



**Includete
l'assistenza
degli esperti
nella vostra
strategia di
sicurezza**

**Offrite alla
vostra azienda
il supporto
migliore**

kaspersky

Maggiori informazioni su kaspersky.it
[#truecybersecurity](https://twitter.com/truecybersecurity)

Offrite alla vostra azienda il supporto migliore. Includete l'assistenza degli esperti nella vostra strategia di sicurezza.

Le opzioni MSA (Maintenance Service Agreement) di Kaspersky offrono un supporto superiore per tutte le esigenze. Proteggete la vostra azienda con l'assistenza di prim'ordine offerta dal nostro team locale di tecnici certificati.

I piani includono:

- Linea telefonica diretta per l'assistenza prioritaria
- Tecnici esperti Kaspersky dedicati
- Assistenza fuori orario per i problemi critici
- Comunicazioni proattive sulle nuove minacce

- Agire rapidamente. Un team di esperti è disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni la settimana, per 365 giorni l'anno, per gestire il vostro problema e risolverlo nel modo più rapido possibile. Questi esperti analizzano il vostro problema in stretta collaborazione con gli specialisti della sede centrale di Kaspersky, per fornirvi la miglior soluzione nel minor tempo possibile.
- Ridurre il rischio. Misure di protezione su misura per il vostro sistema, compresi hotfix prioritari e patch personalizzate, garantiscono una protezione completa. Per i clienti MSA Enterprise, una verifica periodica della configurazione dei prodotti e della conformità alle best practice, al fine di identificare problemi potenziali che potrebbero interferire con le attività produttive.
- Capire le complessità del vostro ambiente IT. La risoluzione degli incidenti è più rapida grazie alla possibilità di interagire con tecnici esperti. Nel caso dei clienti Enterprise, il Technical Account Manager Kaspersky dedicato ha familiarità con la configurazione dei vostri sistemi e con i vostri processi aziendali, di conseguenza può diagnosticare i problemi e individuare le soluzioni ancora più velocemente.
- Sfruttare la competenza. La competenza tecnologica di Kaspersky è riconosciuta in tutto il mondo. Il Technical Account Manager può ingaggiare per vostro conto anche gli specialisti di livello successivo, così da garantirvi la massima priorità nell'analisi del vostro problema e una soluzione rapida e completa.
- Questo approccio dinamico e avanzato consente di ridurre i tempi di risoluzione dei problemi, garantendo al contempo un minore coinvolgimento del vostro personale nel processo di diagnosi. Potete essere certi che i vostri sistemi IT sono protetti non soltanto da tecnologie leader di mercato, ma anche da risorse qualificate e dedicate

MSA Start

Dedicato alle aziende più piccole che desiderano assistenza aggiuntiva oltre al supporto standard e accesso a tecnici di livello senior.

- Linea di supporto prioritaria per 6 incidenti gravi (orario lavorativo)
- Nessuna limitazione sulle richieste di assistenza standard (non prioritarie)
- Un solo rappresentante del cliente autorizzato a comunicare con il supporto
- Priorità di risposta rispetto al supporto standard
- Tutte le altre caratteristiche del supporto standard

MSA Plus

Pensato per le aziende in crescita che necessitano di un rapido accesso alle risorse tecniche di livello senior

- Linea di supporto prioritaria per 12 incidenti gravi (orario lavorativo)
- Due rappresentanti del cliente autorizzati a comunicare con il supporto
- Priorità di risposta rispetto a supporto standard e MSA Start
- Tutti gli altri vantaggi di MSA Start

MSA Business

Progettato per le aziende che necessitano di un servizio di assistenza per problemi critici disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, con accesso diretto a tecnici altamente qualificati.

- Linea di supporto prioritario 24 ore su 24, 7 giorni su 7 (festività incluse) per i problemi con livello di gravità massimo
- Quattro rappresentanti del cliente autorizzati a comunicare con il supporto
- Risposta a problemi con livello di gravità massimo entro 2 ore
- Un team di Technical Account Manager dedicato alla gestione dei problemi
- Tutti gli altri vantaggi di MSA Plus

MSA Enterprise

Ideale per le grandi aziende con ambienti complessi che richiedono un'assistenza dedicata, personalizzata e proattiva 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

- Servizi dedicati svolti dal Technical Account Manager, incluse attività proattive e verifiche periodiche.
- Supporto illimitato 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per problemi di determinata gravità
- Verifica della configurazione dei prodotti.
- Verifiche periodiche on-site.
- Tutti gli altri vantaggi di MSA Business

