

Como entrar em contato com o Suporte Técnico empresarial da Kaspersky

Esta página orienta sobre como entrar em contato com o Suporte Técnico da Kaspersky para soluções corporativas, quem pode solicitá-lo e onde fazer isso.

Conteúdo

- [Bloco 1. Níveis de Suporte Técnico](#)
- [Bloco 2. Suporte Técnico Padrão](#)
- [Bloco 3. Suporte Técnico Estendido](#)
- [Bloco 4. O portal do Kaspersky CompanyAccount: informações gerais e recursos](#)
- [Bloco 5. Como registrar-se no Kaspersky CompanyAccount](#)
- [Bloco 6. Tipos de conta do Kaspersky CompanyAccount](#)
- [Bloco 7. Solicitações e categorias do Kaspersky CompanyAccount](#)
- [Bloco 8. Como enviar uma solicitação para o Suporte Técnico](#)
- [Bloco 9. Processamento da solicitação pelo Suporte Técnico](#)
- [Bloco 10. Status da solicitação no Kaspersky CompanyAccount](#)
- [Bloco 11. Kaspersky Professional Services](#)
- [Bloco 12. Diretrizes e links úteis](#)

Bloco 1. Níveis de Suporte Técnico

As soluções da Kaspersky oferecem dois tipos de Suporte Técnico empresarial: Padrão (gratuito) e Estendido (considerando o contrato de serviço).

- O Suporte Técnico Padrão só é fornecido no portal do Kaspersky CompanyAccount. As solicitações são processadas em uma fila de atendimento comum, portanto o tempo de resposta pode variar para mais, ou para menos.
- O [Suporte Técnico Estendido](#) está disponível para empresas que assinaram um contrato de prestação de serviços-mestre (MSA) e o [ativaram](#), recebendo um certificado MSA. O tempo de resposta às solicitações premium e a lista de funcionários que podem criá-las estão definidos neste contrato.

Bloco 2. Suporte Técnico Padrão

O Suporte Técnico Padrão permite que você envie solicitações através do Kaspersky CompanyAccount, mas possui algumas limitações. Com o Suporte Técnico Padrão, você não pode:

- Solicitar o desenvolvimento de novos recursos de aplicativos; descrição de malware, aplicativos de terceiros e sistemas operacionais.
- Receber dicas para melhorar o desempenho dos seus dispositivos ou alterar as configurações deles.
- Solicitar suporte local ou remoto de especialistas da Kaspersky sobre verificação de integridade e configurações de seus aplicativos. No entanto, você pode solicitar esses serviços separadamente como parte dos [Kaspersky Professional Services](#).
- Solicitar serviços de demonstração, implementação, configuração de aplicativos, análise de incidentes e investigação de causa raiz após ataque. No entanto, você pode solicitar esses serviços separadamente como parte dos [Kaspersky Professional Services](#).
- Solicitar aos especialistas a correção dos dispositivos infectados. Os especialistas podem fazer recomendações, mas você é quem deve implementá-las.
- Solicitar treinamento para usar os aplicativos da Kaspersky. Os especialistas só podem fornecer links de materiais de treinamento e guias no site de suporte.
- Receber orientações por telefone ou chat enquanto coleta dados ou segue as instruções do Suporte Técnico.
- Receber recomendações sobre o uso de patches de terceiros para corrigir vulnerabilidades.
- Receber orientações sobre integrar aplicativos da Kaspersky com softwares de terceiros.
- Solicitar análises e conclusões oficiais sobre questões técnicas.

Bloco 3. Suporte Técnico Estendido

Caso sua empresa tenha assinado um contrato de Suporte Técnico Estendido (MSA), [ative-o](#) enviando uma solicitação no portal do Kaspersky CompanyAccount.

Na sua solicitação, envie a lista de funcionários (o número de funcionários varia conforme os termos do contrato) que poderão fazer solicitações premium, no formato abaixo:

Nome completo do funcionário | Endereço de e-mail | Número de telefone

Ethan James Roberts | teste@kaspersky.com | (555) 555-555

Para enviar uma solicitação premium ao Suporte Técnico, selecione seu nível de suporte no formulário da mesma.



