



# Offrez la meilleure assistance à votre entreprise

**kaspersky**

Plus d'informations sur [kaspersky.fr](https://kaspersky.fr)  
#bringonthefuture

# Offrez la meilleure assistance à votre entreprise.

Les options du MSA (Maintenance Service Agreement) de Kaspersky permettent de bénéficier d'une assistance premium pour répondre à chacun de 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 ;
- des experts techniques de Kaspersky dédiés ;
- des horaires élargis pour les problèmes critiques ;
- des alertes proactives concernant les nouvelles menaces.

- 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 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 Entreprise, une inspection de la configuration du système et un bilan technique sur demande aident à identifier les problèmes futurs susceptibles d'engendrer des incidents d'inactivité.
- En ayant une parfaite connaissance des complexités de votre environnement informatique. La résolution de l'incident est plus rapide grâce à l'assistance des ingénieurs techniques senior. Pour les clients Entreprise, votre responsable commercial et technique dédié connaît déjà la configuration de votre système, vos process et votre culture organisationnelle, ce qui nous permet d'identifier votre problème et de commencer à le résoudre encore plus rapidement.
- En exploitant l'expertise. L'expertise technologique de Kaspersky Lab est reconnue mondialement. Un responsable commercial et technique 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.
- 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 des meilleurs experts de sécurité au monde.

## 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 senior.

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

## 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)
- 2 contacts techniques identifiés autorisés à joindre le support Premium
- Réponse prioritaire par rapport à l'assistance standard et à MSA Start
- Tous les autres avantages de MSA Start

## 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)
- 4 contacts techniques identifiés autorisés à joindre le support Premium
- Réponse aux problèmes les plus importants en 4 heures
- Incidents traités par une équipe technique senior (TAM)
- Tous les autres avantages de MSA Plus

## 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.

- Responsable de compte technique (TAM) dédié
- Assistance illimitée 24h/24, 7j/7 pour les incidents de sévérités élevés
- Health Check
- Tous les autres avantages de MSA Business

## Comparez les fonctionnalités des services d'assistance de Kaspersky :

Assistance	Support standard	MSA Start	MSA Plus	MSA Business	MSA Entreprise
<b>Service d'assistance</b>					
Identification et assistance en cas d'incident :					
Incidents Premium par an*	N/A	6	12	36	Illimité
Contacts techniques clients	N/A	1	2	4	8
Pannes/résolutions**	Illimité	Illimité	Illimité	Illimité	Illimité
<b>Disponibilités de l'assistance</b>					
Assistance téléphonique :					
Niveau de sévérité 1	N/A	Heures de bureau standard	Heures de bureau standard	24 x 7 x 365	24 x 7 x 365
Niveau de sévérité 2	N/A	Heures de bureau standard	Heures de bureau standard	Heures de bureau standard	24 x 7 x 365
Niveau de sévérité 3-4	N/A	Heures de bureau standard	Heures de bureau standard	Heures de bureau standard	Heures de bureau standard
Assistance Web :					
Tous niveaux de sévérité	Accès 24 x 7 x 365 Traité 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 sévérité 1	N/A	8 heures ouvrées	6 heures ouvrées	4 heures	2 heures (rappel dans les 30 minutes)
Niveau de sévérité 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 sévérité	Tous niveaux de sévérité	Tous niveaux de sévérité	Tous niveaux de sévérité
<b>Services d'assistance améliorés</b>					
Contacts techniques dédiés					
Responsable de compte technique dédié (TAM) chargé d'assurer la sécurité de votre entreprise grâce à un dépannage proactif et des mises à jour de service régulières	Non	Non	Non	Équipe TAM (équipe d'ingénieurs senior)	Responsable technique dédié
<b>Assurance sécurité complète :</b>					
Contrôle et rapports qualité	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
Transmission prioritaire des demandes d'assistance	N/A	Basique	Moyenne	Grande	Plus élevée

\* Incidents premium : Plus graves que les problèmes standards, les incidents premiums requièrent souvent une étude approfondie, une évaluation des meilleures pratiques ou une explication guidée avancée.

\*\* Pannes/résolutions : Dysfonctionnements ou erreurs de logiciels, ou logiciels qui ne fonctionnent pas tel qu'indiqué dans la documentation.

Solutions de sécurité Kaspersky pour les entreprises :

<https://www.kaspersky.fr/enterprise-security>

Actualités des cybermenaces : [www.viruslist.fr](http://www.viruslist.fr)

Actualités de la sécurité informatique :

[business.kaspersky.com/](http://business.kaspersky.com/)

#truecybersecurity

#HuMachine

[www.kaspersky.fr](http://www.kaspersky.fr)

© 2021 AO Kaspersky Lab. Tous droits réservés. Les marques déposées et marques de service sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

