



Offrez la
meilleure
assistance
à votre
entreprise

Kaspersky Premium Support

kaspersky

Plus d'informations
disponibles sur kaspersky.fr
[#truecybersecurity](https://twitter.com/truecybersecurity)

Offrez la meilleure assistance à votre entreprise. Incluez une assistance professionnelle à votre stratégie de réussite.

Les options Kaspersky Premium Support offrent une assistance de qualité supérieure pour tous vos besoins en matière de sécurité. Protégez votre entreprise avec l'assistance apportée par notre équipe locale d'ingénieurs certifiés.

Les programmes d'assistance comprennent :

- Une ligne téléphonique directe dédiée à l'assistance prioritaire
- Délais de réponse SLA
- Des experts techniques Kaspersky dédiés

- **Garantissez la continuité de vos activités.** La dépendance croissante de votre entreprise à l'informatique, réduit votre capacité à tolérer les incidents de sécurité et les interruptions. Un partenariat avec Kaspersky peut renforcer votre plan de continuité des activités. Un groupe d'experts dédié est à votre service 24h/24, 7j/7, 365 j/an. Sa mission est de traiter votre problème et de le résoudre aussi rapidement que possible.

- **Réduisez le coût des incidents de sécurité.** La détection et la résolution rapides d'un problème peuvent permettre aux entreprises de réaliser des centaines de milliers de dollars d'économie. Nos plans de support Premium se concentrent précisément sur la réalisation de cet objectif. Accès 24 h/24 à nos experts, hiérarchisation appropriée et éclairée des problèmes avec des délais de réponse garantis et des correctifs privés : tout ce qu'il faut pour assurer la résolution de votre problème dans les plus brefs délais.

- **Éliminez les problèmes avant qu'ils ne surviennent.** Le Gestionnaire de Compte Technique Kaspersky affecté à votre entreprise, acquiert rapidement une connaissance approfondie de la configuration de vos systèmes de sécurité, de vos processus et de vos objectifs organisationnels. Ces connaissances permettent de cerner les problèmes à mesure qu'ils surviennent, sans perdre de temps à identifier d'autres détails.

Licence Plus

Conçu pour les organisations qui ont besoin d'une assistance téléphonique 24h/24 et 7j/7. Comprend tous les avantages de l'assistance standard. Tous les produits Enterprise sont proposés par défaut avec une licence Plus.

Licence Plus + Certificat d'assistance renforcée

Conçu pour les entreprises en pleine croissance qui ont besoin d'un accès rapide à des ressources techniques de haut niveau.

- Délais de réponse SLA
- 4 contacts techniques identifiés et autorisés à joindre le support Premium
- Tous les avantages de la licence Plus

Licence Plus + Assistance renforcée avec certificat de Responsable de Compte Technique (TAM)

Conçu pour les grandes entreprises aux environnements complexes ayant besoin tout au long de l'année d'une assistance proactive, personnalisée et dédiée.

- Responsable de Compte Technique dédié (TAM), incluant le dépannage proactif et les mises à jours des services
- 8 contacts techniques identifiés et autorisés à joindre le support Premium
- Priorité des réponses pour le certificat d'Assistance Renforcée
- Tous les avantages du certificat d'Assistance Renforcée

En faisant appel à nos experts, les interruptions sont réduites, la reprise d'activité est plus rapide et les demandes en ressources internes consacrées au dépannage sont moins nombreuses. Vous avez l'assurance que vos systèmes informatiques sont protégés, non seulement par des technologies de sécurité de pointe, mais aussi par les compétences et le dévouement d'experts en sécurité et en ingénierie de renommée mondiale.

