

Расширенная техническая поддержка, уровень MSA Enterprise

2023

Получайте максимально оперативную поддержку с соглашением о сервисном обслуживании в рамках пакета услуг Enterprise

 <p>Приоритетная линия поддержки</p> <p>Запросы принимаются круглосуточно без выходных</p>	 <p>Персональный технический менеджер</p> <p>Обработкой инцидентов управляет выделенный специалист</p>	 <p>Персонализированные отчеты</p> <p>Отслеживайте каждый инцидент</p>
 <p>Индивидуальные запросы</p> <p>Подавайте заявки на изменение антивирусных сигнатур</p>	 <p>Индивидуальные исправления</p> <p>Совершенствуйте защиту с учетом ваших потребностей</p>	 <p>Проверка работоспособности</p> <p>Проводите проверку соответствия защиты передовым практикам и получайте рекомендации</p>

Подавайте неограниченное количество заявок об инцидентах удобным для вас способом:

 <p>Через веб-портал технической поддержки «Лаборатории Касперского»</p>	 <p>По телефону приоритетной линии поддержки</p>	 <p>По электронной почте, если вы не можете войти в корпоративную учетную запись</p>	 <p>С помощью персонального технического менеджера</p>
---	---	--	---

Что делает персональный технический менеджер

Технический менеджер – это сотрудник «Лаборатории Касперского», который управляет обработкой всех инцидентов.

Вы можете связаться со своим менеджером с понедельника по пятницу в стандартные часы работы по местному времени. Если менеджер недоступен, ваш запрос передается дежурному менеджеру техподдержки MSA.

 <p>Организует взаимодействие с техническими экспертами «Лаборатории Касперского» при обработке инцидентов</p>	 <p>Информирует о текущем статусе инцидентов и предоставляет квартальные отчеты</p>	 <p>Следит за выполнением задач и при необходимости своевременно проводит эскалацию инцидентов</p>
 <p>Передает рекомендации и инструкции экспертов «Лаборатории Касперского» вашим IT-специалистам</p>	 <p>Работает вместе с вами над устранением текущих технических и операционных инцидентов</p>	 <p>Взаимодействует с «Лабораторией Касперского», работая в ваших интересах</p>

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 контрактом MSA Enterprise рассматриваются в более приоритетном порядке, чем от абонентов со стандартным уровнем техподдержки.

Уровни критичности

<p>Уровень 1 (Критичный)</p> <p>Критическая проблема: прерывание работы, отказ систем или потеря данных</p> <p>⌚ 30 минут</p>	<p>Уровень 2 (Высокий)</p> <p>Проблема среднего уровня критичности, влияющая на функциональность, но не приводящая к потере данных или к программным сбоям</p> <p>⌚ 4 часа</p>	<p>Уровень 3 (Средний)</p> <p>Некритичный запрос на обслуживание или проблема, незначительно влияющая на функциональность продукта</p> <p>⌚ 6 рабочих часов</p>	<p>Уровень 4 (Низкий)</p> <p>Запрос на обслуживание низкого уровня важности или незначительная проблема, которая не влияет на функциональность продукта</p> <p>⌚ 8 рабочих часов</p>
---	--	---	--

Выпуск антивирусных баз по вашему запросу

Вы можете связаться со своим менеджером с понедельника по пятницу в стандартные часы работы по местному времени. Если менеджер недоступен, ваш запрос передается дежурному менеджеру техподдержки MSA.

«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 Enterprise

3

Менеджер по технической поддержке информирует вас о ходе обновления

Отчеты по требованию



«Лаборатория Касперского» предоставляет вам максимум информации о статусе обработки открытых инцидентов. Информация о наиболее критичных инцидентах предоставляется ежедневно в форме отчетов по электронной почте или по телефону.

Регулярные отчеты можно персонализировать с учетом ваших потребностей.

Общедоступные и индивидуальные исправления

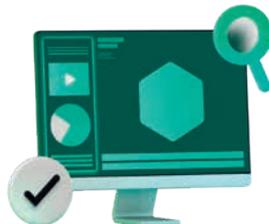


Группа инженеров, выделенная для работы с клиентами уровня Enterprise, разработает индивидуальные исправления по вашему запросу.

«Лаборатория Касперского» принимает все необходимые меры для разработки индивидуальных исправлений программы с учетом ваших потребностей. Исправления выходят согласно графику поддержки продукта.

Условия использования индивидуальных исправлений регламентируются лицензионным соглашением, заключенным между вами и «Лабораторией Касперского».

Проверка состояния системы защиты Kaspersky Health Check



Сертификат расширенной технической поддержки позволяет раз в год воспользоваться сервисом Kaspersky Health Check для проверки состояния системы защиты. Во время проверки выполняется аудит параметров продуктов «Лаборатории Касперского» и определяется их соответствие передовым методикам и рекомендациям «Лаборатории Касперского». По результатам проверки вы получите перечень обнаруженных несоответствий и рекомендации по их устранению.

Проверка проводится удаленно в течение одного рабочего дня. Дата и условия проведения проверки согласовываются не позднее чем за две недели до проведения проверки.