

专为已经拥有卡斯基**个人加强版授权许可**的客户设计，致力于增长需要快速访问高级技术资源的业务



优先支持热线

一年 365 天，一天 24 小时随时提交请求



个人请求

请求更改反病毒特征码



TAM 团队
(高级工程师团队)

专属技术客户经理团队，致力于维护贵公司的安全

通过四名专属客户技术联系人以**最便捷**的方式提交无限数量的高级事件请求



卡斯基
技术支持 Web 门户



优先支持热线



电子邮件，如果您在访问公司帐户时遇到问题

卡斯基的响应速度有多快？

我们保证以下响应时间，具体取决于请求的紧急程度。

请记住，响应时间是我们针对您的问题提供合格答案的时间，而不是提供实际解决方案的时间，因为它可能需要额外的数据和信息。在非工作时间、周末和节假日，还需要打电话。

与标准支持包中的请求相比，来自客户的请求会被分配为更高的优先级。

严重性级别

级别 1 严重

严重问题：业务运行中断，导致系统崩溃或数据丢失

◎ 2 小时

级别 2 高

中等问题，影响运行但不会导致数据损坏/丢失或软件崩溃

◎ 6 小时工作时间

级别 3 中

不完全影响产品的非严重问题或服务请求

◎ 8 小时工作时间

级别 4 低

轻微问题或普通服务请求，不影响业务运行

◎ 10 小时工作时间

根据您的请求发布反病毒数据库

在假阴性的情况下，即当产品将受感染的文件识别为安全文件或假阳性文件时，您可以请求更改反病毒特征码，以防攻击者使用了最新的反病毒数据库。

卡斯基发布确保正确检测出问题的更新。流程如下：

①

由专门的专家小组处理有关反病毒数据库发布的请求

②

为增强支持订阅者发布高优先级（加急）更新

③

卡斯基通知您更新进度