Confronto delle funzionalità del servizio di assistenza:

Assistenza	Supporto standard	MSA Start	MSA Plus	MSA Business	MSA Enterprise
Copertura del supporto ID incidente e supporto:					
Incidenti prioritari per anno*	N/D	6	12	36	Illimitati
Rappresentanti del cliente autorizzati a comunicare con il supporto	N/D	1	2	4	8
Richieste di assistenza standard**	Illimitate	Illimitate	Illimitate	Illimitate	Illimitate
Raggiungibilità del supporto Supporto telefonico:					
Livello di gravità 1	Orari di ufficio standard	Orari di ufficio standard	Orari di ufficio standard	24 x 7 x 365	24 x 7 x 365
Livello di gravità 2	Orari di ufficio standard	Orari di ufficio standard	Orari di ufficio standard	Orari di ufficio standard	24 x 7 x 365
Livello di gravità 3-4	Orari di ufficio standard	Orari di ufficio standard	Orari di ufficio standard	Orari di ufficio standard	Orari di ufficio standard
Supporto con ticket web:					
Livello di gravità 1	N/A	Lun.-Ven. 9-13/14-18 No festivi	Lun.-Ven. 9-13/14-18 No festivi	24 x 7 x 365	24 x 7 x 365
Livello di gravità 2	N/A	Lun.-Ven. 9-13/14-18 No festivi	Lun.-Ven. 9-13/14-18 No festivi	Lun.-Ven. 9-13/14-18 No festivi	24 x 7 x 365
Livello di gravità 3	N/A	Lun.-Ven. 9-13/14-18 No festivi	Lun.-Ven. 9-13/14-18 No festivi	Lun.-Ven. 9-13/14-18 No festivi	Lun.-Ven. 9-13/14-18 No festivi
Livello di gravità 4	N/A	Lun.-Ven. 9-13/14-18 No festivi	Lun.-Ven. 9-13/14-18 No festivi	Lun.-Ven. 9-13/14-18 No festivi	Lun.-Ven. 9-13/14-18 No festivi
Tempo di risposta					
Livello di gravità 1	N/D	6 ore lavorative	4 ore lavorative	2 ore	30 minuti
Livello di gravità 2-4	N/D	N/D	N/D	Livello 2: 6 ore lavorative, Livello 3: 8 ore lavorative, Livello 4: 10 ore lavorative	Livello 2: 4 ore, Livello 3: 6 ore lavorative, Livello 4: 8 ore lavorative
Assistenza remota					
Raggiungibilità in base al livello	No	A discrezione del team di supporto	A discrezione del team di supporto	A discrezione del team di supporto	A discrezione del team di supporto

Servizi di supporto avanzati

Contatti dedicati

Technical Account Manager (TAM) dedicato alla gestione delle vostre richieste di assistenza anche attraverso attività proattive e verifiche periodiche	No	Team di Technical Account Manager (team di tecnici senior)	Team di Technical Account Manager (team di tecnici senior)	Team di Technical Account Manager (team di tecnici senior)	TAM dedicato
Monitoraggio e reporting sulla qualità	No	No	No	No	Sì
Chiamata di verifica	No	No	No	No	4 l'anno
Verifica della configurazione dei prodotti on-site	No	No	No	No	1 giorno l'anno
Private Patching	No	No	No	No	Sì
Assegnazione di una priorità più alta alle richieste di assistenza	N/D	Base	Medio	Alto	Massimo

* Casi premium: più complessi rispetto ai problemi standard, gli incidenti di questo tipo spesso richiedono uno studio approfondito, una revisione delle best practice o delle raccomandazioni specifiche.

** Casi standard: errori o malfunzionamenti del software.

Enterprise Cybersecurity:

www.kaspersky.com/enterprise

Novità sulle minacce informatiche: www.securelist.it

IT Security News: <https://www.kaspersky.it/blog/category/business/>

#blockchainsecurity

www.kaspersky.it

2019 Kaspersky Lab Italia.

I marchi registrati e i marchi di servizio appartengono ai rispettivi proprietari.



Offriamo tecnologie di protezione comprovate. Siamo indipendenti. Siamo trasparenti. Siamo impegnati a costruire un mondo più sicuro, in cui la tecnologia migliori le nostre vite. Questo è il motivo per cui lo proteggiamo, in modo che tutti, ovunque, possano beneficiare delle infinite opportunità che offre. Bring on cybersecurity for a safer tomorrow.



Proven.
Transparent.
Independent.

Per saperne di più: kaspersky.it/transparency