

OFFRITE ALLA VOSTRA AZIENDA IL SUPPORTO MIGLIORE.

Rendete l'assistenza di un esperto parte della vostra strategia di successo.

Le opzioni MSA (Maintenance Service Agreement) di Kaspersky Lab offrono un supporto superiore per tutte le esigenze di sicurezza. Proteggete la vostra azienda con un'assistenza di prim'ordine dal nostro team locale di tecnici certificati.

Determinati piani includono:

- Linea telefonica diretta per un'assistenza prioritaria
- Tecnici esperti Kaspersky Lab dedicati
- Orario prolungato per i problemi critici
- Avvisi proattivi per le nuove minacce

MSA Start

Dedicato alle organizzazioni più piccole che desiderano assistenza aggiuntiva oltre al supporto standard break/fix, nonché l'accesso a risorse di supporto tecnico di livello senior.

- Linea prioritaria di supporto per 6 incidenti gravi (orario d'ufficio)
- Assistenza illimitata per incidenti break/fix
- Un contatto tecnico assegnato al cliente
- Priorità di risposta rispetto al supporto standard
- Tutti gli altri vantaggi del supporto standard

MSA Business

Progettato per le organizzazioni che necessitano di un servizio di assistenza per problemi critici disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, con accesso diretto a ingegneri tecnici altamente qualificati.

- Linea di supporto prioritario 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per i problemi di massimo livello (festivi inclusi)
- Quattro contatti tecnici assegnati al cliente
- Risposta a problemi di massimo livello entro 4 ore
- Team TAM (Technical Account Manager) assegnato per garantire la sicurezza
- Tutti gli altri vantaggi MSA Plus

MSA Plus

Pensato per le aziende in crescita che hanno bisogno di un rapido accesso alle risorse tecniche di livello senior e che desiderano beneficiare di assistenza per implementazione, configurazione, migrazione e best practice.

- Linea prioritaria di supporto per 12 incidenti gravi (orario d'ufficio)
- Due contatti tecnici assegnati al cliente
- Priorità di risposta rispetto al supporto standard e MSA Start
- Tutti gli altri vantaggi MSA Start

MSA Enterprise

Ideale per le grandi aziende con ambienti complessi che richiedono un'assistenza dedicata, personalizzata e proattiva 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

- Servizi TAM (Technical Account Manager) dedicati, inclusi risoluzione dei problemi proattiva e aggiornamenti del servizio
- Supporto illimitato 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per determinati livelli di problemi
- Controllo di integrità
- Assistenza in loco inclusa
- Tutti gli altri vantaggi MSA Business

CONFRONTO DELLE FUNZIONI DEL SERVIZIO DI SUPPORTO DI KASPERSKY LAB:

Assistenza	Supporto standard	MSA Start	MSA Plus	MSA Business	MSA Enterprise
Copertura del supporto <i>ID incidente e supporto:</i>					
Incidenti gravi l'anno†	N/D	6	12	36	Illimitato
Contatti tecnici assegnati al cliente	N/D	1	2	4	8
Incidenti break-fix**	Illimitato	Illimitato	Illimitato	Illimitato	Illimitato
Supporto disponibile <i>Supporto telefonico:</i>					
Livello di gravità 1	Orari di ufficio standard	Orari di ufficio standard	Orari di ufficio standard	24 x 7 x 365	24 x 7 x 365
Livello di gravità 2	Orari di ufficio standard	24 x 7 x 365			
Livelli di gravità 3-4	Orari di ufficio standard	Orari di ufficio standard			
Supporto con ticket web e chat live:					
Tutti i livelli di gravità	24 x 7 x 365 Elaborazione durante l'orario d'ufficio	24 x 7 x 365 Elaborazione durante l'orario d'ufficio	24 x 7 x 365 Elaborazione durante l'orario d'ufficio	24 x 7 x 365 Elaborazione durante l'orario d'ufficio	24 x 7 x 365 Elaborazione durante l'orario d'ufficio
Tempo di risposta					
Livello di gravità 1	N/D	8 ore di lavoro	6 ore di lavoro	4 ore	2 ore (Richiamata entro 30 minuti)
Livelli di gravità 2-4	N/D	N/D	N/D	Livello 2: 8 ore di lavoro, livello 3: 12 ore di lavoro, livello 4: 24 ore di lavoro	Livello 2: 4 ore, Livello 3: 12 ore di lavoro, livello 4: 24 ore di lavoro
Assistenza remota					
Disponibilità per livello	No	Tutti i livelli di gravità	Tutti i livelli di gravità	Tutti i livelli di gravità	Tutti i livelli di gravità
Servizi di supporto potenziati <i>Contatti di sicurezza dedicati</i>					
Assegnazione di un Technical Account Manager (TAM) dedicato alla gestione della sicurezza della vostra azienda, tramite la risoluzione proattiva dei problemi e aggiornamenti continui dei servizi	No	No	No	Team TAM (team di tecnici esperti)	TAM dedicato
Garanzia di sicurezza dettagliata:					
Monitoraggio e reporting sulla qualità	No	No	No	No	Sì
Chiamata di revisione	No	No	No	No	4 l'anno
Controllo dell'integrità in loco (terzo mese)	No	No	No	No	1 giorno l'anno
Servizio privato di applicazione delle patch e correzione degli errori	No	No	No	No	Sì
Aumento della priorità delle richieste di assistenza	N/D	Base	Medio	Alto	Massimo

