

safetica

Safetica Premium Implementace

Tým zákaznické podpory Safetica

Obsah

Úvod do implementace Premium	2
Rozsah implementace Safetica Premium	2
Definice pracovní doby	4
Obecné podmínky	4
Realizace implementace	4
Jazyk	4
Kontakt.....	4

Úvod do implementace Premium

Safetica nabízí implementační služby poskytované našimi interními inženýry řešení. Náš tým má za sebou stovky úspěšných implementací – od malých a středních nasazení až po globální projekty pokrývající tisíce koncových zařízení.

Tyto služby jsou ideální pro společnosti, které chtějí využít odborné vedení přímo od dodavatele během zprovoznění, a také pro partnery, kteří zatím nezískali požadovanou certifikaci Tier.

Implementace není součástí každé licence Safetica. U některých typů objednávek je však povinná, jak je definováno v programu [Safetica Partner Program](#). Partnerům také doporučujeme, aby implementaci Safetica nabízeli jako součást svého portfolia služeb.

Rozsah implementace Safetica Premium

Rozsah

Rozsah implementace je navržen tak, aby maximalizoval hodnotu řešení Safetica podle prostředí zákazníka, jeho potřeb v oblasti ochrany dat a výsledků úvodního bezpečnostního auditu Safetica.

Typické aktivity

Implementace obvykle zahrnuje následující kroky:

- Pouze on-prem (v případě cloudu je zajištěno automaticky):
 - Instalace serveru Safetica (Safetica Management Service, Safetica ONE Console)
 - Připojení k existující databázi MS SQL nebo instalace MS SQL Server Express
 - Počáteční konfigurace Safetica (monitoring, licence, SMTP, jazyk atd.)
- Vytvoření instalátoru Downloader/Agent ve spolupráci se zákazníkem
- Kontrola nekompatibilního softwaru na koncových zařízeních a ověření splnění minimálních požadavků; instalace klienta Safetica v pilotním prostředí
- Provedení bezpečnostního auditu a vytvoření zprávy s nálezy a doporučeními
- Nasazení klienta Safetica na zbývající zařízení
- Konfigurace politik pro audit, upozornění, reporty a pokročilé DLP politiky na základě auditu, potřeb zákazníka a osvědčených postupů
- Předání dokončeného projektu zákazníkovi
- Zaškolení administrátora(ů) Safetica u zákazníka

Předpoklady a odpovědnosti

Stejně jako u jiných implementací je nutné splnit určité požadavky před a během nasazení. V rámci našeho servisního modelu je odpovědnost zákazníka (nebo jeho partnera) zajistit následující:

1. IT prostředí splňuje [minimální systémové požadavky](#) pro server Safetica i koncová zařízení.
2. Je k dispozici Microsoft SQL Server pro databázi Safetica nebo zákazník souhlasí s instalací Microsoft SQL Server Express (pouze on-prem) a rozumí jeho omezením výkonu a velikosti.
3. Je určen dedikovaný administrátor Safetica jako hlavní kontaktní osoba, která podporuje implementační úkoly (např. distribuce instalátorů Downloader/Agent a ad-hoc činnosti na místě).
4. Server Safetica je přístupný našemu týmu prostřednictvím zabezpečeného vzdáleného připojení (pouze on-prem).

Harmonogram a rozsah

Harmonogram a rozsah budou přizpůsobeny konkrétnímu projektu a dohodnuty přímo se zákazníkem. Všechny podrobnosti budou definovány a potvrzeny ve Scope of Work.

Definice pracovní doby

- **Pondělí – Pátek:** 8:00–22:00 středoevropského času (CET/CEST)
- **Pondělí – Pátek:** 7:00–19:00 východního času (EDT/EST)

Státní svátky

Podpora může být omezena během svátků slavených v České republice a Kolumbii, včetně: 1. 1., 6. 1., 24. 3., 17. 4., 18. 4., 1. 5., 8. 5., 2. 6., 23. 6., 30. 6., 5. 7.–6. 7., 20. 7., 7. 8., 18. 8., 28. 9., 13. 10., 28. 10., 3. 11., 17. 11., 8. 12., 24.–26. 12., Velký pátek a Velikonoční pondělí.

Rozšířené hodiny

Rozšířená podpora není zahrnuta v základní SLA. Může být sjednána individuálně. Pro podrobnosti kontaktujte svého Channel Managera.

Poznámka k plánování

Většina implementačních úkolů může být provedena bez účasti zákazníka/partnera, a pokud je to potřeba, i mimo vaši pracovní dobu – bez dopadu na délku ani kvalitu projektu. Pokud je nutné některou činnost naplánovat mimo standardní hodiny, rádi se přizpůsobíme.

Obecné podmínky

Realizace implementace

- Projekty jsou realizovány vzdáleně a vyžadují spolupráci s IT personálem zákazníka.
- Alternativní způsoby realizace lze posoudit individuálně. Případné dodatečné náklady budou naceněny nad rámec objednávky. Pro podrobnosti kontaktujte svého Channel Managera nebo Account Managera.

Jazyk

Náš interní tým poskytuje implementaci a komunikaci v angličtině a španělštině.

Kontakt

- Email: support@safetica.com
- Telefon (EU): +420 511 205 228
- Telefon (US): +1 470 344 3096