



为企业提供最优质的支持服务

# 卡巴斯基 高级支持

kaspersky

如需了解更多信息, 请访问 [kaspersky.com](https://kaspersky.com), 并关注 #turecybersecurity# 话题标签

# 为企业提供最优质的支持服务。 专业支持为您的战略实施和成功保驾护航。

卡斯基高级支持服务尽全力支持您的所有安全需求。  
我们的本地认证工程师团队以世界级的支持服务为您的企业筑起牢固的安全防线。

精选服务方案包括：

- 直线电话，优先支持
  - 响应时间 SLA
  - 卡斯基技术专家提供专门服务
- 
- **确保业务连续性。**随着企业对 IT 的依赖程度不断增加，经受安全事件和停机时间的能力逐渐下降。与卡斯基合作可以为企业的业务连续性计划提供支持。指派的专家组将全天候待命，负责处理您的问题并尽快解决问题。
  - **降低安全事件成本。**快速检测和解决问题可以为企业减少数十万美元的损失。我们的高级支持方案专注于实现这个目标。全天候专家支持、正确而明智的问题优先级划分、保证响应时间和专用补丁 — 我们万事俱备，能够确保尽快解决企业面临的所有安全问题。
  - **消除问题，防患于未然。**我们会指派一名卡斯基技术客户经理，尽快对企业的安全系统配置、流程和组织目标进行深入了解。这些了解有助于精确地找到发生的问题，无需在确定更多细节上浪费时间。

## Plus 许可证

专门为需要全天候电话支持的组织而提供。涵盖标准支持的所有服务。  
所有企业产品默认提供 Plus 许可证服务。

## Plus 许可证 + 增强支持证书

专为需要快速获取高级技术资源的成长型企业而打造。

- 响应时间 SLA
- 四名专属客户技术联络人
- 涵盖 Plus 许可证的全部服务

## Plus 许可证 + 提供技术客户经理专属服务的增强支持证书

适用于处于复杂环境，并需要全天候专用个性化主动支持的大型企业。

- 技术客户经理 (TAM) 专属服务，包括预防性故障排查和服务更新
- 八名专属客户技术联络人
- 增强支持证书支持优先响应
- 涵盖增强支持证书的全部服务

在我们的专家支持下，您将大大缩短停机时间、更快恢复正常运行并节约用于故障排查的内部资源。确保您的 IT 系统受到保护，不仅能享受行业领先的安全技术保护，全球知名的安全和工程专家也将凭借出色的技能，全心全意为您提供专业支持。

## 卡斯基支持服务功能对比：

支持	标准许可证	Plus 许可证	Plus 许可证 + 增强支持证书	Plus 许可证 + 提供 TAM 的增强支持证书
<b>支持范围</b>				
事件 ID 和支持：				
每年的高级事件 <sup>1</sup>	N/A	N/A	不限	不限
专属客户技术联络人	N/A	N/A	4	8
中断/修复事件 <sup>2</sup>	不限	不限	不限	不限
<b>支持可用性</b>				
电话支持：				
各个严重级别	否	全天候服务	全天候服务	全天候服务
<b>Web 工单和实时聊天支持<sup>3</sup>：</b>				
安全级别 1	办公时间内处理	办公时间内处理	全天候服务	全天候服务
安全级别 2	办公时间内处理	办公时间内处理	办公时间内处理	全天候服务
安全级别 3-4	办公时间内处理	办公时间内处理	办公时间内处理	办公时间内处理
<b>响应时间<sup>4</sup></b>				
安全级别 1	N/A	N/A	级别 1: 2 小时	级别 1: 30 分钟
			级别 2: 办公时间内 6 小时	级别 2: 4 小时
严重级别 2-4	N/A	N/A	级别 3: 办公时间内 8 小时	级别 3: 办公时间内 6 小时
			级别 4: 办公时间内 10 小时	级别 4: 办公时间内 8 小时
<b>远程协助</b>				
可用性 (按级别划分)	没有	没有	各个严重级别	各个严重级别
<b>增强支持服务</b>				
专属安全联络人				
专属技术客户经理 (TAM) 致力于通过预防性故障排查和持续的服务更新来保障企业的安全	没有	没有	TAM 团队 (高级工程师团队)	专用 TAM
<b>详细的安全保证：</b>				
质量监控和报告	没有	没有	没有	是
评估电话	没有	没有	没有	每年 4 次
远程运行状况检查	没有	没有	没有	每年 1 天
专用补丁和错误修复	没有	没有	没有	是
支持请求优先上报	N/A	基本	中型	高

<sup>1</sup>高级事件：比标准问题涉及的范围更广。高级事件通常需要演习、评估最佳实践或高级引导性说明。

<sup>2</sup>中断/修复事件：软件错误或故障，或软件未按说明书运行。

<sup>3</sup>所有请求均可随时提交，但处理时间取决于购买的支持计划。

<sup>4</sup>严重级别 1 (增强支持和包含 TAM 的增强支持) 和严重级别 2 请求 (仅限包含 TAM 的增强支持) 享受全天候处理支持服务。如果您希望在非办公时间提出的请求在确定时间内得到响应，请通过电话传达您的请求。

企业网络安全:  
[www.kaspersky.com/enterprise](http://www.kaspersky.com/enterprise)  
网络威胁新闻: [www.securelist.com](http://www.securelist.com)  
IT 安全新闻: [business.kaspersky.com/](http://business.kaspersky.com/)

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

© 2021 AO 卡斯基实验室。  
注册商标和服务商标归其各自所有者所有。



屡获殊荣。独立自主。我们公开透明。我们致力于建立更安全的世界，让技术改善我们的生活。这正是我们守护网络安全的原因，让全世界所有人都拥有无限机会。实现网络安全，创造更安全的明天。



Proven.  
Transparent.  
Independent.

如需了解更多信息，请访问 [kaspersky.com/transparency](http://kaspersky.com/transparency)