



Максимальная поддержка для вашего бизнеса

Программы расширенного технического обслуживания «Лаборатории Касперского»

www.kaspersky.ru

#ИстиннаяБезопасность

Экспертная помощь как часть вашей стратегии успеха

Соглашение о сервисном обслуживании (Maintenance Service Agreement, MSA) помогает обеспечить оперативную поддержку системы безопасности вашей компании на всех уровнях. Региональная команда опытных сертифицированных инженеров оперативно ответит на ваше обращение и расскажет, как устранить инцидент, уменьшить ущерб и защититься от подобных угроз в будущем.

Расширенная техническая поддержка – это:

- Прямая телефонная линия для приоритетной обработки инцидентов.
- Помощь персональных технических менеджеров (ТМ) «Лаборатории Касперского».
- Круглосуточная работа с критическими инцидентами.
- Проактивные уведомления о новых угрозах.

Преимущества MSA Enterprise

- Быстрое реагирование. Специальная группа дежурит в режиме 24/7, отвечая за максимально быстрое решение ваших проблем. Они оперативно классифицируют ваш запрос и передают его той группе экспертов «Лаборатории Касперского», которые смогут предоставить наилучшее решение.
- Минимум риска. Меры безопасности, адаптированные к вашей системе (включая приоритетные хотфиксы и персонализированные исправления), обеспечивают полную защиту. Клиенты MSA Enterprise вправе запросить проведение проверки состояния системы защиты для выявления потенциальных проблем.
- Знание особенностей вашей инфраструктуры. Каждому клиенту MSA Enterprise выделяется персональный технический менеджер. Заранее познакомившись с особенностями вашей IT-системы, рабочих процессов и культуры организации, он может немедленно указать на проблему и, не теряя времени, приступить к ее решению.
- Максимально эффективное использование знаний специалистов. Авторитет «Лаборатории Касперского» в области информационных технологий признан во всем мире. Полномочия персонального ТМ позволяют от вашего имени обращаться к любым специалистам компании, устраняя проблему в приоритетном порядке, быстро и до конца.
- Результат таких энергичных действий и экспертного подхода — снижение числа простоев, более быстрое восстановление систем и экономия внутренних ресурсов, необходимых для устранения неполадок. Вы можете быть уверены, что вашу IT-инфраструктуру защищают не только лучшие технологии безопасности, но и знания экспертов мирового уровня в этой области.

MSA Start

Для небольших организаций, которым требуется доступ к приоритетной линии поддержки.

- Доступ к приоритетной линии поддержки для 6 инцидентов в год, (рабочее время).
- Одно контактное лицо со стороны клиента.
- Более высокий приоритет ответа по сравнению со стандартной поддержкой.
- Все преимущества стандартной поддержки.

MSA Plus

Для растущего бизнеса, которому требуется более быстрая реакция на IT-инциденты. В рамках данной программы клиенту гарантирован доступ к приоритетной экспертной линии поддержки для решения критических инцидентов.

- Доступ к приоритетной линии поддержки для 12 инцидентов в год (в рабочее время).
- Два контактных лица со стороны клиента.
- Более высокий приоритет ответа по сравнению со стандартной поддержкой MSA Start.
- Все преимущества MSA Start.

MSA Business

Для крупных организаций, которым необходима поддержка 24/7 по критическим проблемам, а также прямой доступ к приоритетной экспертной линии поддержки.

- Приоритетная круглосуточная поддержка для высокоприоритетных проблем (включая выходные и праздники).
- Четыре выделенных контактных лица со стороны клиента.
- Гарантированный ответ на высокоприоритетные проблемы в течение 2-х часов.
- Доступ к команде технических менеджеров (ТМ).
- Все преимущества пакета MSA Plus.

MSA Enterprise

Для организаций, в которых непрерывность бизнеса и функционирование ключевых бизнес-процессов напрямую зависят от работоспособности IT-инфраструктуры.

- Персональный технический менеджер, хорошо знакомый с потребностями вашего бизнеса и особенностями IT-инфраструктуры вашей организации.
- Неограниченная круглосуточная поддержка для высокоприоритетных проблем.
- Восемь выделенных контактных лиц со стороны клиента.
- Проверка состояния системы защиты.
- При необходимости – помощь на месте.
- Все преимущества MSA Business.

Сравнение уровней поддержки «Лаборатории Касперского»:

Уровень поддержки	Стандартный уровень поддержки	MSA Start	MSA Plus	MSA Business	MSA Enterprise
Обслуживание					
Количество инцидентов и условия поддержки:					
Количество премиальных инцидентов (в год)*	Нет	6	12	36	Без ограничений
Количество контактных лиц со стороны заказчика	Нет	1	2	4	8
Устранение неполадок**	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Доступность поддержки					
Поддержка по телефону:					
Уровень критичности 1	Стандартные рабочие часы	Стандартные рабочие часы	Стандартные рабочие часы	24/7/365	24/7/365
Уровень критичности 2	Стандартные рабочие часы	Стандартные рабочие часы	Стандартные рабочие часы	Стандартные рабочие часы	24/7/365
Уровни критичности 3–4	Стандартные рабочие часы	Стандартные рабочие часы	Стандартные рабочие часы	Стандартные рабочие часы	24/7/365
Веб-поддержка:					
Все уровни критичности	24/7/365 Обработка в рабочие часы	24/7/365 Обработка в рабочие часы	24/7/365 Обработка в рабочие часы	24/7/365 Обработка в рабочие часы	24/7/365 Обработка в рабочие часы
Время реакции					
Уровень критичности 1	Нет	6 рабочих часов	4 рабочих часа	2 часа	30 минут
Уровни критичности 2–4	Нет	Нет	Нет	Уровень 2: 6 рабочих часов	Уровень 2: 4 часа
				Уровень 3: 8 рабочих часов	Уровень 3: 6 рабочих часов
				Уровень 4: 10 рабочих часов	Уровень 4: 8 рабочих часов
Удаленная поддержка					
Доступность в зависимости от уровня	Нет	Все уровни критичности	Все уровни критичности	Все уровни критичности	Все уровни критичности
Дополнительные преимущества					
Экспертная поддержка	Нет	Нет	Нет	Да	Да
Персональный технический менеджер	Нет	Нет	Нет	Нет	Да
Аудит состояния системы защиты	Нет	Нет	Нет	Нет	1 день в год
Частные исправления	Нет	Нет	Нет	Нет	Да
Приоритет обработки запросов	Нет	Базовый	Средний	Высокий	Самый высокий

* Премиальные инциденты: масштабные инциденты, которые требуют специализированных пошаговых инструкций, знакомства с отраслевыми рекомендациями или разъяснений специалиста.

** Неполадки: ошибки в работе ПО, неправильная или недокументированная работа ПО.

www.kaspersky.ru

#ИстиннаяБезопасность

© 2017 АО «Лаборатория Касперского». Все права защищены.
Зарегистрированные товарные знаки и знаки обслуживания являются
собственностью их правообладателей.

