

# OFFREZ LA MEILLEURE ASSISTANCE À VOTRE ENTREPRISE

*Incluez une assistance professionnelle à votre stratégie de réussite.*

Les options du MSA (Maintenance Service Agreement) de Kaspersky Lab permettent de bénéficier d'une assistance premium pour répondre à chacun de vos besoins en matière de sécurité. Protégez votre entreprise avec l'assistance de notre équipe locale d'ingénieurs certifiés.

## Les programmes comprennent :

- Une ligne de téléphone directe dédiée à l'assistance prioritaire
- Experts techniques de Kaspersky Lab dédiés
- Horaires élargis pour les problèmes critiques
- Alertes proactives concernant les nouvelles menaces

### MSA Start

Conçu pour les petites entreprises qui souhaitent bénéficier d'une aide supplémentaire par rapport à l'assistance dépannage standard et avoir accès à des conseillers techniques seniors.

- Ligne d'assistance prioritaire pour 6 incidents premiums (horaires de bureau)
- Assistance illimitée concernant la résolution des incidents
- Un contact client identifié et autorisé à joindre le support
- Réponse prioritaire par rapport à l'assistance standard
- Tous les autres avantages de l'assistance standard

### MSA Business

Conçu pour les sociétés qui cherchent une assistance disponible 24h/24 et 7j/7 en cas de problèmes majeurs ainsi qu'un contact direct avec des ingénieurs techniques seniors.

- Ligne d'assistance prioritaire 24h/24, 7j/7 pour les problèmes critiques (jours fériés inclus)
- Quatre contacts client identifiés et autorisés à joindre le support
- Réponse aux problèmes critiques en 4 heures
- Accès direct à l'équipe de Technical Account Manager (TAM)
- Tous les autres avantages de MSA Plus

### MSA Plus

Conçu pour les entreprises qui se développent et ont besoin d'accéder rapidement à un conseiller senior pour profiter d'une assistance en matière de déploiement, configuration, migration et bonnes pratiques.

- Ligne d'assistance prioritaire pour 12 incidents premiums (horaires de bureau)
- Deux contacts client identifiés et autorisés à joindre le support
- Réponse prioritaire par rapport à l'assistance standard et MSA Start
- Tous les autres avantages de MSA Start

### MSA Entreprise

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

- Un responsable support technique dédié (TAM) aux heures de bureau
- Assistance illimitée 24h/24, 7j/7 pour les niveaux de problèmes sélectionnés
- Diagnostic et bilan technique compris
- Services professionnels supplémentaires disponibles sur simple demande
- Tous les autres avantages de MSA Business