*Incidenti gravi: più complessi rispetto ai problemi standard, gli incidenti gravi spesso richiedono uno studio approfondito, una revisione delle best practice o una spiegazione guidata avanzata.

**Incidenti break/fix: Errori o malfunzionamenti del software o software che non funzionano come documentato.

© 2015 Kaspersky Lab. Tutti i diritti riservati.

I marchi registrati e i marchi di servizio appartengono ai rispettivi proprietari.



MSA Start

Dedicato alle organizzazioni più piccole che desiderano assistenza aggiuntiva oltre al supporto standard break/fix, nonché l'accesso a risorse di supporto tecnico di livello senior.

- Linea prioritaria di supporto per 6 incidenti gravi (orario d'ufficio)
- Assistenza illimitata per incidenti break/fix
- Un contatto tecnico assegnato al cliente
- Priorità di risposta rispetto al supporto standard
- Tutti gli altri vantaggi del supporto standard

Assistenza	Supporto standard	MSA Start
Copertura del supporto <i>ID incidente e supporto:</i>		
Incidenti gravi l'anno [†]	N/D	6
Contatti tecnici assegnati al cliente	N/D	1
Incidenti break-fix ^{††}	Illimitato	Illimitato
Supporto disponibile <i>Supporto telefonico:</i>		
Livello di gravità 1	Orari di ufficio standard	Orari di ufficio standard
Livello di gravità 2	Orari di ufficio standard	Orari di ufficio standard
Livelli di gravità 3-4	Orari di ufficio standard	Orari di ufficio standard
Supporto con ticket web e chat live:		
Tutti i livelli di gravità	24 x 7 x 365 Elaborazione durante l'orario d'ufficio	24 x 7 x 365 Elaborazione durante l'orario d'ufficio
Tempo di risposta		
Livello di gravità 1	N/D	8 ore di lavoro
Livelli di gravità 2-4	N/D	N/D
Assistenza remota		
Disponibilità per livello	No	Tutti i livelli di gravità
Servizi di supporto potenziati <i>Contatti di sicurezza dedicati</i>		
Assegnazione di un Technical Account Manager (TAM) dedicato alla gestione della sicurezza della vostra azienda, tramite la risoluzione proattiva dei problemi e aggiornamenti continui dei servizi	No	No
Garanzia di sicurezza dettagliata:		
Monitoraggio e reporting sulla qualità	No	No
Chiamata di revisione/revisione in loco	No	No
Controllo dell'integrità in loco (terzo mese)	No	No
Servizio privato di applicazione delle patch e correzione degli errori	No	No
Aumento della priorità delle richieste di assistenza	N/D	Base

[†]Incidenti gravi: più complessi rispetto ai problemi standard, gli incidenti gravi spesso richiedono uno studio approfondito, una revisione delle best practice o una spiegazione guidata avanzata.
^{††}Incidenti break/fix: Errori o malfunzionamenti del software o software che non funzionano come documentato.



