

kaspersky

Enhanced Support y Enhanced Support with TAM

Programas de soporte técnico extendido para propietarios de licencias "Plus"

1. Términos y condiciones generales

A continuación, se proporciona una lista de casos relacionados con el soporte técnico, con respecto a los cuales Kaspersky proporcionará soporte técnico extendido a los propietarios del certificado para los programas Enhanced Support o Enhanced Support with TAM.

Estos programas tienen como objetivo brindar al usuario final, que cuente con la licencia "Plus" de los productos de Kaspersky y uno de los certificados, un soporte técnico de mayor calidad en comparación con los términos del soporte técnico estándar que se aplican según el Acuerdo de Licencia para el Usuario Final de Kaspersky, en el cual se establecen los términos de uso sobre el software del producto por parte del usuario final.

2. Definiciones

Se denomina **"Company Account"** al sistema de procesamiento de solicitudes del Soporte técnico de Kaspersky basado en la web.

"Productos" se refiere al software de los productos de Kaspersky que el cliente adquirió, implementó e instaló según los términos de un Acuerdo de licencia entre Kaspersky y el cliente, y para el cual el cliente aceptó un Acuerdo de licencia.

"Usuario final", "Usuario", "Cliente", (Usted / Su) hará referencia a una organización que tenga una licencia "Plus" válida del Producto, que sea compatible con este Programa.

Se denomina **"Incidente"** a cualquier evento que reporte el cliente, que no sea parte del funcionamiento normal de un producto y que cause, o pueda causar, una interrupción o disminución en la calidad del servicio que ofrece el producto.

El **"Horario local"** se refiere a la zona horaria de la oficina local de Kaspersky

Se denomina **"Problema"** a una causa subyacente desconocida de uno o más incidentes. Se convierte en un Error conocido cuando se conoce la causa raíz y se identifica una solución temporal o una alternativa permanente.

"Error conocido" significa que un problema se convierte en un error conocido cuando se conoce la causa raíz y se tiene identificada una solución temporal o una alternativa permanente.

Se denomina **"Error del producto"** a un comportamiento no declarado del producto.

Una **"Solicitud de servicio"** se refiere la solicitud de un cliente para pedir soporte, envíos, información, asesoría o manuales, y no está relacionada con el funcionamiento incorrecto o la falta de funcionamiento de los productos.

Se denomina **"Brote de virus"** a una situación de crisis para el cliente, en la que un virus que no fue detectado por productos que cuentan con las bases de antivirus más recientes y módulos ejecutables, afecta la continuidad del negocio y/o a un gran número de clientes finales. Un brote de virus es un incidente relacionado con el producto.

Se denomina **"Incidente relacionado con malware/virus"** a un incidente que no está relacionado con el producto, para el cual se requiere que Kaspersky proporcione recomendaciones de eliminación y/o descripciones y/o herramientas especiales para eliminar malware específicos.

La **"Gravedad/Urgencia del incidente"** se refiere a una medida sobre la importancia comercial de un incidente o problema, según las necesidades del negocio de los clientes. Consulte el Anexo para obtener más información.

Se denomina **"Tiempo de respuesta"** al tiempo que transcurre desde el momento en el que se recibe cualquier incidente hasta que se proporciona una respuesta certificada a quien inicia la solicitud (con ayuda del sistema de soporte, correo electrónico o teléfono).

La **"Actualización"** se refiere a las bases de datos de antivirus publicadas por Kaspersky en las que se incluyen nuevos tipos de virus o modificaciones de los módulos ejecutables del producto que mejoran su desempeño y/o amplían sus funciones.

Se denomina **"Mejora"** a la actualización de los productos asociada con la asignación de un nuevo número de versión.



“**Solución alternativa**” se refiere a un procedimiento que puede funcionar como solución temporal ante un incidente.

