



Descripción general del servicio

El servicio Symantec Web Data Protection.cloud (“Web DP”) es un servicio de análisis que examina páginas y contenido web, y archivos adjuntos de correo web, permitiendo al Cliente configurar su propia estrategia de filtrado de Contenido web basada en políticas. Este Servicio solo está disponible para Clientes que también usan los servicios Symantec Web Security.cloud.

Este documento de Descripción de servicios, junto con todos los archivos adjuntos incluidos a modo de referencia, forma parte de cualquier acuerdo de Symantec que incorpore esta Descripción de servicios a modo de referencia (en forma conjunta, el “Acuerdo”) para los Servicios que se describen en la presente Descripción de servicios.

Índice

- **Funcionalidad y capacidades empresariales y técnicas**
 - Características del Servicio
 - Responsabilidades del Cliente
 - Plataformas admitidas
- **Términos específicos del Servicio**
 - Proceso de cancelación de la renovación
 - Atención y asistencia técnica
 - Condiciones del Servicio
- **Definiciones**
- **Acuerdo de nivel de servicio**



FUNCIONALIDAD Y CAPACIDADES EMPRESARIALES Y TÉCNICAS

Funciones del servicio

- Acceso a la consola de gestión del servicio (SMC) para gestionar información de cuenta y realizar selecciones de configuración.
- El Cliente puede crear un conjunto de políticas que determinen el Contenido web que filtrará el Servicio.
- Una política es un grupo de reglas o instrucciones establecidas por el Cliente que se usa para identificar un formato particular de contenido/componente de página web o archivo adjunto dentro de un sitio web. La política determina la medida que se toma cuando se detecta ese formato dentro del Contenido web.
- El Cliente puede configurar políticas de manera global, por grupo o por usuario.
- El Servicio funciona según una coincidencia exacta de políticas del Cliente y las aplica hasta que determine un evento de salida y complete el proceso de análisis.
- El Servicio puede realizar análisis únicamente en busca de contenido en ciertos tipos de archivos, definidos en la guía del administrador para el servicio y en la ayuda online que se proporciona con el Servicio.
- Las siguientes opciones están disponibles para que el Cliente especifique las medidas que se tomarán cuando el Servicio identifique Contenido web que coincida con una política definida por el Cliente. Se pueden habilitar todas las acciones como un evento de salida, si es necesario.
 - Bloquear y registrar Contenido web (evento de salida predeterminado).
 - Registrar solo en las estadísticas de la SMC.
 - Permitir (evento de salida predeterminado).
- Mediante la SMC, el Cliente puede activar, desactivar y modificar las notificaciones configuradas por él para cada política.
- Las plantillas, los diccionarios, las listas y las expresiones regulares se proporcionan con el Servicio. El Cliente puede usar estas plantillas para desarrollar sus propias políticas o crear sus propias expresiones regulares y listas personalizadas.
- Symantec no es responsable de brindar asistencia ni resolver problemas de las expresiones regulares definidas por el Cliente.
- Si el Cliente lo solicita, Symantec realizará esfuerzos comercialmente razonables para crear expresiones regulares personalizadas a fin de lograr un resultado deseado definido por el Cliente.
- Se aconseja al Cliente tomar nota de la diferencia de comportamiento de los archivos adjuntos del correo web. En la Guía del administrador se incluye información detallada.
- El Cliente puede elegir activar una función opcional para generar informes basados en contenido coincidente y una porción de texto que lo rodea. Si el Cliente habilita esta función, el contenido coincidente se redactará de forma predeterminada y no se registrará. El Cliente puede deshabilitar la función de redacción y, como resultado, el contenido coincidente se registrará y se incluirá en los datos comunicados. Los Clientes comprenden que la redacción es una función opcional que se aplica solamente a contenido coincidente y el Servicio no redactará el texto que rodea el contenido coincidente. El Cliente es el único responsable de gestionar la recopilación y la elaboración de informes de datos mediante esta función.



Responsabilidades del cliente

Symantec solamente puede prestar el Servicio conforme al Acuerdo si el Cliente proporciona la información necesaria o realiza las acciones requeridas. Si el Cliente no cumple con las siguientes obligaciones, la prestación del Servicio se puede ver afectada o se puede impedir, y/o la elegibilidad para recibir los beneficios del Acuerdo de nivel de servicio puede quedar sin efecto, como se indica a continuación.

