

MSA Start Premium Teknik Desteği

2023

Start Bakım Hizmeti Sözleşmesi
ile olasılıklarınızı artırın



Uygun gönderim

Günde 24 saat, yılda
365 gün isteklerinizi iletin



Bireysel istekler

Antivirüs imzalara değişiklik yapma
isteğinde bulunun

6 premium ve sınırsız sayıda standart olay isteğini en rahat
şekilde iletin



Kaspersky
Teknik Destek web portalı



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 Start 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

6 iş saati

Seviye 2 Yüksek

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

İsteklerin doğasına bağlı olarak istekler makul bir süre içinde işlenirler

Seviye 3 Orta

Ürünü kısmen etkileyen kritik
olmayan sorun veya hizmet isteği

Seviye 4 Düşük

İşlevselliği etkilemeyen küçük
sorun veya hizmet isteği

İsteğinize bağlı olarak anti-virüs veri tabanı yayınlaması

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 Start aboneliği sahipleri için
yüksek öncelikli (hızlandırılmış)
güncellemeler

kaspersky

© 2023 AO Kaspersky Lab. Tescilli ticari
markalar ve hizmet markaları ilgili sahiplerinin
mülkiyetindedir.

support.kaspersky.com/corporate/msa
support.kaspersky.com/corporate/professional_services