

# ▶ ASISTENCIA TÉCNICA AMPLIADA

## Acuerdo de servicio de mantenimiento (MSA) para Enterprise y Business

Los tiempos de inactividad son caros y contraproducentes para el negocio. La asistencia técnica ampliada minimiza el impacto en clientes de Kaspersky Lab MSA Enterprise y Business de un fallo o de un incidente de seguridad en una infraestructura de seguridad, y centra toda la fuerza de la experiencia directamente en encontrar la vía más rápida y más efectiva de volver a un rendimiento pleno de forma segura.

En el centro de este servicio se encuentra el responsable técnico de cuenta, quien asume la titularidad del problema y lo tramita por la vía rápida para su resolución a ingenieros y analistas dedicados de Kaspersky Lab, cuya prioridad es encontrar una solución.

NUESTRO COMPROMISO			
Tipo de servicio	Standard	MSA Business	MSA Enterprise
Respuesta a incidentes de productos	Horas de oficina estándar	Envío por web/correo electrónico en todo momento; procesamiento estándar	Soporte telefónico continuo, además de un responsable técnico de cuenta dedicado durante las horas de oficina
Respuesta a virus	Envío por web/correo electrónico en todo momento; procesamiento estándar	Envío por web/correo electrónico en todo momento; procesamiento prioritario	
Tiempo de respuesta para incidentes de alto nivel	—	4 horas en todo momento	30 minutos en todo momento
Responsable técnico de cuenta	—	Responsable técnico de cuenta	Responsable técnico de cuenta dedicado
Correcciones y parches	Parches públicos durante la fase de asistencia	Parches públicos y privados durante la fase de asistencia	Facilitación prioritaria de parches públicos y privados, durante fase de asistencia y a lo largo de todo el contrato, así como parches personalizados personales
Priorización	—	Priorización de la incidencia y su resolución en todo momento	Priorización de la incidencia y su resolución en todo momento
Actualizaciones de estado en directo	—	—	Actualizaciones de estado regulares del responsable técnico de cuenta dedicado cada vez que un incidente se tramita por la vía rápida para su resolución
Garantía de calidad	—	—	Informes trimestrales regulares de su responsable técnico de cuenta dedicado
Kaspersky Professional Services	—	Servicios profesionales disponibles bajo petición por un coste adicional	Comprobación inicial de estado incluida. Servicios profesionales adicionales disponibles bajo petición por un coste adicional
Máximo número de incidentes por año	—	36	Ilimitado

Como cliente de MSA Enterprise o Business, puede esperar un servicio prioritario por parte de Kaspersky Lab y estar seguro de que nuestros mejores expertos se encargarán de que tanto usted como sus infraestructuras continúen trabajando con la máxima seguridad.

## Este servicio prioritario será entregado:

- **Entendiendo las complejidades de su entorno de IT.** La resolución de incidencias se logra antes a través del acceso al responsable técnico de cuenta. Para los clientes de Enterprise, el responsable técnico de cuenta de Kaspersky ya está familiarizado con la configuración de su sistema, los procesos y la cultura organizativa, por lo que podemos identificar el problema y llegar a la solución de forma aún más rápida.
- **Minimizando los riesgos.** Las medidas de protección totalmente adaptadas a su sistema, incluidas las revisiones prioritarias y los parches personalizados, le mantienen totalmente protegido. Para los clientes de MSA Enterprise, la inspección de la configuración del sistema y las comprobaciones de mantenimiento bajo petición le ayudan a identificar problemas potenciales que podrían convertirse en periodos de inactividad.
- **Actuaciones rápidas** Un grupo de expertos está disponible en todo momento para hacerse cargo de sus problemas y buscar la solución más rápida. Su problema se transfiere directamente a los especialistas auxiliares de la sede de Kaspersky Lab, que son los más adecuados para darle la mejor solución en el menor tiempo.
- **Aprovechamiento de la experiencia** La experiencia tecnológica de Kaspersky goza de reconocimiento internacional. Un responsable técnico de cuenta está capacitado para utilizar toda esta experiencia en su favor y asegurarse de que su problema se trate con la máxima prioridad y se solucione completa y rápidamente.
- **Comunicación continua.** Como cliente de MSA Enterprise, se le enviarán informes trimestrales elaborados por el responsable técnico de cuenta dedicado. Las revisiones posteriores al incidente, la notificación del estado de los incidentes y el control de la calidad de los servicios le mantienen informado y se aseguran de que usted reciba el servicio más eficaz para sus necesidades.

El resultado es un método experto y dinámico que reduce el tiempo de inactividad, agiliza las recuperaciones y disminuye el uso de los recursos locales para solucionar los problemas. Usted tendrá la tranquilidad de saber que sus sistemas de IT están protegidos tanto por las tecnologías de seguridad más avanzadas del sector como por algunos de los mejores expertos en seguridad del mundo, cuya capacidad y dedicación no tienen rival.

## Obtenga más de su sistema de seguridad con Professional Services de Kaspersky Lab

Actualmente, los servicios disponibles por un coste adicional incluyen:

### Implementación y actualización

Servicios a domicilio que cubren el diseño, la implementación, la configuración y la actualización de las soluciones Kaspersky Lab B2B en su infraestructura de IT.

### Formación

Educando a su personal de IT sobre la forma más eficaz de utilizar las tecnologías de seguridad de Kaspersky en su entorno específico.

### Comprobación de mantenimiento

Diseñado para optimizar los niveles de rendimiento de seguridad de las soluciones corporativas de Kaspersky Lab en su infraestructura, con las recomendaciones en un informe final completo.

## ¿POR QUÉ KASPERSKY LAB?

- Fundada y dirigida por el experto en seguridad más prominente del mundo, Eugene Kaspersky
- Relaciones de colaboración con organismos encargados de hacer cumplir las leyes, como Interpol y CERTS
- Herramientas en la nube que supervisan millones de ciberamenazas en todo el mundo en tiempo real
- Equipos globales que analizan y comprenden todos los tipos de amenazas de Internet
- La mayor empresa de software de seguridad independiente del mundo, centrada en la inteligencia sobre amenazas y el liderazgo en tecnología
- Líder indiscutible en más pruebas independientes de detección de malware que cualquier otro proveedor
- Identificado como líder por Gartner, Forrester e IDC

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, VISITE: [WWW.KASPERSKY.ES](http://WWW.KASPERSKY.ES)

MSA/E&B Datasheet/V2.0/Abril 2015/Global

Kaspersky Lab Iberia, España  
[www.kaspersky.es](http://www.kaspersky.es)

Todo sobre seguridad en Internet:  
[www.viruslist.com/sp](http://www.viruslist.com/sp)

Encuentre un partner próximo:  
[www.kaspersky.com/buyoffline](http://www.kaspersky.com/buyoffline)



© 2015 Kaspersky Lab Iberia.  
Todos los derechos reservados. Las marcas registradas y logos son propiedad de sus respectivos dueños.

MRSDATASHEET\_MARCH2014