SERVICIO SOPORTE TÉCNICO BITDEFENDER - 1A INGENIERÍA

1A INGENIERÍA SAS
Alcance del Servicio de Soporte – Bitdefender
Cliente: Alcaldía de Remedios
Fecha: Abril 29 2026

1. Introducción

1A INGENIERÍA SAS, como proveedor autorizado de soluciones de ciberseguridad Bitdefender, presenta a continuación el alcance del servicio de soporte que será prestado a la Alcaldía de Remedios en el marco de la implementación y operación de la solución Bitdefender.

2. Alcance del Soporte Ofrecido

2.1 Capacitación Inicial
Se realizará una sesión de capacitación virtual de dos (2) horas, dirigida al personal designado por la Alcaldía de Remedios.
La capacitación incluye:

Revisión detallada de la consola de administración de Bitdefender.

Mejores prácticas para la gestión de endpoints.

Resolución de dudas sobre configuración, políticas y monitoreo de seguridad.

2.2 Soporte Técnico 5x8

Durante un (1) año a partir de la activación del licenciamiento, 1A INGENIERÍA SAS prestará soporte técnico bajo la modalidad 5x8 (lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua).
El soporte incluye:

Atención a incidentes técnicos relacionados con el funcionamiento de Bitdefender.

Asistencia remota para resolución de errores o comportamientos anómalos del

software.

Acompañamiento en ajustes de políticas o tareas administrativas dentro de la consola.

Respuesta a consultas operativas, técnicas y de buenas prácticas.

Canal de Atención:
Las solicitudes de soporte deberán ser enviadas al correo electrónico:
📧 mesadeayuda@1aingenieria.com.co

3. Observaciones
Este servicio no contempla soporte fuera del horario establecido ni asistencia en sitio, salvo acuerdos específicos adicionales. Cualquier requerimiento adicional será evaluado y cotizado por separado.

4. Contacto
Para mayor información, aclaraciones o coordinación del servicio, puede comunicarse con:
1A INGENIERÍA SAS
📞 Tel: 6019156646
📧 Email: mesadeayuda@1aingenieria.com.co
🌐 www.1aingenieria.com.co