Test
ID: 5001

user@mail.com

Encerrar sessão

Kaspersky CompanyAccount

Solicitações

Licenças

Usuários

Acordos

Nova solicitação

Solicitação para o Suporte Técnico

* Escopo da Proteção: Endpoint Protection

* Produto: Kaspersky Endpoint Security for Windows

* Versão do produto:

* Nível do suporte:

Versão do Sistema Operacional:

* Tipo de solicitação: Business MSA contract
Start MSA contract
Standard support

* Subtipo da Solicitação:

Bloco 4. O portal do Kaspersky CompanyAccount: informações gerais e recursos

O [Kaspersky CompanyAccount](#) é um portal para usuários das [soluções corporativas](#) em que você pode:

- Enviar solicitações para o Suporte Técnico.
- Acompanhar o status das solicitações.
- Gerenciar as licenças utilizadas em sua empresa.
- Gerenciar as contas dos funcionários.

Para acessar o portal, uma pessoa legalmente autorizada deve criar uma conta e fornecer a licença para a solução corporativa da Kaspersky em uso. Em seguida, outros funcionários da empresa poderão acessar a conta.

Não há limite de contas que podem ser adicionadas a uma empresa.

As credenciais do portal [Meu Kaspersky](#), que são usadas para gerenciar a proteção dos dispositivos domésticos conectados, não podem ser usadas para fazer login no Kaspersky CompanyAccount, pois são portais diferentes e com finalidades distintas.

Bloco 5. Como registrar-se no Kaspersky CompanyAccount

Você pode se registrar no Kaspersky CompanyAccount usando uma das duas maneiras a seguir:

- Registre-se na [página inicial do portal](#).
Preencha o formulário e insira o código de ativação da solução que você adquiriu.
- Registre-se a partir de um convite do administrador da sua empresa.
Clique no link no e-mail de convite e preencha o formulário de registro.

Assim que o primeiro funcionário se registrar no portal, uma nova empresa vinculada a um ID exclusivo será criada no Kaspersky CompanyAccount.

Para evitar complicações ao verificar uma licença, recomendamos que os próximos funcionários se registrem por meio de um convite, em vez de fazerem o cadastro de forma independente. Caso você opte pelo cadastro independente, certifique-se de informar o número correto da licença e o nome da empresa.

Para enviar um convite de registro:

1. Faça login na conta de administrador no Kaspersky CompanyAccount.
2. Acesse a guia **Usuários**.
3. No campo **Digite um e-mail**, insira o endereço de e-mail do usuário que deseja convidar e clique em **Enviar convite**.

kaspersky Test ID: 5001 user@mail.com Encerrar sessão

Kaspersky CompanyAccount Solicitações Licenças **Usuários** Acordos Nova solicitação

Usuários Q user@mail.com X Enviar convite

Classificar por sobrenome ▲ País: Todos Filial: Todos

Usuários não encontrados.

Se você tiver algum problema ao fazer login ou se inscrever no Kaspersky CompanyAccount, envie uma solicitação por meio [deste formulário](#). Ajudaremos você a resolver o problema.

Bloco 6. Tipos de conta do Kaspersky CompanyAccount

O Kaspersky CompanyAccount possui diversos tipos de contas:

- **Titular da conta.** O primeiro funcionário da empresa que se registrar no Kaspersky CompanyAccount com uma licença válida se tornará titular da conta da empresa. Ele possui todos os direitos de administrador e pode visualizar todos os usuários e suas solicitações. O único usuário autorizado a excluir a conta da empresa é o titular da conta.
- **Administrador** é uma conta com direitos estendidos.
- **Usuário** é uma conta com direitos limitados: É permitido enviar solicitações ao Suporte Técnico, gerenciar e acompanhar as solicitações. Ele também pode visualizar solicitações da empresa caso o administrador lhe conceda esse direito.

Os administradores podem:

- Visualizar, responder, editar e fechar solicitações de outros usuários da empresa.
- Gerenciar outras contas de usuário da empresa.
- Receber notificações sobre a adição e remoção de usuários.
- Convidar novos usuários para ingressar no Kaspersky CompanyAccount.

Bloco 7. Solicitações e categorias do Kaspersky CompanyAccount

Para criar uma solicitação no Kaspersky CompanyAccount, clique em **Nova solicitação** e selecione a categoria desejada. Selecionar a categoria nos ajuda a encaminhar sua solicitação corretamente, reduzindo o tempo de resposta.

Em alguns casos, você pode receber uma resposta automática com solicitações similares anteriores.

kaspersky Test ID: 5001 user@mail.com Encerrar sessão

Kaspersky CompanyAccount Solicitações Licenças Usuários Acordos **Nova solicitação**

Categoria

Envie uma solicitação para o Suporte Técnico

Tipo de questionamento

Funcionamento de aplicativos empresariais da Kaspersky. Por exemplo, se enfrentar problemas durante a instalação, precisar de assistência com a funcionalidade, o aplicativo apresentar um comportamento inesperado, etc.

Categoria	Tipo de questionamento
Pergunta sobre ativação do CompanyAccount / Suporte Premium (MSA)	– Funcionamento do portal do Kaspersky CompanyAccount – Administração de contas no Kaspersky CompanyAccount – Conflitos de licenças – Ativação de contrato para o Suporte Técnico Estendido (MSA)
Compartilhamento de comentários: agradecimentos ou reclamações	Você pode enviar uma avaliação sobre o Suporte Técnico da Kaspersky como um todo, ou sobre um engenheiro específico. Criamos esta categoria considerando o aumento de reclamações que ainda estão em análise. As solicitações são revisadas tanto pelos gerentes de serviço quanto pelo gerente do Suporte Técnico. É importante ressaltar que essa avaliação não é igual à pesquisa sobre qualidade do Suporte Técnico que você recebe por e-mail após a solicitação ter sido encerrada.
Open Kaspersky Threat Intelligence Portal	Uma verificação automática de indicador de ameaça (como arquivos, hashes de arquivos, endereços IP ou endereços da Web) no portal OpenTIP. É necessário ter outra conta para fazer login e usar todos os recursos do portal.
Solicitar um certificado de APNs	Obtenha o certificado do Apple Push Notification Service (APNs) para o gerenciamento de dispositivos móveis iOS. Você pode assinar um arquivo no formato .csr por solicitação.

Bloco 8. Como enviar uma solicitação para o Suporte Técnico

Para enviar uma solicitação para o Suporte Técnico pelo Kaspersky CompanyAccount:

1. No canto superior direito, clique em **Nova solicitação** e selecione **Enviar uma solicitação para o suporte técnico**.
2. No formulário da solicitação, selecione o **Escopo da Proteção, Produto** e **Versão do produto**.

Antes de realizar uma solicitação, tente instalar o patch mais recente da versão do seu produto. Recomendamos essa abordagem, pois pode solucionar o problema.

Caso o problema persista, retome o envio da solicitação.

3. Preencha os demais campos: **Nível de suporte** (caso tenha um MSA), **Versão do Sistema Operacional**, **Tipo da solicitação**, **Subtipo da Solicitação** e **Assunto**.

4. Descreva o problema e as etapas para replicá-los no campo **Descrição**.

Descreva o problema considerando [nossas recomendações](#). Isso agilizará o processamento da sua solicitação e diminuirá a necessidade de perguntas adicionais.

5. Clique em **Enviar arquivo** para anexar os arquivos necessários.

6. Clique em **Enviar solicitação**.

Bloco 9. Processamento da solicitação pelo Suporte Técnico

Você receberá um e-mail de confirmação assim que a solicitação for criada. No menu **Solicitações**, é possível acompanhar o status de sua solicitação.

Novos caso INC000017380485 test foi criado

Inbox x

Kaspersky Lab Support

to me ▼

12:46 PM (58 minutes ago) ☆ 😊 ↩ ⋮

Prezado (a) Test,

Obrigado por entrar em contato com a Kaspersky Lab Latin-America.

Seu pedido de apoio foi recebido pela nossa Equipe de Suporte Técnico Empresarial.

O seu número de caso é INC000017380485, em relação a:
test

Para obter informações detalhadas sobre o Suporte Técnico da Kaspersky Lab visite:

<https://media.kaspersky.com/latam/enterprise-security/Support-Costumer-Handbook-PT-BR.pdf>
<http://brazil.kaspersky.com/enterprise-security/maintenance-service-agreement>
<http://support.kaspersky.com>
<http://support.kaspersky.com/support/rules>

Atenciosamente,
Kaspersky Lab Suporte Tecnico Corporativo Brazil

Termo de Confidencialidade

Esta mensagem de correio e quaisquer anexos, são para uso exclusivo dos destinatários, e pode conter informações confidenciais e proprietárias. É proibido qualquer uso não autorizado, divulgação ou distribuição desta mensagem de e-mail ou seus anexos. Se você não for o destinatário pretendido, por favor notifique o remetente, respondendo o e-mail e exclua permanentemente esta mensagem e seus anexos.