# COMPAREZ LES FONCTIONNALITÉS DU SERVICE D'ASSISTANCE DE KASPERSKY LAB :

Support	Assistance standard	MSA Start	MSA Plus	MSA Business	MSA Entreprise
<b>Service d'assistance</b> <i>Identification et assistance :</i>					
Incidents autorisés par an <sup>1</sup>	N/A	6	12	36	Illimité
Nombre de contacts clients autorisés à joindre le support	N/A	1	2	4	8
<b>Disponibilités de l'assistance</b> <i>Assistance téléphonique :</i>					
Niveau de criticité 1	Heures de bureau standard	Heures de bureau standard	Heures de bureau standard	24 x 7 x 365	24 x 7 x 365
Niveau de criticité 2	Heures de bureau standard	Heures de bureau standard	Heures de bureau standard	Heures de bureau standard	24 x 7 x 365
Niveaux de criticité 3-4	Heures de bureau standard	Heures de bureau standard	Heures de bureau standard	Heures de bureau standard	Heures de bureau standard
<b>Assistance Web / mail :</b>					
Tous niveaux de criticité	24 x 7 x 365 Pendant les horaires de bureau	24 x 7 x 365 Pendant les horaires de bureau	24 x 7 x 365 Pendant les horaires de bureau	24 x 7 x 365 Pendant les horaires de bureau	24 x 7 x 365 Pendant les horaires de bureau
<b>Temps de réponse</b>					
Niveau de criticité 1	N/A	8 heures ouvrées	6 heures ouvrées	4 heures	2 heures (rappel dans les 30 minutes)
Niveaux de criticité 2-4	N/A	N/A	N/A	Niveau 2 : 8 heures ouvrées, Niveau 3 : 12 heures ouvrées, Niveau 4 : 24 heures ouvrées	Niveau 2 : 4 heures, Niveau 3 : 12 heures ouvrées, Niveau 4 : 24 heures ouvrées
<b>Assistance à distance</b>					
Disponibilité par niveau	Non	Tous niveaux de sécurité	Tous niveaux de sécurité	Tous niveaux de sécurité	Tous niveaux de sécurité
<b>Services d'assistance améliorés</b> <i>Contacts techniques dédiés</i>					
Responsable technique de compte (TAM) dédié, chargé de maintenir via un suivi proactif, votre environnement protégé par les solutions Kaspersky Lab.	Non	Non	Non	Équipe TAM (équipe d'ingénieurs senior)	Responsable technique dédié
<b>Assurance sécurité complète :</b>					
Rapports mensuels	Non	Non	Non	Non	Oui
Appel de contrôle	Non	Non	Non	Non	4 par an
Diagnostic et bilan technique sur site (le 3ème mois)	Non	Non	Non	Non	1 jour par an
Correction privée et résolution des erreurs	Non	Non	Non	Non	Oui
Escalade prioritaire des demandes d'assistance	N/A	Basique	Moyenne	Élevée	Maximale

<sup>1</sup>Incidents autorisés : les incidents dits « autorisés » requièrent souvent une étude plus approfondie, une évaluation des bonnes pratiques ou une explication avancée.

# MSA Start

Conçu pour les petites entreprises qui souhaitent bénéficier d'une aide supplémentaire par rapport à l'assistance dépannage standard et avoir accès à un contact d'assistance technique sénior.

- Ligne d'assistance prioritaire pour 6 incidents premiums (horaires de bureau)
- Un contact client identifié et autorisé à joindre le support
- Réponse prioritaire par rapport à l'assistance standard
- Tous les autres avantages de l'assistance standard

Support	Assistance standard	MSA Start
<b>Service d'assistance</b> <i>Identification et assistance :</i>		
Incidents autorisés par an <sup>†</sup>	N/A	6
Nombre de contacts clients autorisés à joindre le support	N/A	1
<b>Disponibilités de l'assistance</b> <i>Assistance téléphonique :</i>		
Niveau de criticité 1	Heures de bureau standard	Heures de bureau standard
Niveau de criticité 2	Heures de bureau standard	Heures de bureau standard
Niveaux de criticité 3-4	Heures de bureau standard	Heures de bureau standard
<b>Assistance Web / mail :</b>		
Tous niveaux de criticité	24 x 7 x 365 Pendant les horaires de bureau	24 x 7 x 365 Pendant les horaires de bureau
<b>Temps de réponse</b>		
Niveau de criticité 1	N/A	8 heures ouvrées
Niveaux de criticité 2-4	N/A	N/A
<b>Assistance à distance</b>		
Disponibilité par niveau	Non	Tous niveaux de sécurité
<b>Services d'assistance améliorés</b> <i>Contacts techniques dédiés</i>		
Responsable technique de compte (TAM) dédié, chargé de maintenir via un suivi proactif, votre environnement protégé par les solutions Kaspersky Lab.	Non	Non
<b>Assurance sécurité complète :</b>		
Rapports mensuels	Non	Non
Appel de contrôle/ Contrôle sur place	Non	Non
Diagnostic et bilan technique sur site (le 3ème mois)	Non	Non
Correction privée et résolution des erreurs	Non	Non
Escalade prioritaire des demandes d'assistance	N/A	Basique

<sup>†</sup>Incidents autorisés : plus graves que les problèmes standards, les incidents dits « autorisés » requièrent souvent une étude approfondie, une évaluation des bonnes pratiques ou une explication guidée avancée.

