

# ▶ プレミアムテクニカルサポート

## Maintenance & Service Agreement

### Enterprise ・ Business

ダウンタイムはコストがかかり、お客様の事業に損害をもたらします。プレミアムテクニカルサポートは、セキュリティインフラの不具合やセキュリティ事故が起きた場合に Kaspersky Lab の MSA Enterprise ・ MSA Business のお客様に及ぼす影響を最小限に抑制し、専門知識を駆使して優先的に取り組むことにより、お客様の全性能を安全に回復する、最速で最も効果的な手段を見つけ出します。

このサービスの中核を担うのがテクニカルアカウントマネージャーで、貴社の問題を把握することはもとより、解決方法を見つけることを最優先課題とする Kaspersky Lab の専従エンジニアとアナリストからなる専門家チームに迅速な状況報告を行います。

#### お客様への確約内容

サービスタイプ	標準サポート	MSA Business	MSA Enterprise
製品インシデントへの対応	標準的な業務時間	ウェブ、電話または電子メール。 24 時間年中無休で対応、優先処理	24 時間年中無休の電話サポートに加え、業務時間中は専従テクニカルアカウントマネージャーによる対応
ウィルスへの対応	ウェブ、電子メール。 24 時間年中無休で対応。 標準的な処理	ウェブ、電子メール。 24 時間年中無休で対応、優先処理	
高度インシデントへの対応時間	—	24 時間年中無休で 4 時間対応	24 時間年中無休で 30 分の対応
テクニカルアカウントマネージャー	—	テクニカルアカウントマネージャー	専従テクニカルアカウントマネージャーによる対応
ホットフィックスおよびパッチ	サポートフェーズ中、公開パッチを提供	サポートフェーズ中、公開・非公開パッチを提供	サポートフェーズ中および契約期間中の公開・非公開パッチの優先提供、個別対応パッチの優先提供
優先対応	—	24 時間年中無休で、お客様のインシデントとその解決に優先対応	24 時間年中無休で、お客様のインシデントとその解決に優先的に対応
ステータスのアップデート	—	—	各インシデントの迅速解決の都度、お客様の専従テクニカルアカウントマネージャーによる所定のステータスアップデート
品質保証	—	—	専従テクニカルアカウントマネージャーから 3 か月ごとの定期報告
Kaspersky の Professional Services	—	Professional Services が利用可能 (追加料金が必要)	初回ヘルスチェックを含む。 要請により Professional Services が利用可能 (追加料金が必要)
インシデントの年間上限数	—	36 件	無制限

MSA Enterprise ・ MSA Business のお客様は、Kaspersky Lab の社内から選ばれた最高の専門家がお客様とお客様のインフラの完全な運用と万全のセキュリティ維持に注力する優先サービスを受けることができます。

## 提供される優先サービスの特徴

- **貴社 IT 環境の複雑性に対する理解**：インシデントの解決時間は、テクニカルアカウントマネージャーへの相談により短縮されます。MSA Enterprise のお客様については、お客様専任のカスペルスキーのテクニカルアカウントマネージャーがお客様のシステムの構成、お客様のプロセス、お客様の組織文化を熟知していますので、問題の原因を正確に特定し、解決への対応時間を短縮できます。
- **リスクを最小限に抑制**：優先的なホットフィックスや個別パッチなど、お客様のシステムに対応した保護対策により、お客様を常に完全に保護します。MSA Enterprise のお客様については、要請に応じてシステム構成の点検やヘルスチェックにより、ダウンタイムインシデントにつながるおそれのある将来の問題の特定を手助けします。
- **迅速な対応**：24 時間年中無休で、お客様の問題を把握し、できるだけ迅速に解決することを任務とする専門家グループが交代で待機しています。これらの専門家は、Kaspersky Lab 本部に常駐する、お客様に的確なソリューションをお届けできるスペシャリストに直接問題を迅速に報告します。
- **専門知識の活用**：カスペルスキーのテクノロジー面の専門知識は世界的に認められています。テクニカルアカウントマネージャーは、直接お客様のためにこうした専門知識を動員して、お客様の問題に優先的に対応し、迅速かつ完全に解決するための権限を有しています。
- **継続的な意思疎通**：MSA Enterprise のお客様は、専任のテクニカルアカウントマネージャーから 3 か月ごとに報告を受けることができます。インシデント後の精査、インシデントの状況報告、サービス監視の内容によってもお客様に常に最新情報を提供し、カスペルスキーがお客様のニーズを満たすために最も効果的なサービスを提供するようにしています。

こうした専門家の積極活用により、ダウンタイムを減らし、迅速な回復が確保できるようになり、問題解決に費やされる社内資源を減らすことができます。お客様には、お客様の IT システムが業界最先端のセキュリティ技術によってだけでなく、世界最先端のセキュリティ専門家のスキルと献身によって保護されていることにご納得いただけるはずです。

## Kaspersky Lab の Professional Services を活用してお客様のセキュリティシステムをさらに拡充

現在追加費用でご利用いただけるサービスには、以下が含まれます。

### 導入・アップグレード

お客様の IT インフラ全体に対する Kaspersky Lab の B2B ソリューションの設計、導入、環境設定およびアップグレードを網羅したオンサイトサービスです。

### トレーニング

お客様固有の環境でカスペルスキーのセキュリティ技術を最も効果的に利用して、お客様の IT スタッフへの研修を行います。

### ヘルスチェック

包括的な最終レポートでの推奨により、お客様のインフラに対する Kaspersky Lab の法人ソリューションのセキュリティパフォーマンスレベルを最適化できるよう考慮しています。

## KASPERSKY LAB が選ばれる理由

- 世界第一級のセキュリティ専門家ユージン・カスペルスキーが設立し、指揮する企業
- 国際刑事警察機構、Consortium for Electric Reliability Technology Solutions (CERTS) をはじめとする国際的な法執行機関と提携
- 全世界で数百万件のサイバー脅威をリアルタイムに監視するクラウドベースツール
- インターネット上のあらゆる種類の脅威を分析・把握するグローバルチーム
- 脅威に関する最先端の知識と技術リーダーシップに焦点を合わせた世界最大の独立系セキュリティソフトウェア企業
- 独自性の高いマルウェア検出テストで他社の追従を許さないトップ企業
- Gartner、Forrester、IDC からリーダーに選出