MSA Plus

Pensato per le aziende in crescita che hanno bisogno di un rapido accesso alle risorse tecniche di livello senior e che desiderano beneficiare di assistenza per implementazione, configurazione, migrazione e best practice.

- Linea prioritaria di supporto per 12 incidenti gravi (orario d'ufficio)
- Due contatti tecnici assegnati al cliente
- Priorità di risposta rispetto al supporto standard e MSA Start
- Tutti gli altri vantaggi MSA Start

Assistenza	Supporto standard	MSA Plus
Copertura del supporto <i>ID incidente e supporto:</i>		
Incidenti gravi l'anno [†]	N/D	12
Contatti tecnici assegnati al cliente	N/D	2
Incidenti break-fix ^{††}	Illimitato	Illimitato
Supporto disponibile <i>Supporto telefonico:</i>		
Livello di gravità 1	Orari di ufficio standard	Orari di ufficio standard
Livello di gravità 2	Orari di ufficio standard	Orari di ufficio standard
Livelli di gravità 3-4	Orari di ufficio standard	Orari di ufficio standard
Supporto con ticket web e chat live:		
Tutti i livelli di gravità	24 x 7 x 365 Elaborazione durante l'orario d'ufficio	24 x 7 x 365 Elaborazione durante l'orario d'ufficio
Tempo di risposta		
Livello di gravità 1	N/D	6 ore di lavoro
Livelli di gravità 2-4	N/D	N/D
Assistenza remota		
Disponibilità per livello	No	Tutti i livelli di gravità
Servizi di supporto potenziati <i>Contatti di sicurezza dedicati</i>		
Assegnazione di un Technical Account Manager (TAM) dedicato alla gestione della sicurezza della vostra azienda, tramite la risoluzione proattiva dei problemi e aggiornamenti continui dei servizi	No	No
Garanzia di sicurezza dettagliata:		
Monitoraggio e reporting sulla qualità	No	No
Chiamata di revisione/revisione in loco	No	No
Controllo dell'integrità in loco (terzo mese)	No	No
Servizio privato di applicazione delle patch e correzione degli errori	No	No
Aumento della priorità delle richieste di assistenza	N/D	Medio

[†]Incidenti gravi: più complessi rispetto ai problemi standard, gli incidenti gravi spesso richiedono uno studio approfondito, una revisione delle best practice o una spiegazione guidata avanzata.
^{††}Incidenti break/fix: Errori o malfunzionamenti del software o software che non funzionano come documentato.

MSA Business

Progettato per le organizzazioni che necessitano di un servizio di assistenza per problemi critici disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, con accesso diretto a ingegneri tecnici altamente qualificati.

- Linea di supporto prioritario 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per i problemi di massimo livello (festivi inclusi)
- Quattro contatti tecnici assegnati al cliente
- Risposta a problemi di massimo livello 4 ore
- Team TAM (Technical Account Manager) assegnato per garantire la sicurezza
- Tutti gli altri vantaggi MSA Plus

