



---

**Dê o melhor  
suporte à sua  
empresa**

# **Support Premium Kaspersky**

**kaspersky**

Saiba mais em [kaspersky.com](https://kaspersky.com)  
[#truecybersecurity](https://twitter.com/truecybersecurity)

# Prepare a sua empresa com o melhor suporte possível. Inclua a assistência especializada em sua estratégia para alcançar o sucesso.

As opções de Suporte premium Kaspersky proporcionam suporte de alta qualidade para todas as suas necessidades de segurança. Proteja a sua empresa com a assistência de nível internacional de nossa equipe local de engenheiros certificados.

Os planos selecionados incluem:

- Uma linha telefônica direta para ter prioridade no suporte
- SLA de tempo de resposta
- Especialistas técnicos exclusivos da Kaspersky

- **Garanta a continuidade dos negócios.** Conforme sua organização depende cada vez mais da TI, a capacidade de tolerar incidentes segurança e paralisações diminui. A parceria com a Kaspersky pode contribuir para seu plano de continuidade dos negócios. Um grupo reservado de especialistas fica à disposição 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano com a tarefa de assumir a responsabilidade por seu problema e chegar a uma resolução 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 esse objetivo. Acesso acesso 24x7 aos nossos especialistas, priorização do problema de maneira adequada e informada, com tempos de resposta garantidos e correções privadas— tudo o que é necessário para garantir que seu problema seja solucionado o quanto antes.
- **Elimine os problemas antes que eles surjam.** Um gerente técnico de conta da Kaspersky é designado para trabalhar com a sua organização, logo conhece profundamente a configuração de seus sistemas de segurança, seus processos e objetivos organizacionais. Esse conhecimento ajuda a identificar problemas assim que eles surgem, sem gastar tempo com a procura de detalhes.

## Licença Plus

Criada para organizações que precisam de suporte telefônico 24x7. Inclui todos os benefícios do suporte padrão.

## Licença Plus + certificado Enhanced Support

Criado para empresas em expansão que precisam ter acesso rápido a recursos técnicos experientes.

- SLA de tempo de resposta
- Designação de quatro contatos técnicos para o cliente
- Todos os benefícios da licença Plus

## Licença Plus + certificado de Enhanced Support with TAM

Criado para grandes corporações com ambientes complexos que precisam de suporte proativo dedicado e personalizado 24 horas por dia.

- Gerente técnico de conta (TAM) exclusivo, que inclui solução de problemas proativa e atualizações do serviço
- Designação de oito contatos técnicos para o cliente
- Prioridade de resposta sobre o certificado de Enhanced Support
- Todos os benefícios do certificado de Enhanced Support

O resultado da interação com nossos especialistas é a redução no tempo de inatividade, a recuperação mais rápida e menos recursos internos gastos na resolução de problemas. Você tem a segurança de saber que seus sistemas de TI estão protegidos, não apenas pelas tecnologias de segurança líderes do setor, mas também pelas habilidades e dedicação de especialistas em segurança e engenharia reconhecidos internacionalmente.

## Compare os recursos dos serviços de suporte da Kaspersky:

Suporte	Licença padrão	Licença Plus	Licença Plus + certificado de Enhanced Support	Licença Plus + certificado de Enhanced Support with TAM
<b>Cobertura do suporte</b> ID do incidente e suporte:				
Incidentes Premium por um ano <sup>1</sup>	N/D	N/D	Ilimitados	<b>Ilimitados</b>
Contatos técnicos designados para o cliente	N/D	N/D	4	<b>8</b>
Incidentes de falhas/correções <sup>2</sup>	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	<b>Ilimitados</b>
<b>Disponibilidade de suporte</b> Suporte por telefone:				
Todos os níveis de gravidade	Não	24x7x365	24x7x365	<b>24x7x365</b>
Suporte por ticket da Web e chat <sup>3</sup> :				
Nível de gravidade 1	Processo no horário comercial	Processo no horário comercial	24x7x365	<b>24x7x365</b>
Nível de gravidade 2	Processo no horário comercial	Processo no horário comercial	Processo no horário comercial	<b>24x7x365</b>
Nível de gravidade 3-4	Processo no horário comercial	Processo no horário comercial	Processo no horário comercial	<b>Processo no horário comercial</b>
<b>Tempo de resposta<sup>4</sup></b>				
Nível de gravidade 1	N/D	N/D	Nível 1: 2 horas	<b>Nível 1 30 minutos</b>
			Nível 2: 6 horas úteis	<b>Nível 2: 4 horas</b>
Nível de gravidade 2-4	N/D	N/D	Nível 3: 8 horas úteis	<b>Nível 3 6 horas úteis</b>
			Nível 4: 10 horas úteis	<b>Nível 4 8 horas úteis</b>
<b>Assistência remota</b>				
Disponibilidade de acordo com o nível	Não	Não	Todos os níveis de gravidade	<b>Todos os níveis de gravidade</b>
<b>Serviços de suporte avançado</b> Contatos exclusivos da área de segurança				
É designado um gerente técnico da conta (TAM) dedicado à manutenção da segurança de sua empresa por meio da solução proativa de problemas e de atualizações contínuas do serviço	Não	Não	Equipe de TAMs (equipe de engenheiros experientes)	<b>TAM exclusivo</b>
Garantia de segurança detalhada::				
Monitoramento de qualidade e relatórios	Não	Não	Não	<b>Sim</b>
Chamada de revisão	Não	Não	Não	<b>4 por ano</b>
Verificação remota da integridade	Não	Não	Não	<b>1 dia por ano</b>
Correção privada de patches e erros	Não	Não	Não	<b>Sim</b>
Escalonamento prioritário de solicitações e suportes	N/D	Básico	Médio	<b>Alto</b>

<sup>1</sup> Incidentes Premium: mais extensivos que os problemas padrão, os incidentes premium muitas vezes exigem uma orientação, uma revisão das práticas recomendadas ou uma explicação guiada avançada.

<sup>2</sup> Incidentes de falhas/correções: erros ou avarias do software, ou o software não está funcionando conforme a documentação.

<sup>3</sup> Todas as solicitações podem ser enviadas 24x7x365, mas o tempo de processamento depende do programa de suporte adquirido.

<sup>4</sup> Solicitações de gravidade 1 (programas de Enhanced Support e Enhanced Support with TAM) e gravidade 2 (somente programa de Enhanced Support with TAM) são processadas 24x7x365. Para obter o tempo de resposta garantido para sua solicitação durante o horário não comercial, reproduza sua solicitação por telefone.

Cibersegurança para empresas:  
[www.kaspersky.com/enterprise](http://www.kaspersky.com/enterprise)  
Notícias sobre ameaças cibernéticas:  
[www.securelist.com](http://www.securelist.com) Notícias sobre segurança de TI:  
[business.kaspersky.com/](http://business.kaspersky.com/)

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

© 2021 AO Kaspersky Lab.  
As marcas registradas e marcas de serviço são  
propriedade dos respectivos titulares.



Nós somos comprovados. Somos independentes. Somos transparentes. Temos o compromisso de construir um mundo mais seguro, onde a tecnologia melhora nossas vidas. Por isso, nós a protegemos. Para que todos possam aproveitar as infinitas oportunidades que ela proporciona. Garanta a cibersegurança para um futuro mais seguro.



Proven.  
Transparent.  
Independent.

Saiba mais em [kaspersky.com/transparency](http://kaspersky.com/transparency)