



Kaspersky
Premium Support

Kaspersky Enhanced Support Pro

Suporte premium para sistemas estratégicos

Projetado para grandes empresas com Licença Plus Kaspersky e ambientes complexos, que exigem suporte altamente personalizado, proativo e imediato, com total confiança na resposta especializada para a segurança da infraestrutura.



Resposta prioritária com expertise

Suporte ágil com orientação especializada para resolver suas solicitações



Professional Services especializados

Acesso a especialistas para implementar, configurar e otimizar soluções Kaspersky



Acesso a Incident Response

Resposta rápida da equipe Incident Response para mitigar incidentes críticos

Resposta ágil a solicitações de suporte Kaspersky

Nível de gravidade

1 Crítica

Problemas críticos, que interrompem o funcionamento da empresa, causa erros fatais do sistema ou a perda de dados

30 minutos, 24/7

2 Alta

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

4 horas, 24/7

3 Média

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

6 horas de trabalho

4 Baixa

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

8 horas de trabalho

Gerente Técnico de Conta Dedicado (TAM) / Gerente de Sucesso do Cliente (CSAM)



Ponto único de contato dentro da Kaspersky para todas as demandas



4 chamadas online anuais para avaliar suporte, riscos e melhorias, 1 check-up remoto anual da solução e sua prontidão operacional



Compreensão profunda do seu ambiente: identificação de riscos e prioridades críticas



Orientação proativa, coordenação de serviços, gestão de escalonamentos e recomendações estratégicas

Acesso ampliado a Professional Services Kaspersky

- Até 15 dias de suporte remoto especializado com assistência direta às suas equipes
- Suporte completo à implementação, configuração e otimização das soluções Kaspersky
- Alinhamento às melhores práticas e à arquitetura de segurança corporativa

Kaspersky Incident Response

Garantia de um atendimento em incidente crítico

- Acesso prioritário à equipe dedicada de Incident Response durante incidentes reais de cibersegurança
- Segurança de resposta rápida pelos especialistas Kaspersky em incidentes críticos
- Investigação aprofundada, contenção de ameaças e mitigação de impactos

www.kaspersky.com.br

Saiba mais

© 2026 AO Kaspersky Lab.
Marcas registradas e marcas de serviço são de propriedade de seus respectivos proprietários.

#kaspersky
#quevenhaofuturo