- **Habilitación de la instalación:** El Cliente debe proporcionar la información necesaria para que Symantec comience a prestar el Servicio.
- **Personal adecuado del Cliente:** El Cliente debe proporcionar personal adecuado para que asista a Symantec en la prestación del Servicio, conforme a una solicitud razonable por parte de Symantec.
- **Credenciales de renovación:** Si corresponde, el Cliente debe aplicar a su cuenta las credenciales de renovación que acompañan el Instrumento de suscripción (definido a continuación) a fin de continuar recibiendo el Servicio o de mantener la información de cuenta y los datos del Cliente durante cualquier período de retención posterior a la finalización, si existe, según se define en una Descripción de servicios. De lo contrario, el acceso a la cuenta y los datos del Cliente podrán no estar disponibles.
- **Configuración del Cliente en comparación con la configuración predeterminada:** El Cliente debe configurar las funciones del Servicio, si corresponde, o bien se aplicará la configuración predeterminada. Para algunas funciones, no existe configuración predeterminada y no se prestará ningún Servicio hasta que el Cliente elija una configuración.
- El Cliente es responsable de implementar las opciones de configuración del Servicio mediante la SMC.
- El Cliente debe dirigir el tráfico web mediante el Servicio, configurado mediante la SMC.
- El Cliente debe implementar políticas en una jerarquía lógica, de lo contrario, es posible que no se aplique una política antes de que el Servicio llegue al evento de salida seleccionado del Cliente.
- El Cliente es responsable de probar cualquier expresión regular creada por él o por Symantec para determinar si se puede alcanzar el resultado deseado.

Plataformas admitidas

- Las plataformas admitidas para el Servicio se definen en la SMC.
- Los requisitos de hardware, si corresponde, se definen en la SMC.



TÉRMINOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Proceso de cancelación de la renovación

El Servicio se renueva automáticamente como se establece en el Acuerdo, a menos que el Cliente lo cancele como se indica a continuación:

- Para cancelar la renovación automática, el Cliente deberá enviar a Symantec un aviso al menos noventa (90) días antes de la finalización del Plazo vigente en ese momento del Cliente. "Plazo" significa el período inicial de servicio (en ocasiones también se denomina "período mínimo") o cualquier período de renovación.
- El aviso de cancelación de la renovación se debe enviar a la siguiente dirección (o a otra dirección publicada por Symantec): CLD_cancellations_MLABS@symantec.com. Los avisos de cancelación de renovación entran en vigor una vez concluido el Plazo vigente en ese momento. Todo aviso enviado según este procedimiento será considerado entregado en el momento en que Symantec lo reciba.

Atención y asistencia técnica

Atención al cliente. Symantec proporcionará la siguiente atención como parte del Servicio durante el horario laboral correspondiente a la región:

- Recepción y procesamiento de pedidos para la implementación del Servicio.
- Recepción y procesamiento de solicitudes de modificaciones permitidas en las características del Servicio.
- Respuesta a preguntas sobre facturación.

Asistencia técnica. El Servicio incluye la siguiente asistencia técnica (la "Asistencia").

- Asistencia disponible veinticuatro (24) horas al día, los siete (7) días de la semana, para ayudar al Cliente a configurar las funciones del Servicio y para resolver los problemas del Servicio sobre los que tenga noticia.

Mantenimiento. Symantec debe realizar el mantenimiento de la Infraestructura del Servicio a fin de prestar el Servicio conforme al Acuerdo. El mantenimiento del Servicio incluye lo siguiente:

