

# Asistencia técnica premium MSA Plus

2023

Amplía tus posibilidades con el Contrato de servicio de mantenimiento Plus



Envío cómodo

Envía solicitudes 24 horas al día, 365 días al año



Solicitudes individuales

Solicitud de cambios en las firmas antivirus

Envía 12 solicitudes de incidentes premium y un número ilimitado de incidentes estándar de la forma más cómoda



Portal web de Servicio de soporte técnico de Kaspersky



Línea telefónica prioritaria



Correo electrónico, si tienes problemas para acceder a la cuenta de la empresa

## ¿Con qué rapidez responde Kaspersky?

Garantizamos los siguientes plazos de respuesta en función de la urgencia de la solicitud.

Ten en cuenta que el tiempo de respuesta es el tiempo en el que damos una respuesta cualificada a tu problema, no una solución real, ya que puede requerir datos e información adicionales. También es necesario llamar por teléfono fuera del horario laboral, los fines de semana y los días festivos.

Las solicitudes de los clientes de MSA Plus tienen mayor prioridad que las solicitudes del paquete de soporte estándar.

### Niveles de gravedad

Nivel 1 Crítica

Problema crítico que interrumpe el funcionamiento de la empresa, provoca la caída de los sistemas o la pérdida de datos

⌚ 4 horas laborables

Nivel 2 Alto

Problema moderado que afecta a la funcionalidad pero no causa corrupción o pérdida de datos ni bloqueo del software

⌚ Las solicitudes se procesan en un plazo razonable en función de su naturaleza

Nivel 3 Medio

Problema no crítico o solicitud de servicio que afecta parcialmente al producto

Nivel 4 Son bajos

Solicitud de servicio o problema menor que no afecta la funcionalidad

## Publicación de la base de datos antivirus a petición del usuario

En caso de un falso negativo, cuando un archivo infectado es identificado por el Producto como seguro o un falso positivo puedes solicitar que se realicen cambios en las firmas antivirus en caso de que se utilicen las últimas bases de datos antivirus disponibles.

Kaspersky lanza la actualización que garantiza una detección correcta. El proceso es el siguiente:

1

Procesamiento de solicitudes relativas a la publicación de bases de datos antivirus por parte de un grupo especializado

2

Lanzamiento de actualizaciones de alta prioridad (aceleradas) para los suscriptores de MSA Plus