







通过企业维护服务协议获取更多功能和服务

 优先支持热线 随时提交请求	 专属技术客户经理 由专门的团队成员管理事件处理	 定制报告 跟踪所有事件
 个人请求 请求更改反病毒特征码	 专用补丁 获得满足您需求的改进	 运行状况检查 进行审核以获得最佳实践和建议

以最便捷的方式提交不限数量的事件请求


卡斯基
技术支持 Web 门户


优先支持热线


电子邮件, 如果您在访问公司帐户时遇到问题


指定技术客户经理

谁是您的专属技术客户经理

周一至周五的当地工作时间可以联系到您的经理。如果 TAM 暂时无法提供支持, 您的请求将通过 MSA 技术支持热线转接给值班经理。

TAM 是卡斯基的一名员工, 负责管理所有事件的处理。

★
就卡斯基技术团队处理事件的情况安排沟通事宜

★
为您的 IT 部门提供卡斯基专家建议和指导

★
通知当前事件状态并提供季度报告

★
与您合作解决当前的技术和运营问题

★
监督任务进度, 必要时及时上报

★
保护您的利益并与卡斯基积极沟通

卡斯基的响应速度有多快?

我们保证按以下响应时间提供支持, 具体取决于请求的紧迫性。

请记住, 响应时间是我们为您的问题找到正确答案的时间, 而不是实际解决的时间, 因为给出解决方案可能需要额外的数据和信息。在非工作时间、周末和节假日, 您也需要通过电话寻求支持。

与标准支持包中的请求相比, MSA 企业版客户的请求会得到优先处理。

严重性级别

级别 1 严重 严重问题: 中断业务运行, 导致系统崩溃或数据丢失 ⌚ 30 分钟	级别 2 高 中等问题, 影响运作但不会导致数据损坏/丢失或软件崩溃 ⌚ 4 小时	级别 3 中型 非严重问题或服务请求, 对产品造成一定影响 ⌚ 6 小时工作时间	级别 4 低 轻微问题或普通服务请求, 不影响业务运行 ⌚ 8 小时工作时间
--	--	---	---

根据您的请求发布反病毒数据库

周一至周五的当地工作时间可以联系到您的经理。如果 TAM 暂时无法提供支持，您的请求将通过 MSA 技术支持热线转接给值班经理。

卡斯基发布确保正确检测出问题的更新。
流程如下：

①

由专门的专家组处理有关反病毒数据库发布的请求

②

为 MSA 企业版用户发布高优先级（快速）更新

③

技术客户经理向您发送更新进度通知

按需报告



在事件解决过程中，卡斯基将尽一切努力向您提供有关公开事件处理状态的信息。针对严重级别最高的事件，我们通过电子邮件或电话向您提供每日报告。

定期报告可以根据您的需要进行定制。

获得公共和专用补丁



您可以请求提供专用补丁和修补程序，由一组专门为企业用户服务的工程师负责执行。

卡斯基将尽商业上的合理努力，根据您的需求发布专用程序纠正代码。根据产品支持生命周期的具体阶段发布程序纠正代码。

您和卡斯基之间的授权许可协议涵盖了关于使用专用程序纠正的条款。

运行状况检查服务



取得扩展技术支持证书后，您可以要求每年进行一次运行状况检查。这项检查服务是对卡斯基产品参数的审核，以确定其是否符合卡斯基最佳实践和建议。因此，您将收到一份包含审核结果和建议的检查清单。

运行状况检查是远程执行的，需要一个工作日的执行日期和方式应至少提前两周商定。