



# Максимальная поддержка для вашего бизнеса

---

Программы расширенного  
технического обслуживания  
«Лаборатории Касперского»

**kaspersky**

Подробнее на [kaspersky.ru](https://kaspersky.ru)  
#активируйбудущее

# Экспертная помощь как часть вашей стратегии успеха

Соглашение о сервисном обслуживании (Maintenance Service Agreement, MSA) помогает обеспечить оперативную поддержку системы безопасности вашей компании на всех уровнях. Региональная команда опытных сертифицированных инженеров оперативно ответит на ваше обращение и расскажет, как устранить инцидент, уменьшить ущерб и защититься от подобных угроз в будущем.

Расширенная техническая поддержка – это:

- Прямая телефонная линия для приоритетной обработки инцидентов.
- Помощь персональных технических менеджеров (ТМ) «Лаборатории Касперского».
- Круглосуточная работа с критическими инцидентами.
- Проактивные уведомления о новых угрозах.

## Помощь экспертов

Какими бы первоклассными профессионалами ни были ваши IT-администраторы, они не могут быть экспертами по всем продуктам «Лаборатории Касперского». Спектр задач IT-специалиста сегодня огромен: это и инструктаж новых сотрудников, и решение программных и аппаратных проблем, и сопровождение BYOD-устройств вместе с устранением неполадок, не говоря уже о поддержке разнородных сред, обслуживании нескольких офисов и постоянной работе над интеграцией сторонних решений. Найти время на детальное знакомство с защитными продуктами в таких условиях практически невозможно.

В рамках профессиональных услуг эксперты «Лаборатории Касперского» помогут научиться использовать продукты наиболее эффективно. Сложность внедрения и затраты на него минимизированы, а процесс знакомства с продуктом значительно сокращен. Лучшие практические методики, разработанные на основе богатого опыта работы с клиентами, многократно ускоряют развертывание решений.

Профессиональные услуги предназначены для поддержки продуктов «Лаборатории Касперского»: Kaspersky Security для бизнеса, Kaspersky Security для виртуальных сред, Kaspersky Security Center и средств управления мобильными устройствами (MDM). Услуги включают период оценки качества обслуживания (обычно от трех до пяти дней) и оказываются как на территории клиента, так и дистанционно.

## MSA Start

Для небольших организаций, которым требуется доступ к приоритетной линии поддержки.

- Доступ к приоритетной линии поддержки для 6 инцидентов в год. (рабочее время).
- Одно контактное лицо со стороны клиента.
- Более высокий приоритет ответа по сравнению со стандартной поддержкой.
- Все преимущества стандартной поддержки.

## MSA Plus

Для растущего бизнеса, которому требуется более быстрая реакция на IT-инциденты. В рамках данной программы клиенту гарантирован доступ к приоритетной экспертной линии поддержки для решения критических инцидентов.

- Доступ к приоритетной линии поддержки для 12 инцидентов в год (в рабочее время).
- Два контактных лица со стороны клиента.
- Более высокий приоритет ответа по сравнению со стандартной поддержкой MSA Start.
- Все преимущества MSA Start.

## MSA Business

Для крупных организаций, которым необходима поддержка 24/7 по критическим проблемам, а также прямой доступ к приоритетной экспертной линии поддержки. Приоритетная круглосуточная поддержка для высокоприоритетных проблем (включая выходные и праздники).

- Четыре выделенных контактных лица со стороны клиента.
- Гарантированный ответ на высокоприоритетные проблемы в течение 2-х часов.
- Доступ к команде технических менеджеров (ТМ).
- Все преимущества пакета MSA Plus..

## MSA Enterprise

Для организаций, в которых непрерывность бизнеса и функционирование ключевых бизнес-процессов напрямую зависят от работоспособности IT-инфраструктуры. Персональный технический менеджер, хорошо знакомый с потребностями вашего бизнеса и особенностями IT-инфраструктуры вашей организации.

- Неограниченная круглосуточная поддержка для высокоприоритетных проблем.
- Восемь выделенных контактных лиц со стороны клиента.
- Проверка состояния системы защиты.
- При необходимости – помощь на месте.
- Все преимущества MSA Business.



## Сравнение уровней поддержки «Лаборатории Касперского»:

Уровень поддержки	Стандартный уровень поддержки	MSA Start	MSA Plus	MSA Business	MSA Enterprise
<b>Обслуживание</b>					
Количество инцидентов и условия поддержки:					
Количество премиальных инцидентов (в год)*	Нет	6	12	36	Без ограничений
Количество контактных лиц со стороны заказчика	Нет	1	2	4	8
Устранение неполадок**	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
<b>Доступность поддержки</b>					
Поддержка по телефону:					
Уровень критичности 1	Стандартные рабочие часы	Стандартные рабочие часы	Стандартные рабочие часы	24/7/365	24/7/365
Уровень критичности 2	Стандартные рабочие часы	Стандартные рабочие часы	Стандартные рабочие часы	Стандартные рабочие часы	24/7/365
Уровень критичности 3-4	Стандартные рабочие часы	Стандартные рабочие часы	Стандартные рабочие часы	Стандартные рабочие часы	24/7/365
<b>Веб-поддержка</b>					
Все уровни критичности	24/7/365 Обработка в рабочие часы	24/7/365 Обработка в рабочие часы	24/7/365 Обработка в рабочие часы	24/7/365 Обработка в рабочие часы	24/7/365 Обработка в рабочие часы
<b>Время реакции</b>					
Уровень критичности 1	Нет	6 рабочих часов	4 рабочих часа	2 часа	30 минут
Уровни критичности 2-4	Нет	Нет	Нет	Уровень 2: 6 рабочих часов	Уровень 2: 4 часа
				Уровень 3: 8 рабочих часов	Уровень 3: 6 рабочих часов
				Уровень 4: 10 рабочих часов	Уровень 4: 8 рабочих часов
<b>Удаленная поддержка</b>					
Доступность в зависимости от уровня	Нет	Все уровни критичности	Все уровни критичности	Все уровни критичности	Все уровни критичности
<b>Дополнительные преимущества</b>					
Экспертная поддержка	Нет	Нет	Нет	Да	Да
Персональный технический менеджер	Нет	Нет	Нет	Нет	Да
Аудит состояния системы защиты	Нет	Нет	Нет	Нет	1 день в год
Частные исправления	Нет	Нет	Нет	Нет	Да
Приоритет обработки запросов	Нет	Базовый	Средний	Высокий	Самый высокий

\* Премиальные инциденты: масштабные инциденты, которые требуют специализированных пошаговых инструкций, знакомства с отраслевыми рекомендациями или разъяснений специалиста.

\*\* Неполадки: ошибки в работе ПО, неправильная или недокументированная работа ПО.

**[www.kaspersky.ru](http://www.kaspersky.ru)**

© 2020 АО «Лаборатория Касперского».  
Все права защищены. Зарегистрированные  
товарные знаки и знаки обслуживания  
являются собственностью их  
правообладателей.