

► SUPPORT TECHNIQUE PREMIUM

Maintenance Service Agreement (MSA) Entreprise et Business

Les interruptions de production sont dommageables à la productivité de votre entreprise. Le support technique Premium permet de limiter l'impact des incidents de production sur les clients MSA Entreprise et Business, en utilisant directement toute la puissance de notre expertise pour trouver la solution la plus rapide et efficace et vous permettre d'être à nouveau pleinement opérationnel en toute sécurité.

Vous disposez d'un interlocuteur dédié au sein du service. Il prend en charge votre problème et le remet rapidement aux mains des équipes spécialisées d'ingénieurs et analystes dédiés de Kaspersky Lab, pour qui la résolution des problèmes est une priorité.

NOS ENGAGEMENTS			
Type de service	Standard	MSA Business	MSA Enterprise
Gestion des incidents produit	Heures de bureau standards	En ligne 24/7/365 / contact par e-mail ; traitement en priorité	Assistance téléphonique 24/7/365, et un responsable support technique dédié (TAM) aux heures de bureau
Réponse face aux virus	En ligne 24/7/365 / contact par e-mail ; traitement standard	En ligne 24/7/365 / contact par e-mail ; traitement en priorité	
Temps de réponse pour les incidents de criticité élevée	—	4 heures 24/7/365	30 minutes 24/7/365
Responsable technique	—	TAM	TAM dédié
Correctifs	Correctifs publics pendant la période d'assistance	Correctifs publics et privés pendant la période d'assistance	Mise à disposition prioritaire de correctifs publics et privés, pendant la période d'assistance et pendant la durée du contrat, et de correctifs personnalisés individuels
Priorisation	—	Traitement prioritaire de votre incident et résolution 24/7/365	Traitement prioritaire de votre incident et résolution 24/7/365
Mises à jour des statuts en direct	—	—	Mises à jour régulières des statuts de la part de votre TAM dédié, permettant un meilleur suivi et une résolution optimisée
Assurance qualité	—	Rapports trimestriels de la part de votre TAM dédié	Rapports mensuels de la part de votre TAM dédié
Services professionnels Kaspersky	—	Services professionnels disponibles sur demande en supplément	Diagnostic et bilan technique compris. Services professionnels supplémentaires disponibles sur simple demande.
Nombre maximum d'incidents par an	—	36	100 incidents par défaut. Personnalisable sur demande lors de l'acquisition de ce contrat.

En tant que client MSA Entreprise ou Business, vous avez droit à un service prioritaire étendu au sein de Kaspersky Lab, et vous avez ainsi la garantie que nos meilleurs spécialistes travaillent en permanence pour que votre entreprise et votre infrastructure soient pleinement opérationnelles et sécurisées.

Ce service prioritaire est fourni :

- **En ayant une parfaite connaissance des complexités de votre environnement informatique.** La résolution de l'incident est plus rapide grâce au TAM. Pour les clients Enterprise, votre TAM dédié connaît déjà la configuration de votre système, vos process et votre culture organisationnelle, ce qui nous permet d'identifier votre problème et de le résoudre encore plus rapidement.
- **En réduisant les risques.** Des mesures de protection propres à votre système, dont des correctifs prioritaires et personnalisés, vous assurent une protection complète. Pour les clients MSA Enterprise, une inspection de la configuration du système et un bilan de santé sur demande aident à identifier les problèmes futurs susceptibles d'engendrer des incidents d'inactivité.
- **En agissant rapidement.** Un groupe d'experts dédié est à votre service 24/7/365. Il est chargé de traiter votre problème et de le résoudre aussi rapidement que possible. Ces experts font remonter votre problème de manière accélérée aux spécialistes qui travaillent en coulisses, au siège de Kaspersky Lab. Ces experts sont les mieux placés pour délivrer rapidement la solution la plus adaptée à votre problème.
- **En exploitant l'expertise.** L'expertise technologique de Kaspersky Lab est reconnue mondialement. Un TAM a le pouvoir de mobiliser directement cette expertise en votre nom pour garantir un traitement prioritaire et une résolution complète et rapide de votre problème.
- **En communiquant en permanence.** En tant que client MSA Enterprise, vous bénéficiez de rapports mensuels complets, préparés par votre TAM dédié. Des analyses post-incidents, des rapports de statut des incidents et un contrôle de la qualité des services vous aident également à rester informé et vous assurent que nous délivrons le meilleur service pour répondre à vos besoins.

Grâce à cette approche dynamique spécialisée, le risque d'interruption de production est limité, la reprise d'activité est plus rapide, et le nombre de ressources internes nécessaires à la résolution des problèmes est minimisé. Vous êtes sûr que vos systèmes informatiques sont protégés, non seulement par des technologies de sécurité reconnues, mais aussi par les compétences et le dévouement des meilleurs experts de sécurité au monde.

Exploitez votre système de sécurité au maximum avec les services professionnels de Kaspersky Lab

Les services actuellement disponibles en supplément incluent :

Le déploiement et la mise à niveau

Services sur site couvrant l'étude de faisabilité, le déploiement, la configuration et la mise à niveau des solutions BtoB de Kaspersky Lab au sein de votre infrastructure informatique.

La formation

Formation de votre personnel informatique pour une meilleure utilisation des technologies de sécurité de Kaspersky Lab dans votre propre environnement.

Le bilan de santé

Conçu pour optimiser le niveau de performance des solutions de sécurité entreprises de Kaspersky Lab au sein de votre infrastructure, incluant nos recommandations d'optimisations dans un rapport détaillé.

POURQUOI KASPERSKY LAB ?

- Créé et dirigé par le plus grand expert de la sécurité au monde, à savoir Eugene Kaspersky
- Partenariats avec des organismes du maintien de l'ordre du monde entier, notamment Interpol et CERTS
- Outils cloud assurant le suivi en temps réel de millions de cyber-menaces dans le monde entier
- Équipes internationales chargées de l'étude et de l'analyse de cyber-menaces de toutes sortes
- Le plus grand éditeur indépendant de logiciels de sécurité au monde ; nos priorités : la veille stratégique des menaces et le leadership technologique
- Leader incontestable s'agissant des résultats aux tests indépendants de détection de programmes malveillants
- Reconnu comme un leader par Gartner, Forrester et IDC