

# Расширенная техническая поддержка, уровень MSA Plus

2023

Получайте более оперативную поддержку с соглашением  
о сервисном обслуживании в рамках пакета услуг Plus



Удобная подача  
заявки

Запросы принимаются  
круглосуточно без выходных



Индивидуальные  
запросы

Подавайте заявки на изменение  
антивирусных сигнатур

Подавайте до 12 приоритетных и неограниченное количество  
стандартных заявок об инцидентах удобным для вас способом:



Через веб-портал  
технической поддержки  
«Лаборатории Касперского»



По телефону  
приоритетной  
линии поддержки



По электронной почте,  
если вы не можете войти  
в корпоративную учетную запись

## Сроки ответа на запрос

Сроки зависят от уровня критичности  
проблемы. Чем проблема критичнее,  
тем быстрее вы получите ответ.

Просим учесть, что указанное время ответа – это срок, в течение которого мы даем квалифицированный ответ на ваш запрос, но не обязательно решаем проблему. Для ее решения могут потребоваться дополнительные данные. В нерабочее время, в том числе в выходные и праздничные дни, необходимо обращение по телефону.

Запросы от клиентов с пакетом услуг MSA Plus рассматриваются в более приоритетном порядке, чем от абонентов со стандартным уровнем техподдержки.

### Уровни критичности

Уровень 1 Критичный

Критическая проблема:  
прерывание работы, отказ  
систем или потеря данных

⌚ 4 рабочих часа

Уровень 2 Высокий

Проблема среднего уровня  
критичности, влияющая на  
функциональность, но не  
приводящая к потере данных  
или к программным сбоям

⌚ Срок обработки запроса зависит от характера проблемы

Уровень 3 Средний

Некритичный запрос на  
обслуживание или проблема,  
незначительно влияющая на  
функциональность продукта

Уровень 4 Низкий

Запрос на обслуживание  
низкого уровня важности или  
незначительная проблема,  
которая не влияет на  
функциональность продукта

## Выпуск антивирусных баз по вашему запросу

При получении ложноотрицательного (зараженный файл определяется продуктом как безопасный) либо ложноположительного результата вы можете направить запрос на изменение антивирусных сигнатур при условии, что вы пользуетесь последней доступной версией антивирусных баз.

«Лаборатория Касперского» выпускает обновление, исправляющее ошибку детектирования. Процесс включает следующие этапы:

①

Обработка запроса на выпуск  
антивирусных баз выделенной  
группой специалистов

②

Выпуск приоритетных (срочных)  
обновлений для клиентов  
с пакетом услуг MSA Plus