

# OFFREZ LA MEILLEURE ASSISTANCE À VOTRE ENTREPRISE.

*Incluez une assistance professionnelle à votre stratégie de réussite.*

Les options du MSA (Maintenance Service Agreement) de Kaspersky Lab permettent de bénéficier d'une assistance premium pour répondre à chacun de vos besoins en matière de sécurité. Protégez votre entreprise avec l'assistance d'excellence apportée par notre équipe locale d'ingénieurs certifiés.

## Les programmes de sélection comprennent :

- Une ligne de téléphone directe dédiée à l'assistance prioritaire
- Experts techniques de Kaspersky Lab dédiés
- Horaires élargis pour les problèmes critiques
- Alertes proactives concernant les nouvelles menaces

## MSA for Small and Medium Business

### MSA Start

Conçu pour les petites entreprises qui souhaitent bénéficier d'une aide supplémentaire par rapport à l'assistance dépannage standard et avoir accès à des conseillers d'assistance technique seniors.

- Ligne d'assistance prioritaire pour 6 incidents premiums (horaires de bureau)
- Assistance illimitée concernant la résolution des incidents
- Attribution d'une personne de l'assistance technique
- Réponse prioritaire par rapport à l'assistance standard
- Tous les autres avantages de l'assistance standard

## MSA for Enterprise

### MSA Business

Conçu pour les sociétés ayant besoin d'une assistance disponible 24h/24 et 7j/7 en cas de problèmes majeurs ainsi que d'un accès direct aux ingénieurs techniques.

- Ligne d'assistance prioritaire 24h/24 pour les problèmes les plus importants (congrés inclus)
- Attribution de quatre personnes de l'assistance technique
- Réponse aux problèmes les plus importants en 4 heures
- Attribution d'une équipe commerciale technique (TAM) en charge de la sécurité
- Tous les autres avantages de MSA Plus

### MSA Plus

Conçu pour les entreprises qui se développent et ont besoin d'accéder rapidement à un conseiller senior pour profiter d'une assistance en matière de déploiement, configuration, migration et meilleures pratiques.

- Ligne d'assistance prioritaire pour 12 incidents premiums (horaires de bureau)
- Attribution de deux personnes de l'assistance technique
- Réponse prioritaire par rapport à l'assistance standard et MSA Start
- Tous les autres avantages de MSA Start

### MSA Enterprise

Conçu pour les grandes entreprises aux environnements complexes ayant besoin tout au long de l'année d'une assistance proactive, personnalisée et dédiée.

- Services du responsable commercial et technique (TAM) dédié, incluant les mises à jour du service et le dépannage proactif
- Assistance illimitée 24h/24 pour les niveaux de problèmes sélectionnés
- Bilan de santé
- Assistance sur place comprises
- Tous les autres avantages de MSA Business





Support	Assistance standard	MSA Business	MSA Entreprise
<b>Service d'assistance</b> <i>Identification et assistance en cas d'incident :</i>			
Incidents Premium par an <sup>†</sup>	N/A	36	Illimité
Contacts techniques dédiés aux clients	N/A	4	8
Nombre de pannes/résolutions <sup>**</sup>	Illimité	Illimité	Illimité
<b>Disponibilités de l'assistance</b> <i>Assistance téléphonique :</i>			
Niveau de sécurité 1	Heures de bureau standard	24 x 7 x 365	24 x 7 x 365
Niveau de sécurité 2	Heures de bureau standard	Heures de bureau standard	24 x 7 x 365
Niveaux de sécurité 3-4	Heures de bureau standard	Heures de bureau standard	Heures de bureau standard
<b>Assistance Web par ticket et messagerie instantanée :</b>			
Tous niveaux de sécurité	24 x 7 x 365 Pendant les horaires de bureau	24 x 7 x 365 Pendant les horaires de bureau	24 x 7 x 365 Pendant les horaires de bureau
<b>Temps de réponse</b>			
Niveau de sécurité 1	N/A	4 heures	2 heures (rappel dans les 30 minutes)
Niveaux de sécurité 2-4	N/A	Niveau 2 : 8 heures ouvrées, Niveau 3 : 12 heures ouvrées, Niveau 4 : 24 heures ouvrées	Niveau 2 : 4 heures, Niveau 3 : 12 heures ouvrées, Niveau 4 : 24 heures ouvrées
<b>Assistance à distance</b>			
Disponibilité par niveau	Non	Tous niveaux de sécurité	Tous niveaux de sécurité
<b>Services d'assistance améliorés</b> <i>Contacts techniques dédiés</i>			
Responsable de compte technique dédié (TAM) chargé d'assurer la sécurité de votre entreprise grâce à un dépannage proactif et des mises à jour de service régulières	Non	Équipe TAM (équipe d'ingénieurs senior)	Responsable technique dédié
<b>Assurance sécurité complète :</b>			
Contrôle et rapports qualité	Non	Non	Oui
Appel de contrôle/Contrôle sur place	Non	Non	4 par an
Diagnostic et bilan technique sur site (le 3ème mois)	Non	Non	1 jour par an
Correction privée et résolution des erreurs	Non	Non	Oui
Transmission prioritaire des demandes d'assistance	N/A	Élevée	Plus élevée

# MSA Business

Conçu pour les sociétés ayant besoin d'une assistance disponible 24h/24 et 7j/7 en cas de problèmes majeurs ainsi que d'un accès direct aux ingénieurs techniques.

- Ligne d'assistance prioritaire 24h/24, 7j/7 pour les problèmes les plus critiques (jours fériés inclus)
- Attribution de quatre contacts d'assistance technique
- Réponse aux problèmes les plus importants en 4 heures
- Attribution d'une équipe commerciale technique (TAM) en charge de la sécurité
- Tous les autres avantages de MSA Plus

# MSA Entreprise

Conçu pour les grandes entreprises aux environnements complexes ayant besoin tout au long de l'année d'une assistance proactive, personnalisée et dédiée.

- Services dédiés d'un responsable de compte technique (TAM), incluant les mises à jour des services et le dépannage proactif
- Assistance illimitée 24h/24, 7j/7 pour les niveaux de problèmes sélectionnés
- Bilan de santé
- Assistance sur place comprises
- Tous les autres avantages de MSA Business

<sup>†</sup>Incidents premiums : plus graves que les problèmes standards, les incidents premiums requièrent souvent une étude approfondie, une évaluation des meilleures pratiques ou une explication guidée avancée.

<sup>\*\*</sup>Pannes/résolutions : dysfonctionnement ou erreurs des logiciels, ou logiciels qui ne fonctionnent pas tel qu'indiqué dans la documentation.