

Condiții de prestare a serviciilor: în conformitate cu regulile producătorului "Politica de asistență standard Kaspersky", "Asistență standard".

https://support.kaspersky.ru/support/rules/ro_ro#ro_ro.block3

Orele de lucru :

Intervalul de timp cuprins între orele 08:00 și 17:00, 5 zile lucrătoare.

Termeni de reacție:

În cazul parvenirii solicitărilor de suport sunt prezentați în tabelul de mai jos:

*numai cazurile de asigurarea funcționării sistemului, excluzând cazurile de upgrade, cod suplimentar sau script

Neconcordanță	Descriere	Timpul max. de reacție	Timp max. de restabilire a funcționalității sau soluționare a problemei (ore de lucru, zile)
Critică	Problemă care afectează funcționalitatea întregului sistem.	Timp max. de reacție – 2 ora	Timp max. de restabilire a funcționalității - 8 ore.
Înaltă	Probleme care au o influență înaltă asupra funcționalității sistemului, care pot conduce la limitarea utilizării sistemului.	Timp max. de reacție – 4 ore	Timp max. de restabilire a funcționalității – 16 ore.
Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau prejudicierea	Timp max. de reacție – 8 ore	Timp max. de restabilire a funcționalității – 40 ore.
Mică	Probleme cu impact mic sau foarte mic asupra funcționalității sistemului.	Timp max. de reacție – 8 ore	Timp max. de restabilire a funcționalității - 80 ore.