

الدعم الفني المتميز MSA Plus

وسع إمكانياتك مع اتفاقية Plus
Maintenance Service Agreement

الطلبات الفردية



طلب إجراء تغييرات على توقيعات مكافحة الفيروسات

تقديم سهل



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

قدم 12 طلبًا معيّرًا 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

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 Plus بأولوية أعلى مقارنة
بالطلبات داخل حزمة الدعم القياسية.

ما مدى سرعة استجابة Kaspersky؟

نضمن أوقات الاستجابة التالية، وفقًا لمدى إلحاح
الطلب.

مستويات الخطورة

المستوى 4 (منخفضة)

مشكلة بسيطة أو طلب خدمة لا
يؤثر على الوظائف

المستوى 3 (المتوسطة)

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

المستوى 2 (عالية)

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

المستوى 1 (حرجة)

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

تجري معالجة الطلبات في غضون فترة زمنية معقولة، حسب طبيعة الطلبات

4 ساعات عمل

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:

②

إصدار تحديثات ذات أولوية عالية (عاجلة)
لمشركي MSA Plus

①

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