

# ПРЕМИАЛЬНАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

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

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 в каждом случае максимально быстро и эффективно вернуть работу предприятия в обычное русло.

С каждой компанией-клиентом работает персональный технический менеджер (далее 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 и по телефону 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. В рабочие часы поддержка через персонального ТМ.
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	
Реагирование на критические инциденты	-	4 часа в режиме 24/7/365	30 мин в режиме 24/7/365
Технической 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 ПТМ)
Мониторинг качества обслуживания	-	-	Регулярные отчеты, предоставляемые ПТМ
Профессиональные услуги Лаборатории Касперского	-	Доступны по запросу за отдельную плату	Проверка состояния системы защиты входит в стоимость пакета. Другие сервисы в рамках Профессиональных услуг доступны по запросу за отдельную плату
Максимальное количество инцидентов в год	Количество не ограничено	36	Количество 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 ТМ, 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 ТМ 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 высокую эффективность услуги, соответствующую Вашим потребностям.

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

## Дополнительные сервисы для максимальной эффективности системы защиты

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

- 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

### 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](https://kaspersky.ru/find_partner_office)

### ПОДРОБНЕЕ:

[kaspersky.ru/business](https://kaspersky.ru/business)