

Assistenza tecnica premium MSA Enterprise

2023

Aumentate le possibilità con il Maintenance
Service Agreement Enterprise



Linea prioritaria

Inviare le richieste 24 ore su 24,
365 giorni all'anno



Technical Account Manager personale

Membro del team dedicato per gestire
l'elaborazione degli incidenti



Rapporti personalizzati

Tenete traccia di tutti gli
incidenti



Richieste individuali

Richiesta di modifiche alle firme anti-
virus



Patch private

Ricevete i miglioramenti in base alle
vostre esigenze



Health Check

Eseguite controlli per ottenere best
practice e suggerimenti

Inviare un numero di richieste di incidenti illimitato
nel modo più conveniente



Portale Web del supporto
tecnico Kaspersky



Linea telefonica
prioritaria



E-mail, in caso di problemi con
l'accesso all'account aziendale



Account manager tecnico
dedicato

Chi è il vostro Technical Account Manager personale

TAM è un dipendente Kaspersky,
che gestisce l'elaborazione di tutti gli incidenti.

Il vostro manager è accessibile durante l'orario lavorativo aziendale locale dal lunedì al venerdì. Se il TAM non è disponibile, la richiesta verrà indirizzata al manager operativo della linea di supporto tecnico MSA.



Organizza la comunicazione per l'elaborazione
degli incidenti dai team tecnici Kaspersky



Avvisa in merito allo stato corrente degli incidenti
e fornisce rapporti trimestrali



Supervisiona l'avanzamento delle attività e
implementa escalation tempestive, quando
richiesto



Supporta il reparto IT con istruzioni e
suggerimenti dati dagli specialisti Kaspersky



Collabora con voi per risolvere incidenti operativi
e tecnici correnti



Sostiene i vostri interessi e comunica
con Kaspersky

Qual è la velocità di risposta di Kaspersky?

Garantiamo i seguenti tempi di risposta,
in base all'urgenza della richiesta.

Tenete presente che il tempo di risposta è il momento in cui forniamo una risposta qualificata al vostro problema, non una soluzione effettiva, in quanto potrebbe richiedere informazioni e dati aggiuntivi. La telefonata è richiesta anche al di fuori dell'orario di lavoro, nei fine settimana e nei giorni festivi.

Alle richieste dei clienti MSA Enterprise viene assegnata una priorità maggiore rispetto alle richieste all'interno del pacchetto di supporto standard.

Livelli di gravità

Livello 1 Critico

Problema critico, che interrompe
il funzionamento delle attività,
causa arresti anomali dei sistemi o
perdita dei dati

⌚ 30 min

Livello 2 Alto

Problema moderato che
interessa il funzionamento
ma non causa perdita o
danneggiamento dei dati o arresti
anomali del software

⌚ 4 ore

Livello 3 Medio

Problema non critico o richiesta
di servizio, che interessa
parzialmente il prodotto

⌚ 6 ore lavorative

Livello 4 Basso

Problema minore o richiesta
di servizio, che non interessa il
funzionamento

⌚ 8 ore lavorative

Rilascio dei database anti-virus in base alla vostra richiesta

Il vostro manager è accessibile durante l'orario lavorativo aziendale locale dal lunedì al venerdì. Se il TAM non è disponibile, la richiesta verrà indirizzata al manager operativo della linea di supporto tecnico MSA.

Kaspersky rilascia l'aggiornamento che assicura il rilevamento corretto. La procedura è la seguente:

1

Elaborazione della richiesta relativa al rilascio dei database anti-virus da parte di un gruppo dedicato di specialisti

2

Rilascio di aggiornamenti ad alta priorità (accelerati) per gli abbonati MSA Enterprise

3

L'account manager tecnico vi offre informazioni sull'avanzamento dell'aggiornamento

Rapporti on-demand



Durante la risoluzione dell'incidente, Kaspersky farà di tutto per fornire informazioni sullo stato di elaborazione degli incidenti aperti. Per il livello di gravità più alto forniamo rapporti giornalieri tramite e-mail o telefono.

I rapporti regolari possono essere personalizzati e adattati per soddisfare le vostre esigenze.

Ricevete patch pubbliche e private



Potete richiedere una correzione o una patch privata, da parte di un gruppo di tecnici dedicato agli abbonati Enterprise.

Kaspersky si impegna dal punto di vista commerciale per rilasciare un codice di correzione del programma privato dedicato alle vostre esigenze. I codici di correzione del programma vengono rilasciati in base alla suddivisione del ciclo di vita del supporto del prodotto.

I termini per l'utilizzo delle correzioni del programma privato sono oggetto del Contratto di licenza tra l'utente e Kaspersky.

Health Check Service



Con un certificato di supporto tecnico esteso, potete richiedere un controllo dell'integrità una volta all'anno. Questo servizio è un controllo dei parametri del prodotto Kaspersky per identificare se soddisfano le best practice e le raccomandazioni di Kaspersky. Di conseguenza, riceverete un elenco di controllo con conclusioni e suggerimenti.

Health Check viene fornito in remoto e dura una giornata lavorativa. La data e le circostanze di consegna devono essere concordate in anticipo nelle ultime due settimane.