# MSA Plus

Conçu pour les entreprises qui se développent et ont besoin d'accéder rapidement à un conseiller senior pour profiter d'une assistance en matière de déploiement, configuration, migration et meilleures pratiques.

- Ligne d'assistance prioritaire pour 12 incidents premiums (horaires de bureau)
- Deux contacts client identifiés et autorisés à joindre le support
- Réponse prioritaire par rapport à l'assistance standard et MSA Start
- Tous les autres avantages de MSA Start

Support	Assistance standard	MSA Plus
<b>Service d'assistance</b> <i>Identification et assistance :</i>		
Incidents autorisés par an <sup>†</sup>	N/A	12
Nombre de contacts clients autorisés à joindre le support	N/A	2
<b>Disponibilités de l'assistance</b> <i>Assistance téléphonique :</i>		
Niveau de criticité 1	Heures de bureau standard	Heures de bureau standard
Niveau de criticité 2	Heures de bureau standard	Heures de bureau standard
Niveaux de criticité 3-4	Heures de bureau standard	Heures de bureau standard
<b>Assistance Web / mail :</b>		
Tous niveaux de criticité	24 x 7 x 365 Pendant les horaires de bureau	24 x 7 x 365 Pendant les horaires de bureau
<b>Temps de réponse</b>		
Niveau de criticité 1	N/A	6 heures ouvrées
Niveaux de criticité 2-4	N/A	N/A
<b>Assistance à distance</b>		
Disponibilité par niveau	Non	Tous niveaux de sécurité
<b>Services d'assistance améliorés</b> <i>Contacts techniques dédiés</i>		
Responsable technique de compte (TAM) dédié, chargé de maintenir via un suivi proactif, votre environnement protégé par les solutions Kaspersky Lab.	Non	Non
<b>Assurance sécurité complète :</b>		
Rapports mensuels	Non	Non
Appel de contrôle/ Contrôle sur place	Non	Non
Diagnostic et bilan technique sur site (le 3ème mois)	Non	Non
Correction privée et résolution des erreurs	Non	Non
Escalade prioritaire des demandes d'assistance	N/A	Moyenne

<sup>†</sup>Incidents autorisés : plus graves que les problèmes standards, les incidents dits « autorisés » requièrent souvent une étude approfondie, une évaluation des bonnes pratiques ou une explication guidée avancée.

# MSA Business

Conçu pour les sociétés ayant besoin d'une assistance disponible 24h/24 et 7j/7 en cas de problèmes majeurs ainsi que d'un accès direct aux ingénieurs techniques.

- Ligne d'assistance prioritaire 24h/24, 7j/7 pour les problèmes les plus critiques (jours fériés inclus)
- Quatre contacts client identifiés et autorisés à joindre le support
- Réponse aux problèmes les plus critiques en 4 heures
- Accès direct à l'équipe de Technical Account Manager (TAM)
- Tous les autres avantages de MSA Plus

