

Соглашение о сервисном обслуживании (Maintenance Service Agreement, MSA) в рамках пакетов услуг Enterprise и Business

Расширенная техническая поддержка для сохранения непрерывности вашего бизнеса

Периоды простоя, вызванные сбоями в работе IT-инфраструктуры предприятия, дорого обходятся бизнесу. Премиальная техническая поддержка, предоставляемая в рамках пакетов услуг Enterprise и Business, дает возможность минимизировать ущерб от инцидентов безопасности и сбоев в работе системы обеспечения IT-безопасности, связанных с решениями «Лаборатории Касперского». Обширные знания и богатый экспертный опыт специалистов «Лаборатории Касперского» позволяют максимально быстро и эффективно вернуть работу предприятия в обычное русло.

С каждой компанией-клиентом работает персональный технический менеджер (ТМ). Он принимает сообщение об имеющейся проблеме и передает ее на рассмотрение выделенной группе экспертов (технических специалистов и аналитиков) «Лаборатории Касперского», для которой ее решение является приоритетной задачей.

Обязательства «Лаборатории Касперского» перед клиентами в рамках программы расширенной технической поддержки

Вид сервиса	Стандартный	MSA Business	MSA Enterprise
Реагирование на инциденты, связанные с работой продуктов «Лаборатории Касперского»	Прием заявок через веб-сайт в рабочие часы	Прием заявок по электронной почте, через веб-сайт и по телефону в режиме 24/7/365; приоритетная обработка запроса	Поддержка по телефону, электронной почте, через веб-сайт в режиме 24/7/365.
Реагирование на вирусные инциденты	Прием заявок через веб-сайт в режиме 24/7/365; стандартная обработка запроса	Прием заявок по электронной почте, через веб-сайт и по телефону в режиме 24/7/365; приоритетная обработка запроса	В рабочие часы – поддержка через персонального ТМ.
Реагирование на критические инциденты	–	4 часа в режиме 24/7/365	30 минут в режиме 24/7/365
Технический менеджер	–	ТМ	Персональный ТМ
Хотфиксы и патчи	Предоставление плановых обновлений в период поддержки	Предоставление плановых обновлений и персональных патчей в период поддержки	Приоритетное предоставление плановых обновлений, а также персональных патчей в период поддержки и на протяжении действия договора
Приоритетная обработка инцидентов	–	Приоритетная обработка и устранение инцидентов в режиме 24/7/365	
Регулярные отчеты о статусе решения проблемы	–	–	Регулярное информирование клиента о ходе устранения инцидента (осуществляется силами персонального ТМ)

Вид сервиса	Стандартный	MSA Business	MSA Enterprise
Мониторинг качества обслуживания	–	–	Регулярные отчеты, предоставляемые персональным ТМ
Профессиональные сервисы «Лаборатории Касперского»	–	Доступны по запросу за отдельную плату	Проверка состояния системы защиты входит в стоимость пакета. Другие сервисы в рамках Профессиональных сервисов доступны по запросу за отдельную плату
Максимальное количество инцидентов в год	Не ограничено	36	Не ограничено

В рамках пакета услуг MSA Enterprise или MSA Business Вы получаете право на приоритетное обслуживание со стороны «Лаборатории Касперского». На сохранение максимальной работоспособности и безопасности вашей IT-инфраструктуры будут направлены усилия лучших специалистов компании.

Преимущества для компании-клиента

- **Понимание особенностей работы вашей IT-инфраструктуры.** В рамках пакета Enterprise устранение инцидентов происходит быстрее, поскольку вы можете немедленно связаться с персональным техническим менеджером, который уже знаком с конфигурацией вашей системы, ее рабочими процессами и особенностями корпоративной политики безопасности.
- **Минимизация рисков.** Меры безопасности с учетом всех особенностей вашей системы (включая приоритетные хотфиксы и кастомизированные патчи) обеспечивают высочайший уровень защиты вашей IT-инфраструктуры. Проверка настроек продуктов «Лаборатории Касперского» и состояния системы защиты по запросу помогает выявить потенциальные проблемы в конфигурации вашей IT-инфраструктуры, которые в дальнейшем могут вызвать простои в работе предприятия.
- **Оперативный ответ.** Выделенная группа экспертов дежурит в режиме 24/7/365, обеспечивая оперативное решение ваших инцидентов. Каждый запрос компании-клиента направляется непосредственно в штаб-квартиру «Лаборатории Касперского», где специалисты мирового класса быстро находят наиболее эффективное решение имеющейся проблемы.
- **Глобальная экспертиза.** Эксперты «Лаборатории Касперского» по IT-безопасности пользуются заслуженным авторитетом во всем мире. Персональный технический менеджер напрямую взаимодействует с ведущими экспертами компании, занятыми решением вашей проблемы, что позволяет обеспечить максимально оперативное устранение каждого инцидента.
- **Постоянная коммуникация.** Все клиенты, подписавшиеся на пакет услуг Enterprise, ежеквартально получают отчеты, подготовленные персональным ТМ. Отчеты, предоставляемые в процессе и по итогам устранения инцидента, а также мониторинг качества обслуживания гарантируют высокое качество услуги.

Результат такого экспертного подхода – уменьшение простоев в работе, более быстрое восстановление систем и экономия внутренних ресурсов компании-клиента. Вашу инфраструктуру защищают не только передовые технологии обеспечения IT-безопасности, но также знания, опыт и круглосуточная поддержка экспертов мирового уровня.

Дополнительные сервисы

Помимо расширенной технической поддержки «Лаборатория Касперского» предлагает также ряд профессиональных сервисов:

- Установка и обновление версий: проектирование, развертывание, настройка и обновление решений «Лаборатории Касперского» для бизнеса.
- Обучение IT-специалистов компании-клиента для более эффективного использования защитных технологий «Лаборатории Касперского» с учетом особенностей IT-инфраструктуры компании.
- Проверка состояния системы защиты с целью оптимизации работы решения для обеспечения IT-безопасности в условиях IT-инфраструктуры компании-клиента с предоставлением подробного отчета и рекомендаций.

www.kaspersky.ru

© 2021 АО «Лаборатория Касперского».
Зарегистрированные товарные знаки
и знаки обслуживания являются
собственностью их правообладателей.

Как приобрести:

Расширенную техническую поддержку можно приобрести у компаний-партнеров «Лаборатории Касперского».

Контактная информация и адреса партнеров представлены на нашем сайте в разделе kaspersky.ru/find_partner_office