Assistenza	Supporto standard	MSA Business
Copertura del supporto <i>ID incidente e supporto:</i>		
Incidenti gravi l'anno [†]	N/D	36
Contatti tecnici assegnati al cliente	N/D	4
Incidenti break-fix ^{**}	Illimitato	Illimitato
Supporto disponibile <i>Supporto telefonico:</i>		
Livello di gravità 1	Orari di ufficio standard	24 x 7 x 365
Livello di gravità 2	Orari di ufficio standard	Orari di ufficio standard
Livelli di gravità 3-4	Orari di ufficio standard	Orari di ufficio standard
Supporto con ticket web e chat live:		
Tutti i livelli di gravità	24 x 7 x 365 Elaborazione durante l'orario d'ufficio	24 x 7 x 365 Elaborazione durante l'orario d'ufficio
Tempo di risposta		
Livello di gravità 1	N/D	4 ore
Livelli di gravità 2-4	N/D	Livello 2: 8 ore di lavoro, livello 3: 12 ore di lavoro, livello 4: 24 ore di lavoro
Assistenza remota		
Disponibilità per livello	No	Tutti i livelli di gravità
Servizi di supporto potenziati <i>Contatti di sicurezza dedicati</i>		
Assegnazione di un Technical Account Manager (TAM) dedicato alla gestione della sicurezza della vostra azienda, tramite la risoluzione proattiva dei problemi e aggiornamenti continui dei servizi	No	Team TAM (team di tecnici esperti)
Garanzia di sicurezza dettagliata:		
Monitoraggio e reporting sulla qualità	No	No
Chiamata di revisione/revisione in loco	No	No
Controllo dell'integrità in loco (terzo mese)	No	No
Servizio privato di applicazione delle patch e correzione degli errori	No	No
Aumento della priorità delle richieste di assistenza	N/D	Alto

[†]Incidenti gravi: più complessi rispetto ai problemi standard, gli incidenti gravi spesso richiedono uno studio approfondito, una revisione delle best practice o una spiegazione guidata avanzata.
^{**}Incidenti break/fix: Errori o malfunzionamenti del software o hardware che non funzionano come documentato.

MSA Enterprise

Ideale per le grandi aziende con ambienti complessi che richiedono un'assistenza dedicata, personalizzata e proattiva 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

- Servizi TAM (Technical Account Manager) dedicati, inclusi risoluzione dei problemi proattiva e aggiornamenti del servizio
- Supporto illimitato 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per determinati livelli di problemi
- Controllo di integrità
- Assistenza in loco inclusa
- Tutti gli altri vantaggi MSA Business

Assistenza	Supporto standard	MSA Enterprise
Copertura del supporto <i>ID incidente e supporto:</i>		
Incidenti gravi l'anno [†]	N/D	Illimitato
Contatti tecnici assegnati al cliente	N/D	8
Incidenti break-fix ^{††}	Illimitato	Illimitato
Supporto disponibile <i>Supporto telefonico:</i>		
Livello di gravità 1	Orari di ufficio standard	24 x 7 x 365
Livello di gravità 2	Orari di ufficio standard	24 x 7 x 365
Livelli di gravità 3-4	Orari di ufficio standard	Orari di ufficio standard
Supporto con ticket web e chat live:		
Tutti i livelli di gravità	24 x 7 x 365 Elaborazione durante l'orario d'ufficio	24 x 7 x 365 Elaborazione durante l'orario d'ufficio
Tempo di risposta		
Livello di gravità 1	N/D	2 ore (Richiamata entro 30 minuti)
Livelli di gravità 2-4	N/D	Livello 2: 4 ore, Livello 3: 12 ore di lavoro, livello 4: 24 ore di lavoro
Assistenza remota		
Disponibilità per livello	No	Tutti i livelli di gravità
Servizi di supporto potenziati <i>Contatti di sicurezza dedicati</i>		
Assegnazione di un Technical Account Manager (TAM) dedicato alla gestione della sicurezza della vostra azienda, tramite la risoluzione proattiva dei problemi e aggiornamenti continui dei servizi	No	TAM dedicato
Garanzia di sicurezza dettagliata:		
Monitoraggio e reporting sulla qualità	No	Sì
Chiamata di revisione/revisione in loco	No	4 l'anno
Controllo dell'integrità in loco (terzo mese)	No	1 giorno l'anno
Servizio privato di applicazione delle patch e correzione degli errori	No	Sì
Aumento della priorità delle richieste di assistenza	N/D	Massimo

[†]Incidenti gravi: più complessi rispetto ai problemi standard, gli incidenti gravi spesso richiedono uno studio approfondito, una revisione delle best practice o una spiegazione guidata avanzata.

^{††}Incidenti break/fix: Errori o malfunzionamenti del software o software che non funzionano come documentato.

© 2015 Kaspersky Lab. Tutti i diritti riservati.

I marchi registrati e i marchi di servizio appartengono ai rispettivi proprietari.

SOLO A SCOPO ILLUSTRATIVO