

الدعم الفني المتميز

MSA Business

وسع إمكانياتك مع اتفاقية Business Maintenance Service Agreement

الطلبات الفردية



طلب إجراء تغييرات على توقيعات مكافحة الفيروسات

خط يتمتع بالأولوية



تقديم الطلبات على مدار 24 ساعة في اليوم، 365 يومًا في السنة

قدم 36 طلبًا مميزًا وعددًا غير محدود من طلبات الأحداث القياسية بالطريقة الأكثر ملاءمة



البريد الإلكتروني، إذا كانت لديك مشاكل في الوصول إلى حساب الشركة



خط هاتف يتمتع بالأولوية



بوابة الويب للدعم الفني من Kaspersky

ما مدى سرعة استجابة Kaspersky؟

نضمن أوقات الاستجابة التالية، وفقًا لمعدى إلحاح الطلب.

ضع في اعتبارك أن وقت الاستجابة هو الوقت الذي نتوصل فيه إلى إجابة مناسبة لمشكلتك، وليس إلى حل فعلي، حيث قد يتطلب ذلك بيانات ومعلومات إضافية. من المطلوب أيضًا إجراء مكالمة هاتفية خارج ساعات العمل وعطلات نهاية الأسبوع والأعياد.

يتم تعيين الطلبات المقدمة من عملاء MSA Business بأولوية أعلى مقارنة بالطلبات داخل حزمة الدعم القياسية.

مستويات الخطورة

المستوى 4 منخفضة

مشكلة بسيطة أو طلب خدمة لا يؤثر على الوظائف

10 ساعات عمل

المستوى 3 المتوسطة

مشكلة غير حرجية أو طلب خدمة غير حرج، يؤثر جزئيًا على المنتج

8 ساعات عمل

المستوى 2 عالية

مشكلة متوسطة تؤثر على الوظائف لكنها لا تسبب تلف / فقدان البيانات أو تعطل البرنامج

6 ساعات عمل

المستوى 1 حرجية

مشكلة حرجية تؤدي إلى إعاقة سير العمل أو تسبب في تعطل الأنظمة أو فقدان البيانات

2 ساعات

إصدار قاعدة بيانات مكافحة الفيروسات بناءً على طلبك

في حالة وجود نتيجة سلبية خاطئة، عندما يتم تحديد ملف مصاب بواسطة المنتج على أنه ملف آمن، أو نتيجة إيجابية خاطئة، يمكنك طلب إجراء تغييرات في توقيعات مكافحة الفيروسات في حالة استخدام أحدث قواعد بيانات متاحة لمكافحة الفيروسات.

تصدر Kaspersky التحديث الذي يضمن الاكتشاف الصحيح. تكون العملية على النحو التالي:

3

تُخبرك Kaspersky بتقديم التحديث

2

إصدار تحديثات ذات أولوية عالية (عاجلة) لمستخدمي MSA Business

1

معالجة الطلب الخاص بإصدار قواعد بيانات مكافحة الفيروسات بواسطة مجموعة مخصصة من المتخصصين