- *Mantenimiento programado.* Para llevar a cabo el *Mantenimiento programado*, Symantec realizará un esfuerzo comercialmente razonable para notificar al Cliente con una anticipación de siete (7) días naturales mediante correo electrónico, SMS o mediante un aviso en la SMC. Symantec realizará un esfuerzo comercialmente razonable para realizar el *Mantenimiento programado* en momentos en que la actividad colectiva del Cliente sea reducida, en la zona horaria en que se encuentra situada la Infraestructura afectada y, solamente en una parte y no en la totalidad de la red. De ser posible, el *Mantenimiento programado* se llevará a cabo sin afectar al Servicio. Durante el *Mantenimiento programado*, el Servicio podrá ser desviado a secciones de la Infraestructura a las que no se les realiza el mantenimiento a fin de minimizar la interrupción del Servicio.
- *Mantenimiento de emergencia.* Cuando sea necesario realizar un *Mantenimiento de emergencia* y este pueda afectar al Servicio, Symantec se esforzará por informar a las partes afectadas por adelantado mediante la publicación de una alerta en la SMC correspondiente al menos una (1) hora antes del comienzo del *Mantenimiento de emergencia*.
- *Mantenimiento de rutina (SMC).* Symantec realizará un esfuerzo comercialmente razonable para llevar a cabo el mantenimiento de rutina de la SMC en momentos en que la actividad colectiva del Cliente sea reducida para minimizar la interrupción de la disponibilidad de la SMC. El Cliente no recibirá una notificación previa de estas actividades de mantenimiento de rutina.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL DE SYMANTEC. SOLO PARA USUARIOS AUTORIZADOS

4



Condiciones del servicio

- El Servicio está diseñado para permitirle al Cliente implementar una política de uso informático válida y aplicable o su equivalente. El Cliente cumplirá con todas las leyes correspondientes en relación con el uso del Servicio. En determinados países, es posible que se requiera el consentimiento del personal individual. La configuración y el uso del Servicio es absoluta responsabilidad del Cliente y, por lo tanto, Symantec no es responsable del uso del Servicio por parte del Cliente ni tampoco será responsable civil o penalmente por ninguna consecuencia que pueda sufrir el Cliente como resultado de la utilización del Servicio.
- Toda plantilla proporcionada por Symantec solo servirá de guía para permitirle al Cliente crear sus propias políticas personalizadas y otras plantillas.
- Las listas de palabras sugeridas y las políticas o las reglas de plantillas proporcionadas por Symantec contienen palabras que pueden considerarse ofensivas.
- El Cliente no podrá divulgar los resultados de ninguna evaluación comparativa o de otras evaluaciones relacionadas con el Servicio a terceros sin previa autorización por escrito de Symantec.
- El Cliente acepta que Symantec puede suspender temporalmente el Servicio al Cliente si la prestación continua del Servicio al Cliente compromete la seguridad del Servicio. Dichas circunstancias pueden incluir, entre otros, intentos de piratería, ataques de negación de servicio, bombas de correo u otras actividades maliciosas dirigidas a los dominios del Cliente o provenientes de ellos. En tal caso, Symantec informará de inmediato al Cliente y trabajará con él para resolver dichos problemas. Symantec restablecerá el Servicio una vez eliminada la amenaza para la seguridad.
 - Si un Servicio se suspende o se da por terminado por cualquier motivo, Symantec revertirá todos los cambios de configuración realizados tras la prestación del Servicio. En el caso de que se restablezca el Servicio, el Cliente será responsable de realizar todos los demás cambios de configuración necesarios.
- Los cargos de instalación se le facturarán al Cliente, según corresponda, cuando el Cliente aumente la cantidad de Usuarios o realice otro uso incremental de los Servicios, según las tarifas vigentes en ese momento.
- El Uso registrado solo se podrá aumentar en incrementos de diez (10) Usuarios.
- A fin de optimizar cada Servicio, Symantec puede, a su discreción, añadir, modificar o eliminar funciones de cada Servicio en cualquier momento y sin previo aviso. Symantec podrá, a su exclusiva discreción y de manera ocasional, establecer o modificar prácticas operativas generales para maximizar la operación y la disponibilidad del Servicio, y para impedir abusos. Para evitar dudas, dichos cambios no implicarán una degradación material del Servicio. De manera ocasional, Symantec podrá actualizar las programaciones de estas Descripciones de servicios con el fin de reflejar con precisión el Servicio que se presta.
- A menos que se especifique lo contrario en la Descripción de servicios, con el Servicio y con cualquier software proporcionado con él, se podrán emplear materiales de código abierto y de otros fabricantes sujetos a licencias independientes. Si corresponde, consulte la Nota sobre otros fabricantes en <http://www.symantec.com/es/es/about/profile/policies/eulas/>.



DEFINICIONES

Los términos en mayúscula utilizados en esta Descripción de servicios que no se definan de otro modo en este documento tendrán el significado que se les atribuye a continuación:

“**Administrador**” hace referencia a un Usuario cliente con autorización para gestionar el Servicio en nombre del Cliente. Los Administradores pueden gestionar un Servicio de forma total o parcial, según lo designe el Cliente.

