



**ENDPOINT
PROTECTOR**

Jump Start Implantación básica asistencia en remoto y formación

V01: 28/05/2018

V02: 05/05/2019

IREO
Dpto. de Servicios Profesionales
consulting@ireo.com
Tel. 91 312 13 86

Alcance.....	3
Contenido del servicio.....	3
Conexión remota	3
Preparación del proyecto. Llamada previa.....	3
Configuración inicial estándar	3
Preparación y requerimientos previos	4
Requerimientos técnicos/entorno de red	4
Responsable del proyecto.....	4
Requerimientos para la conexión remota	4
Ámbito	4
Información adicional	5
Aceptación del Servicio	5

Alcance

El servicio Jump Start consiste en una sesión de formación y asistencia en remoto, para ayudar durante la implantación inicial de EndPoint Protector. Este servicio está pensado para ayudar en la instalación de equipos nuevos y su configuración básica, con una mínima personalización.

En un máximo de 2,30 horas permiten implantar una configuración típica y estándar. En caso de tener requerimientos más complejos, es recomendable ampliar el alcance de este servicio, a través de la contratación de servicios adicionales de asistencia remota.

Contenido del servicio

Conexión remota

Todas las tareas se llevarán a cabo en remoto, por teléfono y tomando el control remoto del PC o portátil del cliente, a través de las herramientas GoToMeeting o LogMeIn Rescue.

Preparación del proyecto. Llamada previa.

- Análisis de la arquitectura actual de la red del cliente
- Análisis de los requerimientos específicos del proyecto
- Asesoramiento sobre la estrategia de implantación
- Definición modo de despliegue
- Repaso de requisitos de conectividad

Configuración inicial estándar

El consultor utilizará el Asistente de EndPoint Protector para llevar a cabo la configuración básica inicial del equipo:

- Despliegue del Appliance
- Configuración básica del Appliance (Red, Idioma, Zona horaria etc.)
- Acceso al equipo mediante consola web
- Configuración básica de sistema (nombre de host, contraseña de Administrador, etc.)
- Aplicación de licencias
- Configuración del Servidor de Correo y AD
- Configuración de Carpetas de Almacenamiento de Logs y datos
- Despliegue de Agente en 5 Equipos

Al finalizar las tareas de configuración básica indicadas arriba, el consultor estará disponible durante el resto de la sesión, para ayudarle al cliente con la implantación de las configuraciones personalizadas que el cliente estime oportunas y dependiendo de los módulos adquiridos.

Preparación y requerimientos previos

Requerimientos técnicos/entorno de red

El cliente debe contar con un entorno virtual VMware o HiperV, con sus licencias correspondientes; y tener previstos los recursos necesarios para conectarlo en su red.

Se puede implantar directamente en la red de producción, aunque también se puede implantar en una red de pruebas y trasladarlo posteriormente a la red de producción. En cualquier caso, la red debe estar operativa, para que el equipo tenga acceso a Internet una vez conectado.

Para aprovechar el tiempo, se recomienda que el cliente prepare una lista con los requerimientos incluidos en este documento.

Responsable del proyecto

El cliente debe asignar 1 técnico para participar activamente en el proyecto durante la prestación del servicio. El técnico debe tener los conocimientos necesarios para llevar a cabo todas las tareas del proyecto, bajo la supervisión del consultor.

Requerimientos para la conexión remota

La conexión remota al ordenador del cliente se realiza a través de las herramientas Bomgar, GoToMeeting o LogMeIn Rescue. Es importante tener en cuenta que el consultor necesitará tener acceso remoto al ordenador del cliente durante el proyecto; y que el ordenador del cliente debe poder conectar a la vez con el entorno virtual donde se haya desplegado el producto.

Ámbito

Este servicio permite implantar un número muy limitado de configuraciones personalizadas; no se trata de una implantación "llave en mano". Si el cliente necesita una implantación más completa, o la implantación de funcionalidades específicas, puede ampliar este servicio a través de la contratación de horas adicionales de asistencia remota.

Este servicio no incluye la elaboración de documentación.

Asimismo, queda fuera del alcance del proyecto la administración, configuración o modificación de los sistemas o elementos de la infraestructura del cliente, tales como servidores, routers, etc.

Información adicional

Para asegurar una correcta planificación y asignación de recursos, este servicio se facturará íntegramente al contratar el mismo, con independencia de la fecha acordada entre ambas partes para la prestación de los servicios.

Una vez confirmado el proyecto, el Responsable de Proyecto se pondrá en contacto para coordinar fechas para la sesión remota.

El desglose de tareas y tiempos es orientativo y sujeto a cambios en función del tiempo disponible, los requerimientos específicos del cliente y otros factores.

Este servicio se contrata para una instalación concreta, en una sola sesión remota. En caso de no utilizar todo el tiempo previsto en la sesión remota, no se puede acumular para utilizar posteriormente.

Aceptación del Servicio

La firma del presente documento supone la aceptación por parte del cliente de los Servicios Profesionales ofertados, tal y como están definidos en el mismo:

Firma:

Nombre:

Fecha: