

Cómo obtener asistencia del Soporte técnico de Kaspersky para empresas

En esta página se explica cómo ponerse en contacto con Soporte técnico de Kaspersky para soluciones corporativas, quién puede solicitar asistencia y dónde hacerlo.

Contenido

- Bloque 1. Niveles de soporte técnico
- Bloque 2. Soporte técnico estándar
- Bloque 3. Soporte técnico extendido
- Bloque 4. Portal de Kaspersky CompanyAccount: información general y funciones
- Bloque 5. Registro en Kaspersky CompanyAccount
- Bloque 6. Tipos de cuenta en Kaspersky CompanyAccount
- Bloque 7. Solicitudes y categorías en Kaspersky CompanyAccount
- Bloque 8. Cómo enviar una solicitud al servicio de soporte técnico
- Bloque 9. Procesamiento de solicitudes por parte de Soporte técnico
- Bloque 10. Estados de solicitud en Kaspersky CompanyAccount
- Bloque 11. Kaspersky Professional Services
- Bloque 12. Pautas y enlaces útiles

Bloque 1. Niveles de soporte técnico

Las soluciones de Kaspersky para empresas ofrecen dos niveles de Soporte técnico: Estándar (gratuito) y Extendido (basado en contratos MSA).

- El Soporte técnico estándar se proporciona únicamente a través del portal de Kaspersky CompanyAccount. Las solicitudes se procesan en la cola común, por lo que el tiempo de respuesta puede variar y ser más extenso o más breve.
- El **Soporte técnico extendido** está disponible para empresas que firmaron y **activaron** un contrato especial (MSA) y que recibieron un certificado de MSA. El tiempo de respuesta a las solicitudes premium y la lista de empleados que pueden crearlas se especifican en el contrato.

Bloque 2. Soporte técnico estándar

Como parte del Soporte técnico estándar, puede enviar solicitudes a través de Kaspersky CompanyAccount, pero existen algunas limitaciones. Con el Soporte técnico estándar, no puede hacer lo siguiente:

- Solicitar el desarrollo de nuevas funciones de la aplicación, como descripción de software malicioso, aplicaciones de terceros y sistemas operativos.
- Recibir consejos para mejorar el rendimiento de los dispositivos o modificar la configuración.
- Solicitar soporte in situ o remoto, verificaciones de estado y configuración de sus aplicaciones por parte de especialistas de Kaspersky. Puede solicitar estos servicios por separado como parte de **Kaspersky Professional Services**.
- Solicite los siguientes servicios: demostración, despliegue, configuración de aplicaciones, análisis de incidentes y determinación de la causa raíz posterior a la infección. Puede solicitar estos servicios por separado como parte de **Kaspersky Professional Services**.
- Solicite a los especialistas de soporte que reparen los dispositivos infectados. Los especialistas pueden proporcionar recomendaciones, pero usted debe implementarlas de forma independiente.
- Solicite formación sobre cómo utilizar las aplicaciones de Kaspersky. Los especialistas solo pueden proporcionar enlaces a materiales y guías de formación en el sitio web de soporte.
- Reciba consultas telefónicas o por chat durante la recopilación de datos o mientras sigue las recomendaciones de Soporte técnico.
- Reciba asesoramiento sobre el uso de parches de terceros para la reparación de vulnerabilidades.
- Reciba asesoramiento sobre la integración de aplicaciones de Kaspersky con software de terceros.
- Solicite análisis y conclusiones oficiales sobre problemas técnicos.

Bloque 3. Soporte técnico extendido

Si su empresa firmó un contrato de Soporte técnico extendido (MSA), envíe una solicitud en Kaspersky CompanyAccount para [activarlo](#).

En su solicitud, especifique la lista de empleados (su cantidad depende de los términos del contrato) que podrán realizar solicitudes premium en el siguiente formato:

Nombre completo del empleado | Direcciones de correo electrónico | Número de teléfono

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

Para enviar una solicitud premium al Soporte técnico, elija el nivel de soporte correspondiente en el formulario de creación de solicitudes.

Test
ID: 5001

user@mail.com

Cerrar sesión

Kaspersky CompanyAccount

Solicitudes

Licencias

Usuarios

Contratos

Crear solicitud

Solicitud de Soporte técnico

* Área de protección:

Endpoint Protection

▼

* Producto:

Kaspersky Endpoint Security for Windows

▼

* Versión del producto:

▼

* Nivel de soporte:

▼

▼

Business MSA contract

Start MSA contract

Standard support

Versión de SO:

* Tipo de solicitud:

* Subtipo:

▼

Bloque 4. Portal de Kaspersky CompanyAccount: información general y funciones

[Kaspersky CompanyAccount](#) es un portal para usuarios de [soluciones corporativas](#) de Kaspersky en el que podrá hacer lo siguiente:

- Envíe solicitudes al Soporte técnico.
- Supervise los estados de las solicitudes.
- Administre las licencias utilizadas en su empresa.
- Administre las cuentas de los empleados.

Para acceder al portal, una entidad legal debe crear una cuenta y proporcionar una licencia para la solución corporativa de Kaspersky en uso. Después de esto, los empleados de otras empresas podrán acceder a la cuenta.

No hay límite para la cantidad de cuentas que se pueden agregar a una empresa.

Las credenciales del portal de [My Kaspersky](#) (para la administración de la protección de todos los dispositivos domésticos conectados) no se pueden utilizar para iniciar sesión en Kaspersky CompanyAccount, ya que son portales separados para distintos fines.

Bloque 5. Registro en Kaspersky CompanyAccount

Puede registrarse en Kaspersky CompanyAccount mediante las siguientes dos formas:

- Regístrese de forma independiente en la [página de inicio del portal](#).
Complete el formulario de registro e introduzca el código de activación de la solución adquirida.
- Regístrese mediante una invitación del administrador de su empresa.
Haga clic en el enlace del correo electrónico de invitación y complete el formulario de registro.

Cuando el primer empleado de la empresa se registre en el portal, se creará una nueva empresa con una identificación única en Kaspersky CompanyAccount.

Para evitar complicaciones al verificar una licencia ya añadida, recomendamos que otros empleados se registren a través de una invitación del administrador en lugar de hacerlo de forma independiente. Si decide registrarse de forma independiente, asegúrese de especificar el número de

licencia correcto y el nombre de la empresa añadida.

Para enviar una invitación para el registro, haga lo siguiente:

1. Inicie sesión en la cuenta de administrador de Kaspersky CompanyAccount.
2. Vaya a la pestaña **Usuarios**.
3. En el campo **Introducir la dirección de e-mail**, introduzca la dirección de correo electrónico del usuario al que desea invitar y haga clic en **Enviar invitación**.

Kaspersky Test ID: 5001 user@mail.com Cerrar sesión

Kaspersky CompanyAccount Solicitudes Licencias **Usuarios** Contratos Crear solicitud

Usuarios

user@mail.com X Enviar invitación

Apellidos ▲ Países: Todas Sucursales: Todas

No hay usuarios que cumplan los criterios de filtrado indicados.

Si tiene algún problema al iniciar sesión o registrarse en Kaspersky CompanyAccount, envíe una solicitud a través de [este formulario](#). Le ayudaremos a resolver el problema.

Bloque 6. Tipos de cuenta en Kaspersky CompanyAccount

Hay varios tipos de cuentas en Kaspersky CompanyAccount:

- **Propietario de la cuenta.** El primer representante de la empresa que se registre en Kaspersky CompanyAccount y añada una licencia se convierte en el propietario de la cuenta de su empresa. Tiene derechos de administrador completos, y puede ver todos los usuarios y sus solicitudes. El propietario de la cuenta es el único autorizado a eliminar la cuenta de su empresa.
- El **administrador** es una cuenta con derechos extendidos.
- El **usuario** es una cuenta con un conjunto estándar de derechos: puede enviar solicitudes a Soporte técnico, administrar solicitudes y supervisar sus estados. Los usuarios también pueden ver las solicitudes de la empresa si el administrador otorga los derechos adecuados.

Los administradores pueden hacer lo siguiente:

- Ver solicitudes de otros usuarios de su empresa, responder a ellas, modificarlas y cerrarlas.
- Administrar las cuentas de otros usuarios de su empresa.
- Recibir notificaciones sobre la adición y eliminación de usuarios.
- Invitar a nuevos usuarios a unirse a Kaspersky CompanyAccount.

Bloque 7. Solicitudes y categorías en Kaspersky CompanyAccount

Para crear una solicitud en Kaspersky CompanyAccount, haga clic en **Crear solicitud** y elija la categoría necesaria. Elegir la categoría adecuada nos ayudará a enrutar correctamente su solicitud y reducir el tiempo de respuesta.

En algunos casos, recibirá una respuesta automática basada en solicitudes similares anteriores.

Kaspersky Test ID: 5001 user@mail.com Cerrar sesión

Kaspersky CompanyAccount Solicitudes Licencias Usuarios Contratos **Crear solicitud**

Categoría	Tipo de preguntas
Enviar una solicitud al Servicio de soporte técnico	Funcionamiento de las aplicaciones de Kaspersky para empresas. Por ejemplo, si experimenta problemas durante la instalación, necesita ayuda con la funcionalidad, se encuentra con un comportamiento inesperado de la aplicación, etc.
Pregunta sobre la activación de CompanyAccount / Soporte premium (MSA)	— Funcionamiento del portal de Kaspersky CompanyAccount — Administración de cuentas en Kaspersky CompanyAccount — Conflictos de licencias — Activación del contrato para Soporte técnico extendido (MSA)
Comparta comentarios: agradecimientos o quejas	Puede compartir sus comentarios sobre un ingeniero de soporte en particular o sobre el Soporte técnico de Kaspersky en conjunto. Esta categoría está diseñada para el aumento de prioridad de las apelaciones que aún se están procesando. Las solicitudes son revisadas por los gerentes de servicio y el gerente de Soporte técnico. Tenga en cuenta que los comentarios no son una encuesta sobre la calidad del Soporte técnico que recibe por correo electrónico después de que se cierra la solicitud.
Abra Kaspersky Threat Intelligence Portal	Es una autoverificación de cualquier indicador de amenaza sospechoso (como archivos, hashes del archivo, direcciones IP o direcciones web) en el portal de OpenTIP. Necesitará una cuenta diferente para iniciar sesión y utilizar todas las funciones del portal.
Solicitar un certificado de APN	Obtenga el certificado del servicio de notificaciones push de Apple (APN) para administrar los dispositivos móviles iOS. Puede firmar un archivo en formato .csr dentro de una solicitud.

Bloque 8. Cómo enviar una solicitud al servicio de soporte técnico

Para enviar una solicitud al servicio de soporte técnico a través de Kaspersky CompanyAccount, haga lo siguiente:

1. En la esquina superior derecha, haga clic en **Crear solicitud** y elija **Enviar una solicitud al servicio de soporte técnico**.
2. En el formulario de solicitud, elija **Área de protección, Producto y Versión del producto**.

Antes de enviar una solicitud, es posible que se le solicite instalar el parche más reciente para la versión de su producto. Le recomendamos que lo haga, ya que puede ayudarle a resolver el problema. Si el problema continúa, vuelve a enviar la solicitud.

3. Complete el resto de los campos del formulario: **Nivel de soporte** (si tiene un MSA), **Versión de SO**, **Tipo de solicitud**, **Subtipo** y **Asunto de solicitud**.
4. Describa el problema y los pasos para reproducirlo en el campo **Descripción del problema**.
 Describa el incidente teniendo en cuenta [nuestras recomendaciones](#). Esto aumentará el procesamiento de su solicitud y mitigará preguntas adicionales.
5. Haga clic en **Subir archivo** para adjuntar los archivos necesarios.
6. Haga clic en **Enviar solicitud**.

Bloque 9. Procesamiento de solicitudes por parte de Soporte técnico

Una vez creada la solicitud, se enviará un correo electrónico de confirmación de registro a su correo electrónico especificado en la cuenta. En el menú **Solicitudes**, puede rastrear el estado de su solicitud.



Kaspersky Lab Support
to me ▾

Soporte Técnico de Kaspersky Lab: INC000017380383 test
Inbox x

Estimado cliente,

gracias por contactar con Kaspersky Lab.

Su solicitud con ID INC000017380383, con el siguiente problema
test
Operating System:
ha sido enviada a nuestro Soporte Técnico.

Este mensaje se genera automáticamente. Por favor no responda hasta recibir la primera comunicación de Soporte Técnico.

Saludos cordiales,
Soporte Técnico Kaspersky Lab

El tiempo de respuesta depende de los niveles de Soporte técnico.

En cuanto al Soporte técnico estándar, las solicitudes se procesan en la cola común, por lo que el tiempo de respuesta puede variar, ya sea más largo o más corto, en función de la cantidad de solicitudes y la carga de trabajo actual de los ingenieros.

En cuanto al Soporte técnico extendido, el tiempo de respuesta depende del nivel de contrato (Start, Plus, Business o Enterprise).

Visite la página [Soporte premium de Kaspersky](#) para buscar la tabla comparativa de los planes de Soporte técnico estándar y extendido. En esta página, puede seleccionar el plan de Soporte premium que necesita y solicitarlo haciendo clic en el botón **Solicitar un plan** correspondiente.

Tenga en cuenta que los términos y condiciones del servicio para las soluciones de Kaspersky varían según la región y los productos. Para conocerlos en detalle, consulte la [página Términos y condiciones de los productos de Kaspersky](#).

Bloque 10. Estados de solicitud en Kaspersky CompanyAccount

Las solicitudes en Kaspersky CompanyAccount tienen estados que reflejan el estado actual de una solicitud. Puede ver el estado de la solicitud en la pestaña **Solicitudes** en Kaspersky CompanyAccount y en la notificación por correo electrónico que se envía cuando cambia el estado.

Estado	Descripción
En curso	La solicitud está registrada, y Soporte técnico está procesando el problema.
En espera de su respuesta	Se está procesando la solicitud. Un ingeniero de Soporte técnico le solicitó información adicional y está esperando su respuesta a la pregunta de aclaración. Si no recibimos una respuesta durante el plazo de espera (que depende del nivel de soporte y se especifica en el correo electrónico), la solicitud se establecerá de forma automática al estado "Resuelta (no se proporcionó información)".
Resuelta (solución proporcionada)	Se resolvió la solicitud y se le envió la solución. Puede verificar el rendimiento de la solución propuesta y finalizar el cierre o volver a abrir la solicitud. Si no recibimos una respuesta durante el plazo de espera (que depende del nivel de soporte y se especifica en el correo electrónico), la solicitud se establecerá de forma automática al estado "Cerrada".
Resuelta (no se proporcionó información)	Un ingeniero procesó la solicitud y se le envió una solución, o bien, se le solicitó información adicional, pero usted no la proporcionó.
Cancelada por un ingeniero de soporte	Un ingeniero de Soporte técnico canceló la solicitud.
Cancelada por el usuario	La solicitud se cierra por iniciativa suya al hacer clic en el botón "Cerrar la solicitud" en Kaspersky CompanyAccount. El estado es definitivo y no se puede modificar. Los comentarios enviados por correo electrónico después de que se haya asignado este estado no serán visibles para el ingeniero de soporte. Si cerró la solicitud de forma accidental, envíe una nueva.

Estado	Descripción
Cerrado	Se cerró la solicitud ya que se le envió una decisión hace unos días.

Apreciamos los comentarios de los clientes y nos comprometemos a proporcionar un servicio de calidad. Responda la breve encuesta que se enviará a su correo electrónico una vez que se haya cerrado la solicitud. Si lo desea, puede realizar una evaluación sin más comentarios.

Bloque 11. Kaspersky Professional Services

Kaspersky Professional Services es un conjunto de servicios centrados en diversos aspectos de la implementación, la configuración y la auditoría de aplicaciones y soluciones corporativas.

El conocimiento profundo del producto y el nivel elevado de experiencia de nuestros ingenieros ayudan a lograr resultados excelentes y a maximizar el valor de la solución adquirida.

Benefíciase de la asistencia de los ingenieros de Soporte técnico de Kaspersky para acelerar el procesamiento de sus solicitudes y reducir la carga de trabajo de su personal. Para obtener más información, visite la página de [Kaspersky Professional Services](#).

Bloque 12. Pautas y enlaces útiles

Enlace	Código QR
El Portal de Kaspersky CompanyAccount	
Reglas de soporte para el software de Kaspersky	
Novedades del Soporte técnico de Kaspersky en Telegram	
Respuestas a las preguntas más frecuentes	
Base de conocimientos y Ayuda en línea para aplicaciones y soluciones para empresas	

Enlace

Código QR

[Instrucciones sobre cómo activar un contrato para acceder al soporte técnico extendido](#)



[Planes de Soporte premium de Kaspersky](#)



[Kaspersky Professional Services](#)