O tempo de resposta varia conforme o nível do Suporte Técnico.

No caso do Suporte Técnico Padrão, as solicitações são processadas em uma fila de atendimento comum. Desta forma, o tempo de resposta pode variar dependendo do número de solicitações e da carga de trabalho dos engenheiros no momento.

Quanto ao Suporte Técnico Estendido, o tempo de resposta depende do tipo de contrato (Start, Plus, Business ou Enterprise). Visite a página do [Kaspersky Premium Support](#) para comparar os planos de Suporte Técnico Padrão e Estendido. Nessa página, você pode solicitar o plano de Suporte Premium desejado clicando no botão **Solicitar plano** ao lado do plano escolhido.

Lembramos que os termos e condições de serviço das soluções da Kaspersky variam dependendo da região e do produto. Para obter os termos e condições detalhados, consulte a [página Termos e condições dos produtos Kaspersky](#).

Bloco 10. Status da solicitação no Kaspersky CompanyAccount

As solicitações no Kaspersky CompanyAccount são identificadas com seu status de processamento. Você pode vê-lo na guia **Solicitações** no Kaspersky CompanyAccount e no e-mail de acompanhamento que você recebe sempre que o status muda.

Status	Descrição
Em andamento	A solicitação está registrada e o problema está sendo processado pelo Suporte Técnico.
Pendente (informação adicional necessária)	A solicitação está em processamento. Um engenheiro do Suporte Técnico solicitou informações adicionais e está aguardando o seu esclarecimento. A solicitação será classificada automaticamente como "Resolvida (nenhuma informação fornecida)" se não recebermos uma resposta dentro do prazo de espera especificado no e-mail. O prazo pode variar conforme o nível do suporte.
Resolvida (solução fornecida)	A solicitação foi resolvida e a solução foi enviada para você. Você pode conferir o funcionamento da solução proposta e encerrar ou reabrir a solicitação. A solicitação será classificada automaticamente como "Fechada" se não recebermos uma resposta dentro do prazo de espera especificado no e-mail. O prazo pode variar conforme o nível do suporte.
Resolvida (nenhuma informação fornecida)	A solicitação foi processada por um engenheiro, que lhe enviou uma solução ou lhe pediu informações adicionais, mas você não as forneceu.
Cancelado (pelo suporte)	A solicitação foi cancelada por um engenheiro de Suporte Técnico.

Status	Descrição
Cancelada pelo usuário	Você encerrou a solicitação ao clicar no botão “Fechar solicitação” no Kaspersky CompanyAccount. O status é definitivo. O engenheiro do suporte não conseguirá visualizar os comentários enviados por e-mail depois de obter esse status. Se você fechou a solicitação por acidente, envie uma nova.
Fechado	A solicitação foi encerrada há alguns dias, após o envio da decisão a você.

Valorizamos o feedback dos clientes e seguimos comprometidos em oferecer serviços de qualidade. Responda à breve pesquisa enviada por e-mail após o fechamento da solicitação. Se preferir, você pode avaliar sem deixar comentários.

Bloco 11. Kaspersky Professional Services

O Kaspersky Professional Services é um conjunto de serviços dedicado aos vários aspectos da implementação, configuração e auditoria de aplicativos e soluções corporativas.

A junção de conhecimento profundo do produto com o alto nível de competência dos nossos engenheiros favorece a conquista de resultados excelentes e maximiza o valor da solução adquirida.

Aproveite suporte técnico dos engenheiros da Kaspersky para acelerar o processamento das suas solicitações e reduzir a carga de trabalho da sua equipe. Para obter mais informações, visite a página do [Kaspersky Professional Services](#).

Bloco 12. Diretrizes e links úteis

Link	Código QR
Portal do Kaspersky CompanyAccount	
Regras de suporte para software da Kaspersky	
Notícias do Suporte Técnico da Kaspersky no Telegram	
Respostas a perguntas frequentes	
Base de Conhecimento e Ajuda Online para aplicativos e soluções empresariais	

Link

Código QR

[Instruções para ativar um contrato de suporte técnico estendido](#)



[Planos do Kaspersky Premium Support](#)



[Kaspersky Professional Services](#)

