

# Pemium technische ondersteuning MSA Enterprise

2023

Breid uw mogelijkheden uit met de Enterprise  
Maintenance Service Agreement



Speciale  
telefoonnummer

Dien verzoeken in 24 uur per dag,  
365 dagen per jaar



Persoonlijke Technische  
Account Manager

Toegewijd teamlid voor het beheer van  
de verwerking van incidenten



Rapporten  
op maat

Houd alle incidenten bij



Individuele  
verzoeken

Verzoek om wijzigingen aan anti-  
virushandtekeningen aan te brengen



Privépatches

Ontvang verbeteringen op basis  
van uw behoeften



Statuscontrole  
cybersecurity

Een audit uitvoeren om beste praktijken  
en aanbevelingen te krijgen

Dien onbeperkt aantal incidentverzoeken  
in op de eenvoudigste manier



Kaspersky  
technische ondersteuning  
webportal



Prioritaire  
telefoonlijn



E-mail, als u problemen heeft  
met de toegang tot uw  
bedrijfsaccount



Toegewezen Technische  
Account Manager

## Wie is uw persoonlijke technische Account Manager?

TAM is een medewerker van Kaspersky,  
die de verwerking van alle incidenten beheert.

Je manager is van maandag tot en met vrijdag bereikbaar tijdens lokale kantooruren. Als de TAM niet beschikbaar is, wordt uw verzoek doorgestuurd naar de dienstdoende manager op de MSA Technische Ondersteuning-lijn.



Organiseert de communicatie voor de verwerking  
van incidenten door de technische teams van  
Kaspersky



Meldt de huidige status van de incidenten  
en verstrekt driemaandelijkse rapporten



Houdt toezicht op de voortgang van de taken en  
implementeert nodige escalaties



Ondersteunt uw IT-afdeling met aanbevelingen  
en instructies van Kaspersky-specialisten



Werkt samen  
met u aan het oplossen van actuele technische  
en operationele incidenten



Komt op voor uw  
belangen en communiceert  
met Kaspersky

## Hoe snel reageert Kaspersky?

Wij garanderen de volgende responstijden,  
afhankelijk van de urgentie van het verzoek.

Houd er rekening mee dat de responstijd de tijd is waarin we met een gekwalificeerd antwoord op uw probleem komen, niet met een daadwerkelijke oplossing. Hiervoor zijn mogelijk aanvullende gegevens en informatie nodig. Ook buiten kantooruren, in het weekend en op feestdagen is bellen vereist.

Verzoeken van de MSA Enterprise-klienten krijgen een hogere prioriteit dan verzoeken binnen het standaard ondersteuningspakket.

Urgentieniveaus

(Niveau 1) (Cruciaal)

Kritisch probleem, waardoor  
de bedrijfsvoering wordt  
onderbroken, systemen vastlopen  
of gegevens verloren gaan

⌚ 30 min

(Niveau 2) (Hoog)

Gemiddeld probleem dat de  
functionaliteit beïnvloedt maar  
geen gegevensbeschadiging/verlies  
of softwarecrash veroorzaakt

⌚ 4 uur

(Niveau 3) (Medium)

Niet-kritiek probleem  
of serviceverzoek, dat  
gedeeltelijk van invloed  
is op het product

⌚ 6 kantooruren

(Niveau 4) (Laag)

Klein probleem of  
serviceverzoek, dat  
geen invloed heeft  
op de functionaliteit

⌚ 8 kantooruren

## Vrijgave van anti-virusdatabase op uw verzoek

Je manager is van maandag tot en met vrijdag bereikbaar tijdens lokale kantooruren. Als de TAM niet beschikbaar is, wordt uw verzoek doorgestuurd naar de dienstdoende manager op de MSA Technische Ondersteuning-lijn.

Kaspersky brengt de update uit die zorgt voor een juiste detectie. Het proces is als volgt:

1

Procesaanvraag betreffende anti-virusdatabases vrijgeven door een eigen groep specialisten

2

Vrijgave van (versnelde) updates met hoge prioriteit voor de MSA Enterprise-abonnees

3

Technische Account Manager informeert u over de vooruitgang van de update.

## Rapporten on-demand



Tijdens het oplossen van het incident zal Kaspersky er alles aan doen om u te voorzien van informatie over de verwerkingsstatus van openstaande incidenten. Voor het hoogste urgentieniveau voorzien we u van dagelijkse rapporten per e-mail of telefoon.

Regelmatige rapporten kunnen worden aangepast en afgestemd op uw behoeften.

## Ontvang openbare en particuliere patches

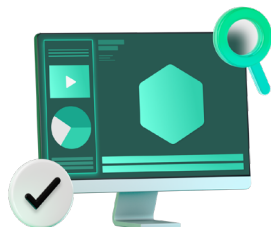


U kunt een privé-patch en -fix aanvragen, die worden uitgevoerd door een groep technici die speciaal voor Enterprise-abonnees is bestemd.

Kaspersky levert commercieel redelijke inspanningen om een eigen programmacorrectiecode vrij te geven die speciaal op uw behoeften is afgestemd. Codes voor programmacorrectie worden vrijgegeven volgens de onderverdeling van de levenscyclus van productondersteuning.

De voorwaarden voor het gebruik van private programmacorrecties zijn een onderwerp van de licentieovereenkomst tussen u en Kaspersky.

## Health Check Service



Met een certificaat voor uitgebreide technische ondersteuning kunt u eenmaal per jaar een Health Check aanvragen. Deze service is een audit van Kaspersky-productparameters om vast te stellen of ze voldoen aan de best practices en aanbevelingen van Kaspersky. Als resultaat ontvangt u een checklist met bevindingen en aanbevelingen.

Health Check wordt op afstand uitgevoerd en duurt één werkdag. Datum en leveringsomstandigheden dienen minimaal twee weken van tevoren te worden overeengekomen.