



Kaspersky
Premium Support

Kaspersky Enhanced Support Pro

Soporte premium para sistemas estratégicos

Diseñado para grandes empresas con Licencia Plus de Kaspersky y entornos complejos, que requieren soporte altamente personalizado, proactivo e inmediato, garantizando respuesta especializada y máxima confianza en la seguridad de su infraestructura.



Respuesta prioritaria con expertise

Soporte ágil con orientación especializada para atender sus solicitudes



Servicios Profesionales Especializados

Acceso a especialistas para implementar, configurar y optimizar las soluciones de Kaspersky



Acceso a Incident Response

Respuesta rápida del equipo de Incident Response para mitigar cada incidente crítico

Respuesta ágil a solicitudes de soporte de Kaspersky

Niveles de gravedad

1 Crítica

Problema crítico que interrumpe el funcionamiento de la empresa, provoca la caída de los sistemas o la pérdida de datos

30 minutos, 24/7

2 Alto

Problema moderado que afecta la funcionalidad, pero que no cause interrupción pérdida de datos ni bloqueo del software

4 horas, 24/7

3 Medianas

Problema no crítico o solicitud de servicio que afecta parcialmente al producto

6 horas de trabajo

4 Bajo

Solicitud de servicio o problema menor que no afecta la funcionalidad

8 horas de trabajo

Gerente Técnico de Cuenta Dedicado (TAM) / Gerente de Éxito del Cliente (CSAM)



Punto único de contacto dentro de Kaspersky para todas sus necesidades y solicitudes



Conocimiento profundo de su entorno, identificando riesgos y prioridades críticas



4 reuniones online al año para revisar soporte, riesgos y oportunidades de mejora, más 1 check-up remoto anual de la solución y su preparación operativa



Coordinación estratégica para continuidad operativa y seguridad de la solución

Acceso ampliado a Servicios Profesionales de Kaspersky

- Hasta 15 días de soporte remoto especializado, con asistencia directa a sus equipos
- Soporte completo para implementación, configuración y optimización de soluciones Kaspersky
- Alineación con las mejores prácticas y la arquitectura de seguridad corporativa

Kaspersky Incident Response

Garantía de atención experta para cada incidente crítico

- Acceso prioritario al equipo dedicado de Respuesta a Incidentes durante eventos reales de ciberseguridad
- Intervención rápida y segura por especialistas de Kaspersky en incidentes críticos
- Investigación profunda, contención de amenazas y mitigación de impactos para proteger su infraestructura

latam.kaspersky.com

© 2026 AO Kaspersky Lab.
Las marcas registradas y las marcas de servicio son propiedad de sus respectivos dueños.

Más información

#kaspersky
#truecybersecurity