


Premium Teknik Destek MSA Enterprise


2023

İşletme Bakım Hizmet Sözleşmesi olasılıklarınızı artırın




Öncelik satırı

Günde 24 saat, yılda
365 gün isteklerinizi iletin




Özel Teknik Hesap Yöneticisi

Olay işlemeyi yönetecek özel ekip üyesi




Özelleştirilmiş raporlar

Tüm olayların izini sürün




Bireysel istekler

Antivirüs imzalara değişiklik yapma
isteğinde bulunun



Özel Yamalar

İhtiyaçlarınıza uygun
iyileştirmeler alın



Sağlık Kontrolü

En iyi uygulamalar ve öneriler için bir
denetim uygulayın

Sınırsız sayıda olay isteğini en rahat yolla gönderin



Kaspersky
Teknik Destek web portalı



Ayrıcalıklı
telefon hattı



Şirket Hesabına erişimde sorun
yaşıyorsanız e-posta gönderin




Atanan Teknik
Hesap Yöneticisi


Kişisel Teknik Hesap Yöneticiniz kimdir

TAM tüm olayların işlenmesini yöneten
Kaspersky çalışanıdır.


Yöneticiniz Pazartesi - Cuma hafta içi çalışma saatlerinde erişilebilirdir.
TAM uygun değilse isteğiniz MSA Teknik Destek hattındaki görev başındaki
yöneticiye iletilir.




Olayları işlemek için Kaspersky teknik ekipleriyle
iletişim kurar.




Geçerli olay durumunu bildirir
ve üç ayda bir raporlar sağlar




Görevlerin yapılmasını denetler ve
gerektiğinde hızlı çözümler uygular



Kaspersky uzmanlarının öneri ve talimatlarıyla
BT departmanınızı destekler



Mevcut teknik ve operasyonel olayları çözmek için
sizinle işbirliği içinde çalışır



Çıkarlarınızı savunur ve Kaspersky ile
iletişime geçer

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
gerekirebilir. Telefon araması iş saatleri dışında, hafta sonları ve tatiller
boyunca da gereklidir.

MSA Enterprise 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

30 dakika

Seviye 2 Yüksek

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

4 saat

Seviye 3 Orta

Ürünü kısmen etkileyen kritik
olmayan sorun veya hizmet isteği

6 iş saati

Seviye 4 Düşük

İşlevselliği etkilemeyen küçük
sorun veya hizmet isteği

8 iş saati

İsteğinize bağlı olarak anti-virüs veri tabanı yayınlaması

Yöneticiniz Pazartesi - Cuma hafta içi çalışma saatlerinde erişilebilirdir. TAM uygun değilse isteğiniz MSA Teknik Destek hattındaki görev başındaki yöneticiye iletilir.

Kaspersky doğru algılamayı sağlayan güncellemeyi yayınladık. Süreç aşağıdaki gibidir:

1

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

2

MSA Enterprise aboneliği sahipleri için yüksek öncelikli (hızlandırılmış) güncellemeler

3

Teknik Hesap Yöneticisi sizi güncellenmenin ilerlemesi konusunda bilgilendirir

İstek üzerine raporlar



Olay çözümü sırasında Kaspersky açık olayların ilerleme durumu hakkında bilgi vermek için elinden geleni yapacaktır. En yüksek ciddiyet derecesi durumlarında size günlük raporları e-posta veya telefonla iletiriz.

Düzenli raporlar özelleştirilebilir ve ihtiyaçlarınıza uyacak şekilde düzenlenebilir.

Herkese açık ve özel yamalar alın



İşletme aboneliği sahipleri için çalışan bir grup mühendis tarafından yürütülen özel bir yama ve düzeltme isteyebilirsiniz.

Kaspersky ihtiyacınıza uygun özel program düzeltme kodunu sağlamak için ticari olarak elinden gelen çabayı gösterir. Program düzeltme kodları ürün desteği yaşam döngüsü bozulmasına göre sağlanır.

Özel program düzeltmeleri kullanmanın koşulları sizin ve Kaspersky arasındaki Lisans Sözleşmesinin konusudur.

Sağlık Kontrolü hizmeti



Uzatılmış teknik destek sertifikası ile yılda bir Sağlık Kontrolü isteyebilirsiniz. Bu hizmet Kaspersky ürün parametrelerinin, Kaspersky'nin en iyi uygulamaları ve önerilerini karşılayıp karşılamadığını belirleme ile ilgili denetimdir. Sonuç olarak bulgular ve önerileri içeren bir kontrol listesi alırsınız.

Sağlık Kontrolü uzaktan sağlanır ve bir iş günü sürer. Tarih ve teslimat durumları en az iki hafta önceden mutabık kalınmış olmalıdır.