Se denomina “**Falsa alarma**” o “**Falso positivo**” cuando el producto detecta erróneamente que un archivo está infectado cuando en realidad es seguro.

3. Descripción de los programas

El soporte técnico relacionado con las operaciones del producto, así como la aceptación de las solicitudes de mantenimiento posteriores al incidente se implementan mediante:

- El portal web del soporte técnico de Kaspersky que acepta solicitudes las 24 horas al día, los 365 días del año
- Línea telefónica prioritaria las 24 horas del día, los 365 días del año
- El Administrador técnico de cuentas asignado durante el horario laboral, hora local (para los propietarios del Enhanced Support with TAM)

Procesamiento de incidentes

Procesamiento de incidentes mediante el panel web de la Company Account

El sistema de procesamiento de solicitudes del soporte técnico de Kaspersky basado en internet está disponible en: <https://companyaccount.kaspersky.com>

Por medio de este sistema, el cliente puede obtener:

- acceso a su cuenta personal para crear, actualizar y supervisar incidentes,
- soporte técnico y asesoría relacionados con los incidentes que se produzcan durante la instalación, configuración y funcionamiento del producto,
- recomendaciones para desinfectar equipos infectados con malware.

Procesamiento de incidentes vía telefónica

El soporte técnico vía telefónica solo está disponible para las personas que estén autorizadas para establecer contacto designadas por el cliente.

Tiempos de respuesta

Kaspersky garantiza los siguientes tiempos de respuesta, dependiendo del grado de urgencia de la solicitud del cliente y del nivel que tenga el certificado del programa de soporte ampliado. Las solicitudes provenientes de los clientes con nivel 1 (para el programa de Soporte mejorado), y los que tengan el nivel 1 y 2 (para el Soporte Mejorado con el programa TAM) se atenderán las 24 horas del día, los 365 días del año:

Nivel de gravedad	Enhanced Support	Enhanced Support with TAM
Nivel 1	2 horas*	30 minutos*
Nivel 2	6 horas laborales	4 horas*
Nivel 3	8 horas laborales	6 horas laborales
Nivel 4	10 horas laborales	8 horas laborales

Si desea garantizar el tiempo de respuesta a su solicitud fuera del horario laboral, repita su solicitud por teléfono.

Las solicitudes de los clientes en el caso de los programas de Enhanced Support cuentan con mayor prioridad de asignación, en comparación con las solicitudes que corresponden al paquete de soporte estándar. En caso

necesario, los especialistas en Soporte técnico pueden pedirle al cliente que se lleve a cabo una sesión a distancia para acelerar la resolución del incidente.

El nivel de urgencia se determina de acuerdo con la categoría que seleccione el cliente (con ayuda de la lista desplegable que se encuentra en la cuenta de la empresa) cuando se pone en contacto con el soporte técnico y la naturaleza del incidente. Kaspersky se reserva el derecho de revisar el nivel de urgencia de la solicitud si no se confirma la gravedad del caso que especifica el cliente. Consulte el Anexo para ver la lista de niveles de urgencia y sus descripciones.

Control de resolución de incidentes

Un incidente puede estar en cualquier momento, ya sea del lado del cliente (es decir, el cliente adopta medidas que promoverán o acelerarán la resolución del problema con ayuda de Kaspersky) o del lado de Kaspersky.

Un incidente ocurre del lado del cliente cuando Kaspersky solicita información al cliente. Cuando el cliente proporciona la información que solicitó Kaspersky, se considera que la incidencia está del lado de este último. La incidencia solamente puede estar del lado del cliente durante un periodo limitado de 1 mes. En caso de que la respuesta del cliente se retrase, el incidente se cerrará porque el plazo expiró.

Kaspersky solo será responsable por el tiempo en el que el incidente esté de su lado.

