

Расширенная техническая поддержка, уровень MSA Business

2023

Получайте более оперативную поддержку с соглашением о сервисном обслуживании в рамках пакета услуг Business



Приоритетная линия поддержки

Запросы принимаются круглосуточно без выходных



Индивидуальные запросы

Подавайте заявки на изменение антивирусных сигнатур

Подавайте до 36 приоритетных и неограниченное количество стандартных заявок об инцидентах удобным для вас способом:



Через веб-портал технической поддержки «Лаборатории Касперского»



По телефону приоритетной линии поддержки



По электронной почте, если вы не можете войти в корпоративную учетную запись

Сроки ответа на запрос

Сроки зависят от уровня критичности проблемы. Чем проблема критичнее, тем быстрее вы получите ответ.

Просим учесть, что указанное время ответа – это срок, в течение которого мы даем квалифицированный ответ на ваш запрос, но не обязательно решаем проблему. Для ее решения могут потребоваться дополнительные данные. В нерабочее время, в том числе в выходные и праздничные дни, необходимо обращение по телефону.

Запросы от клиентов с пакетом услуг MSA Business рассматриваются в более приоритетном порядке, чем от абонентов со стандартным уровнем техподдержки.

Уровни критичности

Уровень 1 Критичный

Критическая проблема: прерывание работы, отказ систем или потеря данных

⌚ 2 часа

Уровень 2 Высокий

Проблема среднего уровня критичности, влияющая на функциональность, но не приводящая к потере данных или к программным сбоям

⌚ 6 рабочих часов

Уровень 3 Средний

Некритичный запрос на обслуживание или проблема, незначительно влияющая на функциональность продукта

⌚ 8 рабочих часов

Уровень 4 Низкий

Запрос на обслуживание низкого уровня важности или незначительная проблема, которая не влияет на функциональность продукта

⌚ 10 рабочих часов

Выпуск антивирусных баз по вашему запросу

При получении ложноотрицательного (зараженный файл определяется продуктом как безопасный) либо ложноположительного результата вы можете направить запрос на изменение антивирусных сигнатур при условии, что вы пользуетесь последней доступной версией антивирусных баз.

«Лаборатория Касперского» выпускает обновление, исправляющее ошибку детектирования. Процесс включает следующие этапы:

①

Обработка запроса на выпуск антивирусных баз выделенной группой специалистов

②

Выпуск приоритетных (срочных) обновлений для клиентов с пакетом услуг MSA Business

③

Информирование клиента о ходе обновления