

Premium Technische Ondersteuning MSA Business

2023

Breid uw mogelijkheden uit met de Business
Maintenance Service Agreement



Speciale
telefoonnummer

Dien verzoeken in 24 uur per dag,
365 dagen per jaar



Individuele verzoeken

Verzoek om wijzigingen aan anti-
virushandtekeningen aan te brengen

Dien 36 premium en onbeperkt aantal standaard
incidentverzoeken in op de eenvoudigste manier



Kaspersky
technische ondersteuning
webportal



Prioritaire
telefoonlijn



E-mail, als u problemen heeft met
de toegang tot uw
bedrijfsaccount

Hoe snel reageert Kaspersky?

Wij garanderen de volgende responstijden,
afhankelijk van de urgentie van het verzoek.

Houd er rekening mee dat de responstijd de tijd is waarin we met
een gekwalificeerd antwoord op uw probleem komen, niet met een
daadwerkelijke oplossing. Hiervoor zijn mogelijk aanvullende gegevens
en informatie nodig. Ook buiten kantooruren, in het weekend en op
feestdagen is bellen vereist.

Verzoeken van de MSA Business-klienten krijgen een hogere prioriteit dan
verzoeken binnen het standaard ondersteuningspakket.

Urgentieniveaus

(Niveau 1) (Cruciaal)

Kritisch probleem, waardoor de
bedrijfsvoering wordt onderbroken,
systemen vastlopen of gegevens
verloren gaan

⌚ 2 uur

(Niveau 2) (Hoog)

Gemiddeld probleem dat de
functionaliteit beïnvloedt maar
geen gegevensbeschadiging/verlies
of softwarecrash veroorzaakt

⌚ 6 kantooruren

(Niveau 3) (Medium)

Niet-kritiek probleem of
serviceverzoek, dat gedeeltelijk
van invloed is op het product

⌚ 8 kantooruren

(Niveau 4) (Laag)

Klein probleem of
serviceverzoek, dat
geen invloed heeft op de
functionaliteit

⌚ 10 kantooruren

Vrijgave van anti-virusdatabase op uw verzoek

In het geval van een false negative, wanneer een geïnfecteerd bestand
door het product als veilig wordt geïdentificeerd, of een fals positive, kunt
u verzoeken om wijzigingen in de anti-virushandtekeningen aan te brengen
voor het geval dat de nieuwste beschikbare anti-virusdatabases worden
gebruikt.

Kaspersky brengt de update uit die zorgt voor
een juiste detectie. Het proces is als volgt:

①

Procesaanvraag betreffende anti-
virusdatabases vrijgeven door een eigen
groep specialisten

②

Vrijgave van (versnelde) updates
met hoge prioriteit voor de MSA
Business-abonnees

③

Kaspersky informeert u over
de voortgang van de update