Beneficios adicionales por tener el programa de Enhanced Support with TAM

Administrador técnico de cuentas especializado (TAM)

El Administrador Técnico de Cuentas (TAM) es un empleado de Kaspersky, asignado por Kaspersky al cliente, cuyo propósito es mantener un canal de comunicación integrado y controlar el procesamiento de todas las solicitudes que haga el cliente. Las responsabilidades del Administrador técnico de cuentas son las siguientes:

- organizar la comunicación para que los equipos técnicos de Kaspersky procesen los incidentes,
- notificar al cliente sobre el estado actual de los incidentes y proporcionar informes trimestrales,
- supervisar el progreso de las tareas relacionadas con las solicitudes de los clientes e implementar escalamientos oportunos durante el procesamiento de las solicitudes,
- brindar soporte al departamento de TI del cliente con respecto a las recomendaciones e instrucciones dadas por los especialistas de Kaspersky,
- ofrecer cooperación de trabajo analítico con el cliente para resolver los incidentes técnicos y operativos actuales.
- procesar todas las preguntas relacionadas con la detección constante de malware, cuando el endpoint puede detectar y evitar la actividad maliciosa pero el usuario sigue recibiendo alertas sobre infecciones de malware.

Es posible comunicarse con el TAM durante los días y horas laborales de la Oficina Local de Kaspersky mediante teléfono fijo, celular y correo electrónico. Si el TAM no está disponible (fuera del horario laboral normal, incluidos los fines de semana), las solicitudes del cliente se dirigirán al gerente que esté en turno en la línea de soporte técnico del MSA. El horario laboral puede variar según la región. Consulte el certificado para obtener más información.

El cliente asigna personas de contacto (de acuerdo con los Términos adicionales del soporte) para mantener la comunicación con Kaspersky, y comparte con ellos su información de contacto (correo electrónico, número de teléfono y otros si están disponibles) para fomentar una colaboración coherente y eficiente relacionada con la resolución de incidentes.

Revisión a distancia del sistema

Los clientes que cuentan con el Enhanced Support with TAM certificado tienen derecho a recibir 8 horas del servicio Health Check a distancia una vez durante el periodo de vigencia del certificado.

Escalamiento de incidentes y manejo de reclamos

Los reclamos sobre la calidad del soporte técnico se aceptarán de acuerdo con el siguiente esquema:

Nivel de escalamiento	1	2	3
	Administrador técnico de cuentas	Director del equipo de soporte, Oficina local de Kaspersky	Administrador de cuentas empresariales (Contacto empresarial)

El cliente puede escalar los incidentes no resueltos en caso de que actualmente estén del lado de Kaspersky.

Envío de informes sobre incidentes abiertos

Durante el proceso de resolución de incidentes, Kaspersky hará todo lo posible para proporcionar rápidamente al cliente información sobre el estado de los incidentes abiertos, de acuerdo con la siguiente tabla.

Nivel de gravedad	Horario para comunicarse
Nivel 1	Según el acuerdo, pero con una frecuencia no mayor a una vez al día (por correo electrónico o por teléfono)
Nivel 2	Dentro de los informes periódicos
Nivel 3	
Nivel 4	

Publicación de la base de datos antivirus a solicitud del cliente en caso de que el incidente sea un malware o un falso positivo

En caso de que haya un falso negativo (es decir, cuando el producto identifica un archivo como seguro cuando en realidad está infectado) o en caso contrario, un falso positivo, siempre y cuando se utilicen las bases de datos antivirus disponibles más recientes, el cliente puede solicitar que se hagan modificaciones en las firmas del antivirus del producto. Kaspersky proporcionará al cliente la actualización del producto para garantizar que el archivo se detectará correctamente.

Kaspersky implementará las siguientes actividades:

- Procesar las solicitudes relacionadas con la publicación de las bases de datos del antivirus (efectuado por un grupo dedicado de especialistas que trabajan las 24 del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año)
- Publicar actualizaciones de alta prioridad (urgentes) para los propietarios del Enhanced Support with TAM.
- Informar al cliente sobre el progreso de sus solicitudes atendidas por el Administrador técnico de cuentas.