Support	Assistance standard	MSA Business
<b>Service d'assistance</b> <i>Identification et assistance :</i>		
Incidents autorisés par an <sup>†</sup>	N/A	36
Nombre de contacts clients autorisés à joindre le support	N/A	4
<b>Disponibilités de l'assistance</b> <i>Assistance téléphonique :</i>		
Niveau de criticité 1	Heures de bureau standard	24 x 7 x 365
Niveau de criticité 2	Heures de bureau standard	Heures de bureau standard
Niveaux de criticité 3-4	Heures de bureau standard	Heures de bureau standard
<b>Assistance Web / mail :</b>		
Tous niveaux de criticité	24 x 7 x 365 Pendant les horaires de bureau	24 x 7 x 365 Pendant les horaires de bureau
<b>Temps de réponse</b>		
Niveau de criticité 1	N/A	4 heures
Niveaux de criticité 2-4	N/A	Niveau 2 : 8 heures ouvrées, Niveau 3 : 12 heures ouvrées, Niveau 4 : 24 heures ouvrées
<b>Assistance à distance</b>		
Disponibilité par niveau	Non	Tous niveaux de sécurité
<b>Services d'assistance améliorés</b> <i>Contacts techniques dédiés</i>		
Responsable technique de compte (TAM) dédié, chargé de veiller à la protection de votre environnement via un suivi proactif grâce aux solutions Kaspersky Lab.	Non	Équipe TAM (équipe d'ingénieurs senior)
<b>Assurance sécurité complète :</b>		
Rapports mensuels	Non	Non
Appel de contrôle/ Contrôle sur place	Non	Non
Diagnostic et bilan technique sur site (le 3ème mois)	Non	Non
Correction privée et résolution des erreurs	Non	Non
Escalade prioritaire des demandes d'assistance	N/A	Élevée

<sup>†</sup>Incidents autorisés : plus graves que les problèmes standards, les incidents dits « autorisés » requièrent souvent une étude approfondie, une évaluation des bonnes pratiques ou une explication guidée avancée.

# MSA Entreprise

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

- Un responsable support technique dédié (TAM) aux heures de bureau
- Assistance illimitée 24h/24, 7j/7 pour les niveaux de problèmes sélectionnés
- Diagnostic et bilan technique compris
- Services professionnels supplémentaires disponibles sur simple demandes
- Tous les autres avantages de MSA Business

Support	Assistance standard	MSA Entreprise
<b>Service d'assistance</b> <i>Identification et assistance :</i>		
Incidents autorisés par an <sup>†</sup>	N/A	Illimité
Nombre de contacts clients autorisés à joindre le support	N/A	1
<b>Disponibilités de l'assistance</b> <i>Assistance téléphonique :</i>		
Niveau de criticité 1	Heures de bureau standard	24 x 7 x 365
Niveau de criticité 2	Heures de bureau standard	24 x 7 x 365
Niveaux de criticité 3-4	Heures de bureau standard	Heures de bureau standard
<b>Assistance Web / mail :</b>		
Tous niveaux de criticité	24 x 7 x 365 Pendant les horaires de bureau	24 x 7 x 365 Pendant les horaires de bureau
<b>Temps de réponse</b>		
Niveau de criticité 1	N/A	2 heures (rappel dans les 30 minutes)
Niveaux de criticité 2-4	N/A	Niveau 2 : 4 heures, Niveau 3 : 12 heures ouvrées, Niveau 4 : 24 heures ouvrées
<b>Assistance à distance</b>		
Disponibilité par niveau	Non	Tous niveaux de sécurité
<b>Services d'assistance améliorés</b> <i>Contacts techniques dédiés</i>		
Responsable technique de compte (TAM) dédié, chargé de maintenir via un suivi proactif, votre environnement protégé par les solutions Kaspersky Lab.	Non	Responsable technique dédié
<b>Assurance sécurité complète :</b>		
Rapports mensuels	Non	Oui
Appel de contrôle/ Contrôle sur place	Non	4 par an
Diagnostic et bilan technique sur site (le 3ème mois)	Non	1 jour par an
Correction privée et résolution des erreurs	Non	Oui
Escalade prioritaire des demandes d'assistance	N/A	Maximale

<sup>†</sup>Incidents autorisés : plus graves que les problèmes standards, les incidents dits « autorisés » requièrent souvent une étude approfondie, une évaluation des bonnes pratiques ou une explication guidée avancée.

© 2016 AO Kaspersky Lab. Tous droits réservés.  
Les marques déposées et marques de service sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

## À DES FINS D'ILLUSTRATION UNIQUEMENT