

# Support Technique Premium

## Assistance améliorée incluant un responsable technique dédié

2023

Conçu pour les clients disposant déjà d'une **licence Plus** pour les produits Kaspersky. Destiné aux grandes entreprises avec des environnements complexes ayant en permanence besoin d'une assistance dédiée, personnalisée et proactive.



### Ligne prioritaire

Envoyez des demandes 24h/24, 365j/an



### Demandes individuelles

Demandes pour apporter des modifications aux signatures antivirus



### Responsable technique dédié

Nous nous engageons à assurer la sécurité de votre entreprise par une assistance proactive et une mise à jour régulière des services

Envoyez via les huit correspondants techniques du client, un nombre illimité de **demandes** d'incidents premium **de la manière la plus simple possible**



Portail Web  
du support technique  
Kaspersky



Ligne téléphonique  
prioritaire



E-mail, si vous rencontrez des  
problèmes pour accéder au  
compte de l'entreprise

## Quelle est la rapidité de la réponse de Kaspersky ?

Nous garantissons les temps de réponse indiqués ci-dessous, en fonction de l'urgence de la demande.

### Niveaux de gravité

Niveau 1 Critique

Problème critique, qui interrompt le fonctionnement de l'activité, provoque un blocage du système ou une perte de données

⌚ 30 minutes

Niveau 2 Élevée

Problème modéré qui affecte la fonctionnalité, mais ne provoque pas de corruption/perde de données ou de plantage du logiciel

⌚ 4 heures

Niveau 3 Moyenne

Problème non critique ou demande de service, qui affecte partiellement le produit

⌚ 6 heures ouvrées

Niveau 4 Faible

Problème mineur ou demande de service, qui n'affecte pas la fonctionnalité

⌚ 8 heures ouvrées

Gardez à l'esprit que le temps de réponse correspond au moment où nous trouvons une réponse qualifiée à votre problème, pas une solution effective, car il faut peut-être pour cela des données et des informations supplémentaires. Un appel téléphonique est également requis en dehors des heures de travail, pendant les week-ends et les jours fériés.

Les demandes formulées par les clients reçoivent la plus haute priorité par rapport aux demandes soumises dans le cadre du package d'assistance standard.

## Mise à jour de la base de données antivirus sur votre demande

En cas de faux négatif, lorsqu'un fichier infecté est identifié par le produit comme sûr, ou de faux positif, vous pouvez demander à ce que des modifications soient apportées aux signatures antivirus dans le cas où les dernières bases de données antivirus disponibles sont utilisées.

Kaspersky publie la mise à jour qui garantit une détection correcte. Le processus est le suivant :

①

Demande de traitement concernant la publication des bases de données antivirus par un groupe de spécialistes dédié

②

Publication des mises à jour de haute priorité (accélérée) pour les abonnés à l'Assistance améliorée

③

Kaspersky vous informe de la progression de la mise à jour