

プレミアムテクニカルサポート MSA Enterprise

2023

メンテナンスサービス契約 Enterprise が
お客様の可能性を拡大



優先回線

24 時間年中無休で
リクエストを受け付け



専任のテクニカル アカウントマネージャー

専任のチームメンバーがインシデントの
処理を管理



個別化されたレポート

すべてのインシデントを追跡



個別リクエスト

アンチウイルスシグネチャの
変更の受け付け



非公開パッチ

必要に応じた改善案を提供



ヘルスチェック

監査を実施し、ベストプラクティスおよび
推奨事項を提供

インシデントリクエストを無制限で、
様々な方法で受け付け



カスペルスキーの
テクニカルサポートの Web ポータル



優先電話回線



メール (カンパニーアカウントに
アクセスできない場合)



担当のテクニカルアカウント
マネージャー

専任のテクニカルアカウント マネージャーとは

カスペルスキーの社員がTAMとして
すべてのインシデントの処理を管理します。

現地時間の月曜日から金曜日の営業時間中は、お客様専任のマネージャーが待機
しています。TAMが不在の場合お客様のリクエストは、MSA テクニカルサポート
ラインの当番のマネージャーが直接受け付けます。



カスペルスキーの技術チームによりインシデントを
処理するために連絡を取りまともめます



インシデントの現状を報告し、
3か月ごとにレポートを提出します



タスクの進捗を管理し、
適宜、エスカレーションを行います



カスペルスキーの専門家からの助言や指示に
基づき、お客様のIT部門を支援します



現在の技術的なインシデントや運用に関する
インシデントを解決するために、お客様と連携します



お客様の利益を第一にカスペルスキーと
意思疎通を図ります

カスペルスキーの素早い対応

リクエストの緊急性に応じて、
下記の対応時間を保証いたします。

下記の「対応時間」は問題への適切な回答を導き出すまでの時間です。追加のデ
ータや情報が必要な場合もあるため、実際に解決に至るまでには、さらに時間を
要する可能性があることをご了承ください。土日・休日を含む営業時間外は電話
で連絡していただく必要があります。

MSA Enterprise のお客様のリクエストは、標準サポート契約のお客様より高い優
先度が割り当てられます。

緊急レベル

レベル 1 クリティカル

お客様の業務の機能を妨害し、シ
ステムクラッシュまたはデータ消
失の原因となる緊急性の高い問題

◎ 30 分

レベル 2 高

機能性に影響するが、データ破損
/ 消失またはソフトウェアクラッ
シュを引き起こさない、緊急性がそ
れほど高くない問題

◎ 4 時間

レベル 3 中規模企業

製品に一部影響する、クリティカル
ではない問題やサービスリクエスト

◎ 6 営業時間

レベル 4 低い

機能に影響しない、緊急ではな
い問題またはサービスリクエスト

◎ 8 営業時間

リクエストに応じたアンチウイルスデータベースのリリース

現地時間の月曜日から金曜日の営業時間中は、お客様専任のマネージャーが待機しています。TAMが不在の場合のお客様のリクエストは、MSA テクニカルサポートラインの当番のマネージャーが直接受け付けます。

正確な検知を保证するアップデートをリリースします。提供プロセスは以下をご参照ください。

①

専門家で構成された専任グループがアンチウイルスデータベースリリースに関するリクエストを処理

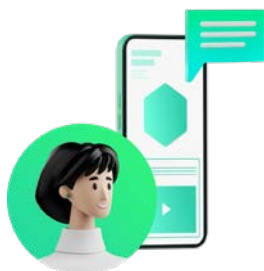
②

MSA Enterprise のお客様向けに優先して(迅速に)アップデートをリリース

③

アップデートの進捗をテクニカルアカウントマネージャーが通知

オンデマンドのレポート



インシデント対応時には、全力を尽くしてオープンインシデントの処理状況に関する情報を提供します。緊急レベルが最も高いインシデントについては、メールまたは電話で1日に1度報告します。

標準レポートをお客様のニーズに合わせてカスタマイズできます。

公開・非公開パッチを提供



Enterprise 契約の専門エンジニアチームに非公開パッチと修正をリクエストできます。

カスペルスキーはお客様のニーズに特化した非公開プログラムの修正コードのリリースのために、商業的に合理的な努力を払います。プログラムの修正コードは、製品ライフサイクル概要に従ってリリースされます。

非公開プログラムの修正を使用する条件は、お客様とカスペルスキーとの使用許諾契約書に基づきます。

ヘルスチェックサービス



テクニカルサポート認定を延長することで、年に1度、ヘルスチェックをリクエストできます。本サービスはカスペルスキー製品のパラメータの監査で、カスペルスキーのベストプラクティスおよび推奨事項を満足しているかどうかを判定します。結果として、所見と推奨事項を含めたチェックリストを提供します。

ヘルスチェックはリモートで行い、1営業日を要します。日付と実施体制は少なくとも2週間前に同意しておく必要があります。