Comparez les fonctionnalités des services d'assistance de Kaspersky :

Support	Licence Standard	Licence Plus	Licence Plus + Certificat d'assistance renforcée	Licence Plus + Assistance renforcée avec certificat de Responsable de Compte Technique (TAM)
Service d'assistance				
Identification et assistance en cas d'incident :				
Incidents Premium par an ¹	N/A	N/A	Illimité	Illimité
Contacts techniques clients	N/A	N/A	4	8
Pannes/résolutions d'incidents ²	Illimité	Illimité	Illimité	Illimité
Disponibilités de l'assistance				
Assistance téléphonique :				
Tous niveaux de sévérité	Non	Accès 24 x 7 x 365	Accès 24 x 7 x 365	Accès 24 x 7 x 365
Assistance Web ³ :				
Niveau de sévérité 1	Traité pendant les horaires de bureau	Traité pendant les horaires de bureau	Accès 24 x 7 x 365	Accès 24 x 7 x 365
Niveau de sévérité 2	Traité pendant les horaires de bureau	Traité pendant les horaires de bureau	Traité pendant les horaires de bureau	Accès 24 x 7 x 365
Niveau de sévérité 3-4	Traité pendant les horaires de bureau	Traité pendant les horaires de bureau	Traité pendant les horaires de bureau	Traité pendant les horaires de bureau
Délais de réponse⁴				
Niveau de sévérité 1	N/A	N/A	Niveau 1 : 2 heures	Niveau 1 : 30 minutes
Niveau de sévérité 2-4	N/A	N/A	Niveau 2 : 6 heures ouvrées	Niveau 2 : 4 heures
			Niveau 2 : 8 heures ouvrées	Niveau 3 : 6 heures ouvrées
			Niveau 4 : 10 heures ouvrées	Niveau 4 : 8 heures ouvrées
Assistance à distance				
Disponibilité par niveau	Non	Non	Tous niveaux de sévérité	Tous niveaux de sévérité
Services d'Assistance Renforcée				
Contacts techniques dédiés				
Responsable de Compte Technique dédié (TAM) chargé d'assurer la sécurité de votre entreprise par le biais d'un dépannage proactif et de mises à jour régulières des services	Non	Non	Équipe TAM (équipe d'ingénieurs hautement qualifiés)	Responsable de Compte Technique (TAM) dédié
Assurance sécurité complète :				
Contrôles qualités et rapports	Non	Non	Non	Oui
Appel de contrôle	Non	Non	Non	4 par an
Bilan de santé à distance	Non	Non	Non	1 jour par an
Correctifs privés et résolution des erreurs	Non	Non	Non	Oui
Priorité à l'escalade des demandes d'assistance	N/A	Basique	Moyenne	Élevée

¹Incidents premium : plus graves que les problèmes standards, les incidents premium requièrent souvent une étude approfondie, une évaluation des bonnes pratiques ou une explication guidée avancée.

²Pannes/résolutions d'incidents : dysfonctionnements ou erreurs de logiciels, ou logiciels qui ne fonctionnent pas tel qu'indiqué dans la documentation.

³Toutes les demandes peuvent être soumises 24h/24, 7j/7 et 365 jours par an, mais leur délai de traitement dépend du programme d'assistance acheté.

⁴Les demandes de sévérité 1 (programmes d'Assistance Renforcée et d'Assistance Renforcée avec Responsable de Compte Technique) et de sévérité 2 (uniquement le programme d'Assistance Renforcée avec Responsable de Compte Technique) sont traitées 24h/24, 7j/7 et 365 jours par an. Si vous souhaitez avoir la garantie d'un délai de réponse pour votre demande en dehors des heures de bureau, veuillez également transmettre votre demande par téléphone.

Solutions de cybersécurité pour les entreprises :

www.kaspersky.fr/enterprise-security

Actualités sur les cybermenaces :

www.securelist.com

Actualités dédiées à la sécurité informatique :

www.kaspersky.fr/blog/category/business/

www.kaspersky.fr

© 2024 AO Kaspersky Lab.
Les marques déposées et les marques de service
sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.



Reconnu. Indépendant. Transparent. Nous nous engageons à construire un monde plus sûr, dans lequel la technologie améliore notre vie. C'est pourquoi nous la sécurisons, afin que le monde entier dispose des possibilités infinies qu'elle nous offre. Adoptez la cybersécurité pour un avenir plus sûr.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur
kaspersky.fr/transparency



**Proven.
Transparent.
Independent.**