura de suporte | | | | | |
| ID de incidentes e suporte: | | | | | |
| Incidentes premium por ano ¹ | N/D | N/D | 3 | Ilimitado | Ilimitado |
| Contatos técnicos atribuídos ao cliente | N/D | N/D | 2 | 4 | 8 |
| Incidentes de violação/correção ² | Ilimitado | Ilimitado | Ilimitado | Ilimitado | Ilimitado |
| Disponibilidade do suporte | | | | | |
| Suporte por telefone: | | | | | |
| Todos os tipos de gravidade | Não | 24x7x365 | 24x7x365 | 24x7x365 | 24x7x365 |
| Suporte a Web Ticket e Chat ao Vivo ³ : | | | | | |
| Nível de gravidade 1 | processado durante o horário comercial | processado durante o horário comercial | processado durante o horário comercial | 24x7x365 | 24x7x365 |
| Nível de gravidade 2 | processado durante o horário comercial | processado durante o horário comercial | processado durante o horário comercial | processado durante o horário comercial | 24x7x365 |
| Níveis de gravidade 3 a 4 | processado durante o horário comercial | processado durante o horário comercial | processado durante o horário comercial | processado durante o horário comercial | processado durante o horário comercial |
| Tempo de resposta⁴ | | | | | |
| Nível de gravidade 1 | N/D | N/D | Nível 1: 4 horas de trabalho | Nível 1: 2 horas | Nível 1: 30 minutos |
| Níveis de gravidade 2 a 4 | N/D | N/D | N/D | Nível de gravidade 2: 6 horas úteis | Nível 2: 4 horas, |
| | | | | Nível de gravidade 3: 8 horas úteis | Nível de gravidade 3: 6 horas úteis |
| | | | | Nível de gravidade 4: 10 horas úteis | Nível de gravidade 4: 8 horas úteis |
| Assistência remota | | | | | |
| Disponibilidade por nível | Não | Não | Sim | Sim | Sim |
| Certificado de suporte aprimorado | | | | | |
| Contatos de segurança dedicados | | | | | |
| Gerente de conta técnica atribuído dedicado a fazer a manutenção da segurança de sua empresa por meio de soluções proativas de problemas e atualizações de serviços em andamento | Não | Não | Não | Equipe TAM (equipe sênior de engenheiros) | Gerente de Conta Técnica (TAM) exclusivo |
| Controle detalhado de segurança: | | | | | |
| Monitoramento e geração de relatórios de qualidade | Não | Não | Não | Não | Sim |
| Chamada de revisão | Não | Não | Não | Não | 4 por ano |
| Verificação remota de integridade | Não | Não | Não | Não | 1 dia por ano |
| Correção de patches privados e erros | Não | Não | Não | Não | Sim |
| Escalonamento prioritário de solicitações de suporte | N/D | Básico | Básico | Médio | Alto |

¹ Incidentes Premium: Mais extensos do que os problemas padrão, muitas vezes exigindo um passo a passo, uma revisão das melhores práticas ou uma explicação guiada avançada.

² Incidentes de Quebra/Correção: erros ou mau funcionamento de software ou hardware que não está funcionando conforme documentado.

³ Todas as solicitações podem ser enviadas todos os dias do ano, mas seu tempo de processamento depende do programa de suporte adquirido.

⁴ As solicitações de Gravidade 1 (Suporte Avançado e Suporte Avançado com programas TAM) e Severidade 2 (Suporte Avançado somente com programa TAM) são tratadas todos os dias. Se você quiser um tempo de resposta garantido para sua solicitação durante o horário não comercial, por favor, duplique sua solicitação via telefone.

Notícias sobre ameaças: securelist.com
Notícias sobre a segurança de TI: business.kaspersky.com
Revista sobre líderes empresariais: kaspersky.com/securefutures
Cibersegurança corporativa: kaspersky.com.br/enterprise

www.kaspersky.com.br

© 2024 AO Kaspersky Lab Marcas registradas e marcas de serviço são de propriedade de seus respectivos proprietários.