

الدعم الفني المتميز لباقة MSA Enterprise

وسع إمكانياتك مع اتفاقية Enterprise
Maintenance Service Agreement

تقارير مخصصة



تتبع جميع الحوادث

مدير حساب فني
شخصي



عضو فريق مخصص لإدارة معالجة الحوادث

خط يتمتع بالأولوية



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

التحقق من السلامة



إجراء تحقيق للتعرف على أفضل الممارسات
والتوصيات

تحديثات خاصة



تلقي التحسينات وفقًا لاحتياجاتك

الطلبات الفردية



طلب إجراء تغييرات على توقعات مكافحة
الفيروسات

تقديم عدد غير محدود من طلبات الحوادث
بالطريقة الأكثر ملاءمة



مدير حساب فني مخصص



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



خط هاتف يتمتع
بالأولوية



بوابة الويب للدعم
الفني من Kaspersky

يمكن الوصول إلى مدير حسابك خلال ساعات العمل المحلية من الإثنين إلى الجمعة.
إذا لم يكن مدير الحساب الفني متاحًا، سيتم توجيه طلبك إلى المدير المناوب في
خط الدعم الفني لاتفاقية خدمة الصيانة (MSA).

من يكون مدير حسابك الفني
الشخصي

مدير الحساب الفني هو موظف في
Kaspersky يدير معالجة جميع الحوادث.



يشرف على تقدم المهام وينفذ التصعيد في الوقت
المناسب عند الحاجة



يقدم إخطارات عن حالة الحوادث الحالية ويقدم
تقارير ربع سنوية



ينظم الاتصالات لمعالجة الحوادث بواسطة الفرق
الفنية في Kaspersky



يدافع عن اهتماماتك ويتواصل مع Kaspersky



يعمل بالتعاون معك للتوصل لحلول للحوادث الفنية
والتشغيلية الحالية



يدعم قسم تقنية المعلومات في شركتك عن طريق
تقديم التوصيات والتعليمات التي يقدمها متخصصو
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 مكالمات هاتفية خارج ساعات العمل وعطلات نهاية الأسبوع
والأعياد.

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

مستويات الخطورة

المستوى 4 منخفضة

مشكلة بسيطة أو طلب خدمة لا
يؤثر على الوظائف

8 ساعات عمل

المستوى 3 المتوسطة

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

6 ساعات عمل

المستوى 2 عالية

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

4 ساعات

المستوى 1 حرجة

مشكلة حرجة تؤدي إلى إعاقة سير
العمل أو تتسبب في تعطل الأنظمة
أو فقدان البيانات

30 دقيقة

إصدار قاعدة بيانات مكافحة الفيروسات بناءً على طلبك

يمكن الوصول إلى مدير حسابك خلال ساعات العمل المحلية من الإثنين إلى الجمعة. إذا لم يكن مدير الحساب الفني متاحًا، سيتم توجيه طلبك إلى المدير المناوب في خط الدعم الفني لاتفاقية خدمة الصيانة (MSA).

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

1

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

2

إصدار تحديثات ذات أولوية عالية (عاجلة) لمستخدمي MSA Enterprise

3

يخبرك مدير الحساب الفني عن تقدم التحديث

التقارير عند الطلب

أثناء حل الحادث، ستبذل Kaspersky قصارى جهدها لتزويدك بمعلومات عن حالة معالجة الحوادث المفتوحة. بالنسبة لأعلى مستوى من الخطورة، نقدم لك تقارير يومية عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف.

قد يتم تخصيص التقارير الدورية وتخصيصها لتلبية احتياجاتك.



تلقي التصحيحات العامة والخاصة

يمكنك طلب تصحيحات وإصلاحات خاصة، ويتم تنفيذها بواسطة مجموعة من المهندسين المخصصين لمستخدمي Enterprise.

تبذل Kaspersky جهودًا معقولة تجاريًا لإصدار تعليمات برمجية خاصة لتصحيح البرنامج مخصصة لاحتياجاتك. يتم إصدار التعليمات البرمجية لتصحيح البرنامج وفقًا لدورة حياة دعم المنتج.



تخضع شروط استخدام تصحيحات البرامج الخاصة لاتفاقية الترخيص بينك وبين Kaspersky.

خدمة التحقق من السلامة

عن طريق شهادة الدعم الفني الموسع، يمكنك طلب إجراء فحص للحالة مرة واحدة في السنة. وهذه الخدمة عبارة عن تدقيق لمعلومات منتج Kaspersky لتحديد ما إذا كانت تلبية أفضل ممارسات وتوصيات Kaspersky. نتيجة لذلك، ستتلقي قائمة مراجعة بالنتائج والتوصيات.



يتم تقديم فحص الحالة عن بُعد ويستمر ليوم عمل واحد. يجب الاتفاق على تاريخ وظروف التسليم قبل أسبوعين على الأقل.