

safetica

Implementación de Safetica Pro

Equipo de Soporte al Cliente de Safetica

Índice

- Introducción a la Implementación Pro2
- Alcance de la Implementación de Protección Safetica.....2
- Definición del Horario Laboral3
- Condiciones Generales.....4
 - Entrega de la Implementación 4
 - Idioma 4
- Contacto.....4

Introducción a la Implementación Pro

Safetica ofrece servicios de implementación proporcionados por nuestros ingenieros de soluciones internos. El equipo ha completado cientos de implementaciones, desde despliegues pequeños y medianos hasta proyectos globales que abarcan miles de equipos.

Estos servicios son ideales para empresas que desean contar con la experiencia y guía del proveedor durante la configuración, así como para socios que aún no poseen la certificación Tier requerida.

La implementación no está incluida en todas las licencias de Safetica. Sin embargo, es obligatoria para ciertos tipos de pedidos según lo definido en [el Programa de Socios de Safetica](#). También recomendamos a los socios ofrecer la implementación de Safetica como parte de su portafolio de servicios.

Alcance de la Implementación de Protección Safetica

Alcance

El alcance de la implementación está diseñado para maximizar el valor de Safetica en función del entorno del cliente, sus necesidades de protección de datos y los resultados de la Auditoría de Seguridad inicial de Safetica.

Actividades Típicas

En general, la implementación incluye las siguientes actividades:

- Solo en instalaciones locales (automáticamente gestionado en la nube):
 - Instalación del servidor Safetica (Safetica Management Service, Safetica ONE Console)
 - Conexión a una base de datos MS SQL existente o instalación de MS SQL Server Express
 - Configuración inicial de Safetica (monitoreo, licencias, SMTP, idioma, etc.)
- Creación del instalador Downloader/Agent en colaboración con el cliente
- Verificación de software incompatible en los equipos y comprobación de que cumplan los requisitos mínimos; instalación del cliente Safetica en un grupo piloto
- Ejecución de una auditoría de seguridad y elaboración de un informe con hallazgos y recomendaciones
- Despliegue del cliente Safetica en los demás equipos
- Configuración de políticas para auditorías, alertas, reportes y controles DLP básicos basados en la auditoría, las necesidades del cliente y las mejores prácticas
- Entrega del proyecto finalizado al cliente

- Capacitación del/de los administrador(es) de Safetica del cliente

Requisitos Previos y Responsabilidades

Como en cualquier implementación de software, se deben cumplir ciertos requisitos antes y durante el despliegue. En nuestro modelo de servicio, el cliente (o su socio) es responsable de garantizar lo siguiente:

1. El entorno de TI cumple con los [requisitos mínimos del sistema](#) tanto para el servidor Safetica como para los equipos finales.
2. Se dispone de un Microsoft SQL Server para la base de datos de Safetica, o el cliente acepta instalar Microsoft SQL Server Express (solo en instalaciones locales) y comprende sus limitaciones de rendimiento y capacidad.
3. Se designa un administrador de Safetica dedicado como punto de contacto principal, encargado de apoyar las tareas de despliegue (por ejemplo, distribución de instaladores Downloader/Agent y actividades puntuales en sitio).
4. El servidor Safetica es accesible para nuestro equipo mediante una conexión remota segura (solo en instalaciones locales).

Cronograma y Alcance

El cronograma y el alcance se adaptarán al proyecto específico y se acordarán directamente con el cliente. Todos los detalles se definirán y confirmarán en el Documento de Alcance de Trabajo (Scope of Work).

Definición del Horario Laboral

- **Lunes a viernes:** 8:00 a. m. – 10:00 p. m. hora de Europa Central (CET/CEST)
- **Lunes a viernes:** 7:00 a. m. – 7:00 p. m. hora del Este (EDT/EST)

Días Festivos

El soporte puede ser limitado durante los días festivos observados en la República Checa y en Colombia, incluyendo: 1 de enero, 6 de enero, 24 de marzo, 17 de abril, 18 de abril, 1 de mayo, 8 de mayo, 2 de junio, 23 de junio, 30 de junio, 5–6 de julio, 20 de julio, 7 de agosto, 18 de agosto, 28 de septiembre, 13 de octubre, 28 de octubre, 3 de noviembre, 17 de noviembre, 8 de diciembre, 24–26 de diciembre, Viernes Santo y Lunes de Pascua.

Horario Extendido

El horario extendido no está incluido en el SLA de soporte predeterminado. Puede acordarse caso por caso. Para más información, comuníquese con su Channel Manager.

Nota sobre la Programación

La mayoría de las tareas de implementación pueden realizarse sin la participación del cliente o del socio y, si es necesario, fuera del horario laboral habitual, sin afectar la duración ni la calidad del proyecto. Si alguna actividad debe programarse fuera del horario regular, estaremos encantados de adaptarnos.

Condiciones Generales

Entrega de la Implementación

- Los proyectos se realizan de forma remota y requieren la participación del personal de TI del cliente.
- Se pueden considerar métodos alternativos de entrega caso por caso. Cualquier costo adicional será cotizado por separado. Para obtener más información, comuníquese con su Channel Manager o Account Manager.

Idioma

Nuestro equipo interno ofrece los servicios de implementación y comunicación en inglés y español.

Contacto

- Correo electrónico: support@safetica.com
- Teléfono (UE): +420 511 205 228
- Teléfono (EE. UU.): +1 470 344 3096