



为企业提供优质的支持服务

卡巴斯基 高级支持

卡巴斯基专家级技术支持专为现代网络安全运营设计

通过卡巴斯基高级支持，您可以优先获得认证安全工程师的服务，并获取覆盖整个安全架构的高级技术支持。本地专家直接参与协作，在关键时刻提供快速、精准的指导，维持运营稳定并确保关键系统安全运行。



确保业务连续性

卡巴斯基高级支持为业务连续性提供全年专属团队支持，旨在快速解决问题，减少业务中断，增强安全基础设施的韧性。



强化安全态势

通过早期检测、专家指导和主动参与，在事件升级前进行有效管控。依托持续的专家支持、案例优先级排序、SLA 保障及专用修复程序，更快速、高效地降低风险。



降低安全事件的成本与影响

通过早期检测、专家指导和主动参与，在事件升级前进行控制。通过持续的专家支持、案例优先级排序、SLA 保障及专用修复程序，更快速、高效地降低风险。

Plus 许可证

该许可适用于需要全天候电话支持的组织。

Plus 许可证 + 增强支持证书

该许可适用于需要快速技术支持及可靠事件响应的成长型组织

- 包含 Plus 许可证的所有权益
- 提供响应时间保障 (SLA)
- 针对 1 级严重事件提供持续跟进处理
- 客户方可指定最多四名技术联络人
- 每年提供无限次高级支持

Plus 许可证 + 带有技术客户经理的增强支持证书

该许可适用于拥有复杂 IT 环境、需要主动指导和专属技术支持的大型企业

- 包含增强支持证书的所有权益
- 专属技术客户经理提供主动指导、快速问题解决及服务更新
- 客户方可指定最多八名技术联络人
- 关键支持案例享有更高响应优先级
- 提供年度卡巴斯基产品健康检查

Plus 许可证 + 增强支持高级版证书

该许可证适用于在关键安全事件中需要个性化支持和专家即时响应的企业

- 包含带有 TAM 的增强支持证书的所有权益
- 提供更多专业服务权限，用于卡巴斯基解决方案的部署与优化
- 优先获得卡巴斯基事件响应团队支持，确保在关键安全事件中实现快速响应、全面调查及快速控制

卡巴斯基高级支持服务功能对比：

支持	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	Plus 许可证 + 增强支持高级版证书
支持范围				
网页工单和实时聊天支持 ¹	●	●	●	●
电话支持	全天候服务	全天候服务	全天候服务	全天候服务
远程协助		●	●	●
每年的高级事件 ²		无限	无限	无限
专属客户技术联络人		4	8	8
响应时间				
安全级别 1	n/a	2 小时	30 分钟	30 分钟
安全级别 2	n/a	6 小时工作时间	4 小时	4 小时
安全级别 3	n/a	8 小时工作时间	6 小时工作时间	6 小时工作时间
安全级别 4	n/a	10 小时工作时间	8 小时工作时间	8 小时工作时间
专属安全专家				
专属客户经理：协调与卡巴斯基专家的沟通，并管理所有支持请求的处理		资深工程师团队	专属技术客户经理	专属技术客户经理
详细的安全保障				
支持请求优先处理	基本	中	高	高
质量监控和报告			●	●
评估电话			每年 4 次	每年 4 次
远程运行状况检查			每年 1 天	每年 1 天
专用补丁和错误修复			●	●
专业服务				
由认证工程师提供专家支持，帮助您部署与优化卡巴斯基解决方案				每年提供 15 天专业服务 ³
其他权益				
事件响应服务：针对关键安全事件提供快速响应与处置				每年 1 次

1 您可随时提交相关需求，响应时效将依据您所选择的服务计划中的支持级别而定。
若为增强支持、提供 TAM 的增强支持以及增强支持高级版方案，对于 1 级严重事件，我们将提供 7×24 小时全天候处理服务；
在提供 TAM 的增强支持及增强支持高级版方案下，2 级严重事件同样享受全天候处理保障。其余类型需求，我们将在标准工作时间内予以处理。

2 高级支持事件通常涉及更复杂的问题，可能需要详细的步骤指导、最佳实践审查或深度技术说明。

3 1 天专业服务计为 8 个工作小时。



卡斯基 高级支持

了解更多

企业网络安全:

kaspersky.com.cn/enterprise-security

威胁情报新闻:

securelist.com

IT 安全新闻:

business.kaspersky.com

面向企业领导者的杂志:

kaspersky.com/securefutures

www.kaspersky.com.cn

© 2026 年 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。

#卡斯基
#贴近企业需求