







# Servicio de soporte técnico premium: MSA Enterprise

2023

Amplía tus posibilidades con el Contrato de servicio de mantenimiento Enterprise

|   |  |  |
|---|--|--|
|  <h3>Línea prioritaria</h3> <p>Envía solicitudes 24 horas al día, 365 días al año</p>  |  <h3>Administrador técnico de cuentas personal</h3> <p>Miembro del equipo dedicado a administrar el procesamiento de incidentes</p> |  <h3>Informes personalizados</h3> <p>Lleva un registro de todos los incidentes</p>  |
|  <h3>Solicitudes individuales</h3> <p>Solicitud de cambios en las firmas antivirus</p> |  <h3>Parches privados</h3> <p>Recibe mejoras en función de tus necesidades</p>  |  <h3>Comprobación de mantenimiento</h3> <p>Realiza una auditoría para obtener las mejores prácticas y recomendaciones</p> |







Envía un número ilimitado de solicitudes de incidentes de la forma más cómoda

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|  <p>Portal web de Servicio de soporte técnico de Kaspersky</p> |  <p>Línea de teléfono prioritaria</p> |  <p>Correo electrónico, si tienes problemas para acceder a la cuenta de la empresa</p> |  <p>Administrador técnico de cuentas asignado</p> |
|---|--|--|--|

## Quién es tu Administrador técnico de cuentas personal

El TAM es un empleado de Kaspersky que administra el procesamiento de todos los incidentes.

Puedes acceder a tu administrador durante el horario laboral local de lunes a viernes. Si el TAM no está disponible, tu solicitud se dirigirá al responsable de turno de la línea de Servicio de soporte técnico de MSA.

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <p>Organiza la comunicación para el procesamiento de incidentes por parte de los equipos técnicos de Kaspersky</p>         |  <p>Notifica el estado actual de los incidentes y presenta informes trimestrales</p>                   |  <p>Supervisa el progreso de las tareas y aplica los escalamientos oportunos cuando es necesario</p> |
|  <p>Brinda soporte a tu departamento de TI con recomendaciones e instrucciones dadas por los especialistas de Kaspersky</p> |  <p>Trabaja de manera conjunta contigo para resolver los incidentes técnicos y operativos actuales</p> |  <p>Defiende tus intereses y se comunica con Kaspersky</p>   |

## ¿Con qué rapidez responde Kaspersky?

Garantizamos los siguientes plazos de respuesta en función de la urgencia de la solicitud.

Ten en cuenta que el tiempo de respuesta es el tiempo en el que damos una respuesta cualificada a tu problema, no una solución real, ya que puede requerir datos e información adicionales. También es necesario llamar por teléfono fuera del horario laboral, los fines de semana y los días festivos.

Las solicitudes de los clientes de MSA Enterprise tienen mayor prioridad que las solicitudes del paquete de soporte estándar.

### Niveles de gravedad

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <p>Nivel 1 Crítico</p> <p>Problema crítico que interrumpe el funcionamiento de la empresa, provoca la caída de los sistemas o la pérdida de datos</p> <p>© 30 min</p> | <p>Nivel 2 High</p> <p>Problema moderado que afecta a la funcionalidad pero no causa corrupción o pérdida de datos ni bloqueo del software</p> <p>© 4 horas</p> | <p>Nivel 3 Medianas</p> <p>Problema no crítico o solicitud de servicio que afecta parcialmente al producto</p> <p>© 6 horas de trabajo</p> | <p>Nivel 4 Bajo</p> <p>Solicitud de servicio o problema menor que no afecta la funcionalidad</p> <p>© 8 horas de trabajo</p> |
|---|---|--|--|

## Publicación de la base de datos antivirus a petición del usuario

Puedes acceder a tu administrador durante el horario laboral local de lunes a viernes. Si el TAM no está disponible, tu solicitud se dirigirá al responsable de turno de la línea de Servicio de soporte técnico de MSA.

Kaspersky lanza la actualización que garantiza una detección correcta. El proceso es el siguiente:

1

Procesamiento de solicitudes relativas a la publicación de bases de datos antivirus por parte de un grupo especializado

2

Lanzamiento de actualizaciones de alta prioridad (aceleradas) para los suscriptores de MSA Enterprise

3

El Administrador técnico de cuentas te informa sobre el progreso de la actualización

## Informes a petición



Durante la resolución de incidentes, Kaspersky hará todo lo posible por proporcionarte información sobre el estado de procesamiento de los incidentes abiertos. Para el nivel de gravedad más alto, te proporcionamos informes diarios por correo electrónico o por teléfono.

Los informes periódicos se pueden personalizar y adaptar a tus necesidades.

## Recibe parches públicos y privados



Puedes solicitar un parche y una corrección privados, llevados a cabo por un grupo de ingenieros dedicados a los suscriptores de Enterprise.

Kaspersky aplica esfuerzos comercialmente razonables para publicar un código de corrección de programa privado dedicado a tu necesidad. Los códigos de corrección de programas se publican de acuerdo con el desglose del ciclo de vida de soporte del producto.

Las condiciones de uso de las correcciones privadas del programa son objeto del Contrato de licencia entre tú y Kaspersky.

## Servicio Health Check



Con un certificado de servicio de soporte técnico extendido, puedes solicitar una Comprobación de estado una vez al año. Este servicio consiste en una auditoría de los parámetros de los productos de Kaspersky para identificar si cumplen con las mejores prácticas y recomendaciones de Kaspersky. Como resultado, recibirás una lista de comprobaciones con hallazgos y recomendaciones.

La Comprobación de estado se realiza a distancia y dura un día hábil. La fecha y las circunstancias de la entrega deben acordarse con al menos dos semanas de anticipación.