

高级技术支持 MSA 新企业版

2023 年

通过新企业维护服务协议获取更多功能和服务



提交方便

随时提交请求



个人请求

请求更改反病毒特征码

以最便捷的方式提交 6 个高级请求和不限数量的标准事件请求



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

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花费的时间, 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 新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

⌚ 6 小时工作时间

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

⌚ 根据请求的性质, 在合理的时间内处理请求

级别 3 中型

非严重问题或服务请求, 对产品造成一定影响

级别 4 低

轻微问题或普通服务请求, 不影响业务运行

根据您的请求发布反病毒数据库

如果出现假阴性, 即当产品将受感染的文件识别为安全文件或假阳性文件时, 您可以请求更改反病毒特征码, 以防攻击者使用了最新的反病毒数据库。

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 新企业用户发布高优先级 (快速) 更新

kaspersky

© 2023 AO 卡斯基实验室。注册商标和服务标志归各自所有者所有。

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