

İş Bakım Hizmet Sözleşmesi olasılıklarınızı artırın



Öncelik satırı

Günde 24 saat, yılda
365 gün isteklerinizi iletin



Bireysel istekler

Antivirüs imzalara değişiklik yapma isteğinde
bulunun

36 tane premium ve sınırsız sayıda standart olay isteğini en rahat şekilde iletin



Kaspersky Teknik Destek web
portali



Ayrıcalıklı
telefon hattı



Şirket Hesabına erişimde sorun
yaşıyorsanız e-posta gönderin

Kaspersky ne kadar hızlı yanıt veriyor?

İsteğin aciliyetine göre
aşağıdaki yanıt zamanlarını garanti ederiz.

Yanıt zamanının gerçek çözüm değil de sorununuza kaliteli bir yanıt
ürettiğimiz bir zaman olduğunu unutmayın. Çünkü gerçek çözüm ek veri
ve bilgiler gerektirebilir. Telefon araması iş saatleri dışında, hafta sonları ve
tatiller boyunca da gereklidir.

MSA İş müşterilerinden gelen istekler standart destek paketinden
gelenlere göre daha yüksek önceliğe göre atanır.

Önem düzeyleri

Seviye 1 Kritik

İşin işlevselliğini bozarak
sistemlerin durmasına veya veri
kaybına yol açan kritik sorun

2 saat

Seviye 2 Yüksek

İşlevselliği etkileyen ama veri
bozulması/kaybına veya yazılım
bozulmasına yol açmayan orta
düzeyde bir sorun

6 iş saati

Seviye 3 Orta

Ürünü kısmen etkileyen kritik
olmayan sorun veya hizmet isteği

8 iş saati

Seviye 4 Düşük

İşlevselliği etkilemeyen küçük
sorun veya hizmet isteği

10 iş saati

İsteğinize bağlı olarak anti-virüs veri tabanı yayınlanması

Hasar görmüş dosya Ürün tarafından güvenli olarak tanımlanırsa yanlış
negatif veya yanlış pozitif durumunda en yeni geçerli antivirüs veri
tabanlarından yararlanılması durumunda antivirüs imza değişiklikleri yapma
isteğinde bulunabilirsiniz.

Kaspersky doğru algılamayı sağlayan güncellemeyi
yayınlar. Süreç aşağıdaki gibidir:

1

Özel bir grup uzman grubu tarafından anti-
virüs veritabanı yayınlaması ile ilgili işlem
isteği

2

MSA İş aboneliği sahipleri için yüksek
öncelikli (hızlandırılmış) güncellemeler

3

Kaspersky sizi
güncelleme ilerlemesi konusunda bilgilendirir