

# SERVIZIO DI COMPATIBILITÀ SOFTWARE

## Obiettivo del servizio:

MINOR RISCHIO DI FALSI POSITIVI DOVUTI A SCANSIONI DI SOFTWARE LEGITTIMI USATI SULLA RETE AZIENDALE DEI CLIENT MSA DI KASPERSKY LAB.

Come sapete, gli amministratori di rete, gli utenti e i fornitori di software sperimentano alcune difficoltà quando il software legittimo viene erroneamente classificato come dannoso dall'anti-virus. Tale situazione viene chiamata "falso positivo". È una situazione abbastanza comune e non riguarda un programma anti-virus specifico.

Il ripristino del flusso di lavoro sulla rete richiede un impiego importante di lavoro, tempo e denaro. Un numero massiccio di richieste viene inviato sia al client che al supporto tecnico Kaspersky Lab. Durante il processo di ripristino sulla rete aziendale, i processi aziendali subiscono una pausa. Kaspersky Lab offre ai client MSA un software di scansione gratuito nella rete aziendale in grado di rilevare la compatibilità con le basi anti-virus Kaspersky Lab.

Il servizio presuppone lo scambio di contatti e comunicazioni con il client MSA per prendere accordi sui tipi di dati e sui metodi di fornitura. I dati ricevuti dai client MSA vengono elaborati (scansionati con il database anti-virus e di whitelist) e i report risultanti vengono inviati all'e-mail del client MSA. La fornitura del servizio non avviene una sola volta. L'uso del servizio di compatibilità del software è consigliato nei casi necessari o quando sono presenti nuovi programmi o versioni aggiornate di programmi esistenti sulla rete aziendale del client MSA.

## Regole di partecipazione:

- Client MSA (MSA Business, MSA Enterprise) di Kaspersky Lab.
- Fornitura di dati in forma di file, checksum o immagini di sistema.

## Vantaggi:

- Minor rischio di falsi positivi sulla rete del client MSA.
- Numero ridotto di richieste al supporto tecnico locale e all'assistenza clienti IT da parte degli utenti finali della rete aziendale.
- Migliore qualità del servizio dovuta a un controllo qualità preliminare (aggiuntivo) da parte di Kaspersky Lab.
- Maggiore soddisfazione degli utenti finali che lavorano con il software sulla rete aziendale.
- L'elaborazione dei dati è completamente automatizzata e non richiede alcuna azione attiva da parte di un client.
- Disponibilità di feedback. Report con i risultati delle scansioni sui dati ricevuti. Contattate il Supporto tecnico per eventuali domande sul servizio di assistenza tramite il seguente indirizzo e-mail: [technology.alliances@kaspersky.com](mailto:technology.alliances@kaspersky.com)
- Scansione delle risorse web usate dal client MSA in un flusso di lavoro. Su richiesta del client MSA e fornitura di risorse web per la scansione.
- La partecipazione al servizio è assolutamente gratuita.