Suministro de parches públicos y privados

- Procesamiento de solicitudes relativas a la publicación de parches y correcciones de errores privados (realizado por un grupo de ingenieros dedicados a atender las solicitudes de los

suscriptores)

- Informar al cliente sobre el progreso de sus solicitudes atendidas por el Administrador técnico de cuentas

Kaspersky llevará a cabo todos los esfuerzos empresariales razonables para publicar un código de corrección del programa privado (parche privado). Los códigos de corrección del programa se publican según se retiren los productos de la vida útil, de acuerdo con los Términos y condiciones del servicio de soporte (puede encontrar una versión actualizada en: https://support.kaspersky.com/support/rules#en_us).

Los Términos de uso para las correcciones de los programas privados están sujetos al Acuerdo de licencia entre Kaspersky y el cliente.

Términos adicionales del soporte

El cliente con Enhanced Support puede asignar hasta 4 (cuatro) personas de contacto autorizadas para iniciar solicitudes al Soporte técnico de Kaspersky.

Los clientes que tengan el Enhanced Support with TAM pueden asignar hasta 8 (ocho) personas de contacto autorizadas para iniciar solicitudes al Soporte técnico de Kaspersky.

Es necesario establecer una lista con las personas de contacto autorizadas en el certificado proporcionado por el equipo de soporte de Kaspersky. Para modificar la lista de personas de contacto autorizadas, el cliente debe enviar una solicitud por escrito mediante el portal de Internet. Kaspersky proporcionará al cliente una versión actualizada del certificado.

El cliente podrá registrar un número ilimitado de incidentes durante el periodo de vigencia del Enhanced Support y del Enhanced Support with TAM.

Es posible que algunos incidentes requieran que Kaspersky los reproduzca de su lado, con el fin de probar y verificar la posible infección de un virus o un error en el producto.

El cliente deberá proporcionar toda la información que necesite Kaspersky, además del software o hardware específico que sea necesario, para reproducir las condiciones bajo las cuales el incidente podría producirse de nuevo y analizarlo. Esto podría ser necesario si Kaspersky no cuenta con el software o el hardware adecuado.

Kaspersky hará todo lo posible por reproducir el incidente tan pronto como tenga toda la información, el software y/o hardware necesarios.

Si no se puede reproducir el incidente, el cliente debe permitir que los especialistas de Kaspersky lleven a cabo un acceso remoto supervisado al sistema que presenta el problema.

Si ninguna de las partes puede reproducir el incidente, o el cliente no permite el acceso al ambiente de red donde pueda reproducirse el incidente, o si se detecta que la causa del incidente no se debe al producto, el incidente no podrá clasificarse dentro de este programa de soporte.

Limitaciones en los programas de soporte técnico ampliado: Enhanced Support y Enhanced Support with TAM

El soporte técnico cubierto por los programas Enhanced Support y Enhanced Support with TAM no se implementará en caso de que ocurran los siguientes incidentes:

- incidentes que ya se resolvieron para el cliente (por ejemplo, incidentes que ocurrieron en una copia instalada del producto después de que el mismo incidente se resolvió en otra copia del producto),
- solucionar todos los problemas similares o idénticos que ya estén resueltos (por ejemplo, incidentes a los que se les puede aplicar una solución que se implementó anteriormente sin orientación adicional de Kaspersky),
- incidentes causados por mal funcionamiento del hardware del cliente,
- incidentes causados por incompatibilidad de la plataforma de software (incluyendo, pero sin limitarse a, software beta, nuevas versiones de paquetes de servicios o adiciones, cuya compatibilidad con el

producto no esté confirmada por Kaspersky),

- incidentes causados por la instalación y ejecución de aplicaciones de terceros (incluyendo, pero sin limitarse a, la lista de aplicaciones no admitidas o incompatibles que se publican en el manual),
- incidentes para los cuales el cliente no puede brindar información precisa, según lo que Kaspersky solicite razonablemente, con el fin de reproducir, investigar y resolver el incidente,
- los incidentes que se produzcan como consecuencia de negligencia o uso incorrecto de las instrucciones de Kaspersky, que, si se hubieran utilizado correctamente, sin duda alguna habrían evitado el incidente.

