

# 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  
gerektebilir. 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

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 Enterprise aboneliği sahipleri için yüksek öncelikli (hızlandırılmış) güncellemeler

3

Teknik Hesap Yöneticisi sizi güncellenmenin ilerlemesi konusunda bilgilendirir

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

## İstek üzerine raporlar



Olay çözümü sırasında Kaspersky açık olayların ilerleme durumu hakkında bilgi vermek için elinden geleni yapacaktır. En yüksek ciddiye 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 karşılayamadığını 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.