

الدعم الفني المتميز لباقة MSA Start

وسع إمكانياتك مع اتفاقية
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 6 طلبات مميزة وعددًا غير محدود من طلبات الحوادث 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 لمدى 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 Start بأولوية أعلى مقارنة بالطلبات داخل حزمة الدعم القياسية.

مستويات الخطورة

المستوى 4 منخفض

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

6 ساعات عمل

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.

إصدار قاعدة بيانات مكافحة الفيروسات بناءً على طلبك

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

2

إصدار تحديثات ذات أولوية عالية (عاجلة) لمستخدمي MSA Start

1

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