

Assistenza tecnica premium MSA Plus

2023

Aumentate le possibilità con Plus
Maintenance Service Agreement



Invio conveniente

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



Richieste individuali

Richiesta di modifiche alle firme anti-virus

Inviare 12 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.

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 Plus viene assegnata una priorità maggiore rispetto alle richieste all'interno del pacchetto di supporto standard.

Livelli di gravità

Livello 1 Critico

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

Ⓢ 4 ore lavorative

Livello 2 Alto

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

Ⓢ Le richieste vengono elaborate in tempi ragionevoli, in base alla natura delle richieste

Livello 3 Medio

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

Livello 4 Basso

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

Rilascio dei database anti-virus in base alla vostra richiesta

In caso di falso negativo, quando un file infetto viene identificato dal Prodotto come sicuro, o un falso positivo, è possibile richiedere di apportare modifiche alle firme anti-virus nel caso in cui siano utilizzati i database anti-virus disponibili più recenti.

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 Plus

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