

**Alcance y descripción del servicio**

**ANTIVIRUS SERVIDOR IPLAN**

## **1. Introducción.**

El presente documento especifica los términos del acuerdo de niveles de servicio, bajo los cuales IPLAN y ESET Latinoamérica se compromete a brindar los productos/servicios especificados.

## **2. Descripción General y Alcance.**

El cliente podrá adquirir cualquiera de las soluciones de ESET Latinoamérica y de acuerdo al producto no tendrá restricciones de uso sobre el mismo.

## **3. Soluciones y funcionalidades.**

### **A) ESET File Security**

ESET File Security diseñado exclusivamente para servidores es una herramienta poderosa pero liviana que aporta altos niveles de protección para servidores de archivos. Identifica patrones sospechosos exhibidos por aplicaciones maliciosas, exploits e incluso amenazas desconocidas, basándose en su comportamiento malicioso. Reconoce los archivos críticos de sistema de manera automática generando exclusiones sobre los mismos.

Está disponible para plataformas Windows Server (también para las versiones Core), como también para distribuciones basadas en Linux

### **B) ESET Mail Security**

ESET Mail Security le brinda la multipremiada tecnología ThreatSense®, otorgándole protección proactiva altamente sofisticada y mejorando la limpieza de malware. Los algoritmos de heurística avanzada le aseguran detección precisa de malware, sin comprometer los recursos del sistema.

A su vez posee un modulo antispam avanzado que con multiples métodos de protección ayudan a la eliminación del correo no deseado en su organización

Facil de instalar y configurar, con una interfaz amigable e intuitiva y premiado por los principales laboratorios independientes, han hecho de ESET Mail Security, un producto de primera línea a nivel mundial.

Se encuentra disponible para Microsoft Exchange, Lotus Domino y se integra también con los principales agentes de correo en Linux (Postfix, Sendmail, Qmail, Exim, etc)

## **4.Actualizaciones.**

Las mismas serán gratuitas y se podrán descargar de manera automática o manual.

En caso de clientes Business podrán crear un mirror de actualización desde la consola de administración ESET Remote Administrator.

## **5.Centro de Atención al Usuario.**

El cliente dispone de acceso al centro de atención al usuario para efectuar reclamos de tipo técnico o administrativos.

Para el acceso a dicho servicio el cliente deberá disponer de su código de gestión personal disponible en su factura.

En caso de ser un cliente nuevo, que aún no haya recibido su primera factura, el cliente podrá gestionar el mismo vía la web de IPLAN.

El cliente es responsable de mantener actualizada su información de contacto en el sistema que IPLAN pone a disposición de forma tal que eficientice cualquier necesidad de comunicación por parte de IPLAN.

## **6.Activación del Servicio**

IPLAN pondrá a disposición el servicio con las condiciones correspondientes a la opción contratada.

IPLAN notificará vía mail al Cliente sobre la disponibilidad del servicio contratado, el/los nombres de usuario generados y sus password respectivos, formas de interacción con la plataforma y demás características que hagan a cuestiones operativas del servicio en cuestión.

A partir de la comunicación, y transcurridas 48 hs de efectuada, si el cliente no reclamase a cualquier efecto sobre problema alguno del servicio en cuanto a las características contratadas, IPLAN considerará al servicio como activo y aceptado.

## **7. Acuerdo de servicio.**

Los siguientes puntos muestran el detalle de los servicios.

- Se brindará soporte ante incidentes de la plataforma de ANTIVIRUS IPLAN y conectividad en modalidad 7 x 24 x 365.
- Disponibilidad comprometida de la plataforma de ANTIVIRUS IPLAN.

## **8.Limitaciones del Servicio.**

IPLAN no se hace responsable por la integridad, inconsistencia y/o pérdida de los datos que puedan ocasionar las fallas que involucren a los componentes del equipo adquiridos (hardware o software) ni errores humanos de terceros ajenos a IPLAN.

IPLAN no se hace responsable ante el caso fortuito de pérdida de datos y su respectivo Backup.

IPLAN no admite prácticas de SPAM por parte de sus clientes. Si IPLAN detectara tal situación, se procederá a dar de baja los servicios contratados. El cliente manifiesta y se compromete a no efectuar prácticas de SPAM a través de los servicios que contrata con IPLAN.

**Ante cualquier duda y/o consulta comuníquese con el Centro de Atención al Cliente llamando al 0800-345-0000 o ingrese a [www.iplan.com.ar/contacto](http://www.iplan.com.ar/contacto)**