

Servicio de soporte técnico premium MSA Business

2023

Amplía tus posibilidades con el Contrato de servicio de mantenimiento para Business



Línea prioritaria

Envía solicitudes 24 horas al día, 365 días al año



Solicitudes individuales

Solicitud de cambios en las firmas antivirus

Envía 36 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 de teléfono 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 Business tienen mayor prioridad que las solicitudes del paquete de soporte estándar.

Niveles de gravedad

Nivel 1 Crítico

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

⌚ 2 horas

Nivel 2 High

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

⌚ 6 horas de trabajo

Nivel 3 Medianas

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

⌚ 8 horas de trabajo

Nivel 4 Bajo

Solicitud de servicio o problema menor que no afecta la funcionalidad

⌚ 10 horas de trabajo

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 Business

③

Kaspersky te informa sobre el progreso de la actualización