



Dele a su
empresa el
mejor soporte

Soporte Premium de Kaspersky

kaspersky

Obtenga más información en kaspersky.com
#truecybersecurity

Dele a su empresa el mejor soporte. Haga que la asistencia de expertos forme parte de su estrategia para lograr el éxito.

Las opciones del Soporte Premium de Kaspersky brindan un soporte superior para todas sus necesidades de seguridad. Proteja su empresa con la asistencia de clase mundial de nuestro equipo local de ingenieros certificados.

Los planes seleccionados incluyen:

- Una línea telefónica directa para ofrecer asistencia prioritaria
- Tiempo de respuesta de SLA
- Técnicos especialistas expertos de Kaspersky

- **Asegure la continuidad de su empresa.** A medida que la dependencia de su organización en las TI sigue creciendo, se reduce la capacidad de soportar incidentes de seguridad y tiempos de inactividad. La asociación con Kaspersky puede respaldar su plan de continuidad empresarial. Un grupo de expertos asignado estará en espera 24/7/365, para manejar sus problemas y lograr la resolución más rápida posible.

- **Reduzca el costo de los incidentes de seguridad.** La detección y resolución rápida de un problema ayuda a que las empresas ahorren cientos de miles de dólares. Nuestros planes de soporte Premium se enfocan precisamente en lograr este objetivo. Obtenga acceso 24x7 a nuestros expertos, jerarquización de problemas adecuada e informada con tiempos de respuesta garantizados y parches privados. Ofrecemos todo lo necesario para garantizar la resolución de su problema lo antes posible.

- **Elimine los problemas antes de que surjan.** Se asigna un gerente de cuentas técnico de Kaspersky para trabajar con su organización, por lo que tiene un conocimiento profundo de la configuración de sus sistemas de seguridad, sus procesos y los objetivos de la organización. Este conocimiento ayuda a reconocer los problemas a medida que surgen, sin perder tiempo en identificar más detalles.

Licencia Plus

Diseñada para organizaciones que requieren asistencia telefónica 24x7. Incluye todos los beneficios del Soporte estándar.

Licencia Plus + certificado de Enhanced Support

Diseñada para empresas en desarrollo que necesitan acceso rápido a recursos técnicos de alto nivel.

- Tiempo de respuesta de SLA
- Cuatro contactos técnicos asignados para el cliente
- Incluye todos los beneficios de la licencia Plus

Licencia Plus + certificado de Enhanced Support with TAM

Diseñado para grandes empresas con entornos complejos que requieren soporte dedicado, personalizado y proactivo las 24 horas del día.

- Administrador técnico de cuentas especializado (TAM) que incluye la solución proactiva de problemas y actualizaciones del servicio
- Ocho contactos técnicos asignados para el cliente
- Prioridad de respuesta sobre el certificado Enhanced Support
- Incluye todos los beneficios del certificado Enhanced Support

El resultado de recurrir a nuestros especialistas es tener un menor tiempo de inactividad, una recuperación más rápida y menos recursos internos dedicados a la resolución de problemas. Tendrá la seguridad de saber que sus sistemas de TI están protegidos, no solo por las tecnologías de seguridad líderes del sector, sino por las habilidades y la dedicación de expertos en seguridad e ingeniería con renombre mundial.

Compare las características del servicio de soporte de Kaspersky:

Soporte	Licencia estándar	Licencia Plus	Licencia Plus + Enhanced Support	Licencia Plus + Enhanced Support with TAM
Cobertura del soporte ID del incidente y soporte:				
Incidentes premium por año ¹	N/A	N/A	Ilimitado	Ilimitado
Contactos técnicos asignados para el cliente	N/A	N/A	4	8
Incidentes de ruptura/ reparación ²	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Disponibilidad del soporte Soporte telefónico:				
Todos los niveles de gravedad	No	24x7x365	24x7x365	24x7x365
Soporte mediante tickets web y chat en vivo ³ :				
Nivel de gravedad 1	Procesamiento durante el horario laboral	Procesamiento durante el horario laboral	24x7x365	24x7x365
Nivel de gravedad 2	Procesamiento durante el horario laboral	Procesamiento durante el horario laboral	Procesamiento durante el horario laboral	24x7x365
Niveles de gravedad 3 y 4	Procesamiento durante el horario laboral	Procesamiento durante el horario laboral	Procesamiento durante el horario laboral	Procesamiento durante el horario laboral
Tiempo de respuesta⁴				
Nivel de gravedad 1	N/A	N/A	Nivel 1: 2 horas	Nivel 1: 30 minutos
Niveles de gravedad 2 a 4	N/A	N/A	Nivel 2: 6 horas laborales	Nivel 2: 4 horas
			Nivel 3: 8 horas laborales	Nivel 3: 6 horas laborales
			Nivel 4: 10 horas laborales	Nivel 4: 8 horas laborales
Asistencia remota				
Disponibilidad por nivel	No	No	Todos los niveles de gravedad	Todos los niveles de gravedad
Servicios de soporte mejorados Contactos de seguridad especializados				
Administrador técnico de cuentas (TAM, Technical Account Manager) especializado y asignado para mantener la seguridad de su empresa mediante la solución proactiva de problemas y las actualizaciones continuas del servicio	No	No	Equipo TAM (Equipo de ingenieros especializados)	TAM especializado
Garantía de seguridad detallada:				
Controles de calidad e informes	No	No	No	Sí
Revisión de las llamadas	No	No	No	4 por año
Revisión a distancia del sistema	No	No	No	1 día al año
Parqueo privado y corrección de errores	No	No	No	Sí
Escalamiento prioritario de las solicitudes de soporte	N/A	Básico	Medio	Alto

¹ Incidentes Premium: Más extensos que los problemas estándar, los incidentes premium con frecuencia requieren un recorrido, una revisión de las prácticas recomendadas o una explicación guiada avanzada.

² Incidentes de ruptura/ reparación: Errores o mal funcionamiento del software, o software que no funciona según lo previsto.

³ Todas las solicitudes pueden enviarse 24x7x365, pero el tiempo que tome su procesamiento depende del programa de soporte que haya adquirido.

⁴ Las solicitudes de gravedad 1 (en los programas tanto del Enhanced Support como del Enhanced Support with TAM) y de gravedad 2 (solo en el caso del programa Enhanced Support with TAM) se procesan 24x7x365. Si desea garantizar el tiempo de respuesta a su solicitud fuera del horario laboral, repita su solicitud por teléfono.

Ciberseguridad empresarial:
www.kaspersky.com/enterprise
Noticias sobre las amenazas cibernéticas:
www.securelist.com
Noticias sobre la seguridad de TI:
business.kaspersky.com/

www.kaspersky.com

© 2021 AO Kaspersky Lab.
Las marcas registradas y las marcas de
servicio pertenecen a sus respectivos propietarios.



Tenemos experiencia. Somos independientes. Somos transparentes. Estamos comprometidos en desarrollar un mundo más seguro, donde la tecnología mejore nuestras vidas. Por eso lo protegemos, para que todos en cualquier parte disfruten las innumerables oportunidades que ofrece. Acceda a la ciberseguridad para vivir un mañana más seguro.



Proven.
Transparent.
Independent.

Obtenga más información en kaspersky.com/transparency