

# Assistenza tecnica premium MSA Start

2023

Aumentate le possibilità con  
Maintenance Service Agreement Start



## Invio conveniente

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



## Richieste individuali

Richiesta di modifiche alle firme anti-  
virus

Inviare 6 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 Start 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

Ⓢ 6 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 Start