

Assistenza tecnica premium MSA Business

2023

Aumentate le possibilità con il Maintenance
Service Agreement Business



Linea prioritaria

Inviare le richieste 24 ore su 24,
365 giorni all'anno



Richieste individuali

Richiesta di modifiche alle firme anti-virus

Inviare 36 richieste di incidenti premium e illimitate richieste
di incidenti standard nel modo più comodo



Portale Web del supporto
tecnico Kaspersky



Linea telefonica
prioritaria



E-mail, in caso di problemi con
l'accesso all' account aziendale

Qual è la velocità di risposta di Kaspersky?

Garantiamo i seguenti tempi di risposta,
in base all'urgenza della richiesta.

Livelli di gravità

Livello 1 Critico

Problema critico, che
interrompe il funzionamento
delle attività, causa arresti
anomali dei sistemi o perdita
dei dati

⌚ 2 ore

Livello 2 Alto

Problema moderato che interessa
il funzionamento ma non causa
perdita o danneggiamento dei dati
o arresti anomali del software

⌚ 6 ore lavorative

Livello 3 Medio

Problema non critico o richiesta
di servizio, che interessa
parzialmente il prodotto

⌚ 8 ore lavorative

Livello 4 Basso

Problema minore o richiesta
di servizio, che non interessa il
funzionamento

⌚ 10 ore lavorative

Tenete presente che il tempo di risposta è il momento in cui forniamo
una risposta qualificata al vostro problema, non una soluzione effettiva, in
quanto potrebbe richiedere informazioni e dati aggiuntivi. La telefonata è
richiesta anche al di fuori dell'orario di lavoro, nei fine settimana e nei giorni
festivi.

Alle richieste dei clienti MSA Business viene assegnata una priorità
maggiore rispetto alle richieste all'interno del pacchetto di supporto
standard.

Rilascio dei database anti-virus in base alla vostra richiesta

Kaspersky rilascia l'aggiornamento che assicura il
rilevamento corretto. La procedura è la seguente:

①

Elaborazione della richiesta relativa al rilascio
dei database anti-virus da parte di un gruppo
dedicato di specialisti

②

Rilascio di aggiornamenti ad alta priorità
(accelerati) per gli abbonati MSA
Business

③

Kaspersky informa
in merito all'avanzamento dell'aggiornamento

kaspersky

© 2023 AO Kaspersky Lab. I marchi
registrati e i marchi di servizio appartengono
ai rispettivi proprietari.

support.kaspersky.com/corporate/msa
support.kaspersky.com/corporate/professional_services