Anexo

Niveles de gravedad en los incidentes de los productos

El **“Nivel de gravedad 1”** (crítico) se entiende como un problema crítico del producto que afecta la continuidad de la empresa del cliente, debido a interrupciones en el funcionamiento normal del producto, y que puede desencadenar un bloqueo del sistema operativo o de los productos, o causar pérdida de datos, modificación de la configuración predeterminada a valores inseguros, o generar problemas de seguridad, siempre que no exista ninguna solución alternativa disponible.

La lista de incidentes relacionados con el producto, que se refieren al nivel de gravedad 1 incluye, pero no se limita a, los siguientes problemas:

- no funciona toda la red local (o su parte esencial), lo cual obstaculiza o suspende los procesos básicos de la empresa.

El **“Nivel de gravedad 2”** (alto) se entiende como un problema moderado que afecta el funcionamiento del producto, pero no causa ningún daño, pérdida de datos o bloqueo del software. El nivel de gravedad 1 se reclasificará como nivel de gravedad 2 cuando exista una solución alternativa disponible.

La lista de incidentes relacionados con el producto, que se refieren al nivel de gravedad 2 incluye, pero no se limita a, los siguientes problemas:

- el producto presenta problemas o no funciona, pero no se interrumpe la continuidad de los procesos empresariales básicos.

El **“Nivel de gravedad 3”** (medio) se entiende como un problema o solicitud de servicio no crítico, que no afecta el funcionamiento del producto.

La lista de incidentes relacionada con el nivel de gravedad 3 incluye, pero no se limita a, los siguientes problemas:

- el producto está parcialmente fuera de servicio (presenta fallos en el funcionamiento), pero no están involucradas otras aplicaciones que utiliza el cliente.

El **“Nivel de gravedad 4”** (menor) se entiende como otro tipo de problemas o solicitudes de servicios no críticos. Se utiliza este nivel de gravedad para todos los incidentes que no satisfacen ninguno de los criterios que se mencionaron anteriormente.

Niveles de gravedad de los incidentes ocasionados por un virus

El **“Nivel de gravedad 1”** (crítico) se entiende como un brote de virus que afecta la continuidad de la empresa del cliente, debido a interrupciones en el funcionamiento normal del producto, y que puede desencadenar un bloqueo de los sistemas operativos o de los productos, o causar una pérdida de datos, siempre que no exista ninguna solución alternativa disponible.

La lista de incidentes relacionados con el malware que se refieren al nivel de gravedad 1 incluye, pero no se limita a, los siguientes problemas:

- no funciona toda la red local (o su parte esencial),
- brotes de virus,
- falsos positivos para archivos relacionados con los sistemas esenciales de la empresa.



El “**Nivel de gravedad 2**” (alto) se entiende como un problema moderado que afecta el funcionamiento del producto, pero no causa ningún daño, pérdida de datos o bloqueo del software. El nivel de gravedad 1 se reclasificará como nivel de gravedad 2 cuando exista una solución alternativa disponible.

La lista de incidentes relacionados con el malware que se refieren al nivel de gravedad 2 incluye, pero no se limita a, los siguientes problemas:

- infección de algunos nodos de la red que no son críticos,
- falsos positivos para archivos que no están relacionados con los sistemas esenciales de la empresa.



www.kaspersky.com/

www.securelist.com

© 2021 AO Kaspersky Lab.

Todos los derechos reservados. Las marcas registradas y las marcas de servicio pertenecen a sus respectivos propietarios