

# SOFTWARE COMPATIBILITY SERVICE

## Objetivo del servicio:

REDUCIR EL RIESGO DE RESULTADOS CON FALSOS POSITIVOS DE ANÁLISIS DE SOFTWARE LEGÍTIMO UTILIZADO EN LA RED CORPORATIVA DE LOS CLIENTES DE MSA DE KASPERSKY LAB.

Como bien sabe, los administradores de red, los usuarios y los proveedores de software experimentan algunas dificultades debidas a la clasificación incorrecta de software legítimo como malicioso por los antivirus. Esa situación recibe el nombre de "falso positivo". Es bastante habitual y no se refiere a ningún programa antivirus concreto.

La recuperación del flujo de trabajo de la red exige mucho trabajo, tiempo y dinero. Se envían peticiones masivas a la asistencia técnica del cliente y de Kaspersky Lab. Durante el proceso de recuperación de la red corporativa, los procesos de negocio de la empresa se ponen en pausa. Kaspersky Lab ofrece a sus clientes de MSA un software de análisis de servicio gratuito en la red corporativa para la compatibilidad con las bases de datos de antivirus de Kaspersky Lab.

El servicio presupone el intercambio de contactos y la comunicación con el cliente de MSA para acordar los tipos de datos y los métodos de suministro de los datos. Los datos recibidos del cliente de MSA son procesados (analizados con antivirus y bases de datos de marcado en lista blanca) y, posteriormente, los informes resultantes se envían al correo electrónico del cliente de MSA. La prestación del servicio no se produce una sola vez. Se recomienda utilizar Software Compatibility Service cuando sea necesario o a medida que aparecen nuevos programas o versiones actualizadas de los programas ya existentes en la red corporativa del cliente de MSA.

## Reglas de participación:

- Cliente de MSA (MSA Business, MSA Enterprise) de Kaspersky Lab.
- Suministro de datos en forma de archivos, sumas de comprobación o imágenes del sistema.

## Ventajas:

- Menor riesgo de falsos positivos en la red del cliente de MSA.
- Reducción al mínimo del número de solicitudes de asistencia técnica local y peticiones al servicio técnico de IT de los usuarios finales de la red corporativa.
- Mejora de la calidad del servicio gracias al control de calidad preliminar (adicional) realizado por Kaspersky Lab.
- Aumento de la satisfacción de los usuarios finales que trabajan con el software en la red corporativa.
- El procesamiento de los datos es totalmente automático y no requiere ninguna acción activa del cliente.
- Disponibilidad de comentarios. Informes con los resultados de los análisis de los datos recibidos. Póngase en contacto con el departamento de asistencia técnica si tiene preguntas sobre el servicio a través del siguiente correo electrónico: [technology.alliances@kaspersky.com](mailto:technology.alliances@kaspersky.com)
- Análisis de los recursos web usados por el cliente de MSA en un flujo de trabajo. A petición del cliente de MSA y proporcionando los recursos web para el análisis.
- La participación en el servicio es totalmente gratuita.

