

プレミアムテクニカルサポート MSA Plus

2023

メンテナンスサービス契約 Plus が
お客様の可能性を拡大



便利なリクエスト方法

24 時間年中無休で
リクエストを受け付け



個別リクエスト

アンチウイルスシグネチャの
変更の受け付け

最大 12 件のプレミアムリクエストと
無制限の標準インシデントリクエストを様々な方法で受け付け



カスペルスキーの
テクニカルサポートの Web ポータル



優先電話回線



メール (カンパニーアカウントに
アクセスできない場合)

カスペルスキーの素早い対応

リクエストの緊急性に応じて、
下記の対応時間を保証いたします。

下記の「対応時間」は問題への適切な回答を導き出すまでの時間です。追加のデータや情報が必要な場合もあるため、実際に解決に至るまでには、さらに時間を要する可能性があることをご了承ください。土日・休日を含む営業時間外は電話で連絡していただく必要があります。

MSA Plus のお客様のリクエストは、標準サポート契約のお客様より高い優先度が割り当てられます。

緊急レベル

レベル 1 (クリティカル)

お客様の業務の機能を妨害し、システムクラッシュまたはデータ消失の原因となる緊急性の高い問題

◎ 4 営業時間

レベル 2 (高)

機能性に影響するが、データ破損 / 消失またはソフトウェアクラッシュを引き起こさない、緊急性がそれほど高くない問題

レベル 3 (中規模企業)

製品に一部影響する、クリティカルではない問題やサービスリクエスト

◎ リクエスト内容に応じた合理的な時間内に処理

レベル 4 (低い)

機能に影響しない、緊急ではない問題またはサービスリクエスト

リクエストに応じたアンチウイルス データベースのリリース

最新のアンチウイルスデータベースを利用している状態で、誤検知 (本製品で感染したファイルが安全と判定されたり、反対に安全なファイルが危険と判断されたりすること) が発生した場合は、アンチウイルスシグネチャの変更をリクエストできます。

正確な検知を保証するアップデートをリリース
します。提供プロセスは以下をご参照ください。

①

専門家で構成された専任グループがアンチウイルスデータベースリリースに関するリクエストを処理

②

MSA Plus のお客様向けに優先して (迅速に) アップデートをリリース