


包含 TAM 增强支持的高级技术支持


2023 年

专为已经拥有卡斯基 **个人加强版授权许可** 的客户设计。针对环境复杂，且需要全天候获得专门、个性化和主动支持的大型企业




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



专用 TAM

致力于通过主动故障排除和持续的服务更新来维护您的安全性


通过八名客户技术联系人以**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。

请注意，响应时间是我们针对您的问题回复的时间，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，您还需要电话咨询。

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

<p>级别 1 严重</p> <p>严重问题：业务运行中断，导致系统崩溃或数据丢失</p> <p>⌚ 30 分钟</p>	<p>级别 2 高</p> <p>中等问题，影响运行但不会导致数据损坏/丢失或软件崩溃</p> <p>⌚ 4 小时</p>	<p>级别 3 中</p> <p>非严重问题或服务请求，不完全影响产品</p> <p>⌚ 6 小时工作时间</p>	<p>级别 4 低</p> <p>轻微问题或普通服务请求，不影响业务运行</p> <p>⌚ 8 小时工作时间</p>
--	---	---	--

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：

- 由专门的专家小组处理有关反病毒数据库发布的请求
- 为增强支持订阅者发布高优先级（加急）更新
- 卡斯基通知您更新进度