“**Administrador de conexión**” hace referencia a los métodos de detección comprendidos en la etapa de protocolo de enlace SMTP.

“**Solicitud de crédito**” hace referencia a la notificación que el Cliente debe enviar a Symantec por Correo electrónico, a support.cloud@symantec.com, con la línea de asunto “Solicitud de crédito” (a menos que Symantec notifique lo contrario).

“**Mantenimiento de emergencia**” hace referencia a los períodos de mantenimiento no programados durante los cuales el Servicio se puede interrumpir o impedir debido a la falta de disponibilidad de la Infraestructura del Servicio.

“**Configuración global**” hace referencia a las acciones de la SMC que se aplican a todos los dominios y niveles de grupo para el Servicio.

“**Configuración de nivel de grupo**” hace referencia a la configuración de grupo personalizable para un grupo particular de la SMC (según se define a continuación) para el Servicio.

“**Infraestructura**” hace referencia a cualquier tecnología de Symantec o de un emisor de licencias, y la propiedad intelectual que se usa para prestar los Servicios.

“**Cargo mensual**” hace referencia al cargo mensual por el(los) Servicio(s) afectado(s) según se define(n) en el Acuerdo.

“**Paquete de servicios no divisible**” hace referencia a un paquete de Servicios definido en el Paquete de servicios no divisible y los cuadros de nombres anteriores, que se encuentran en www.symanteccloud.com/documents.aspx o en una URL posterior.

“**Mantenimiento programado**” hace referencia a los períodos de mantenimiento programados durante los cuales el Servicio se puede interrumpir o impedir debido a la falta de disponibilidad de la Infraestructura del Servicio.

“**Crédito de servicio**” hace referencia a la cantidad de dinero que se acreditará en la factura siguiente del Cliente después del envío de una Solicitud de crédito y de la validación por Symantec de que ese crédito le corresponde al Cliente.

“**Instrumento de suscripción**” hace referencia a uno o más de los siguientes documentos aplicables que definen en más detalle los derechos y las obligaciones del Cliente relacionados con el Servicio: un certificado de Symantec o un documento similar emitido por Symantec, o un acuerdo por escrito entre el Cliente y Symantec, que acompaña, precede o sigue el Servicio.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL DE SYMANTEC. SOLO PARA USUARIOS AUTORIZADOS



“**Servicio Symantec Web Security.cloud**” o “**Servicios web**” hace referencia a los Servicios Web v.2 Protect.cloud y Web v2 URL.com conjuntamente.

“**Usuario**” hace referencia a un individuo y/o dispositivo autorizado para usar el Servicio y/u obtener beneficios de dicho Servicio o que, usa realmente alguna parte del Servicio, incluidos los buzones que envían y/o reciben Correo electrónico.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

General

- Si el Cliente cree que tiene derecho a una devolución en virtud de este Acuerdo de nivel de servicio, el Cliente debe enviar una Solicitud de crédito en el transcurso de los diez (10) días hábiles posteriores a la finalización del mes natural en el que se produjo el supuesto incumplimiento del Nivel de servicio. El Cliente acepta que los registros solo se mantienen durante una cantidad limitada de días naturales y que, por lo tanto, las Solicitudes de crédito que se envíen después del período mencionado no se considerarán válidas.
- Todas las Solicitudes de crédito estarán sujetas a la verificación por parte de Symantec de acuerdo con las disposiciones aplicables del presente Acuerdo de nivel de servicio.
- Este Acuerdo de nivel de servicio no regirá en los siguientes casos: (i) durante períodos de Mantenimiento programado o Mantenimiento de emergencia, períodos de falta de disponibilidad por fuerza mayor o actos u omisiones del Cliente o un tercero; (ii) durante cualquier período en el que Symantec suspenda el Servicio de acuerdo con los términos del Acuerdo o (iii) en los casos de incumplimiento del Acuerdo por parte del Cliente (incluidas, sin carácter taxativo, las facturas vencidas que tenga el Cliente); o (iv) si el Cliente no configuró el Servicio según el Acuerdo.
- Los recursos establecidos en este Acuerdo de nivel de servicio serán los únicos y exclusivos recursos de los que dispondrá el Cliente por disposición contractual, extracontractual (incluida, sin limitación, la negligencia) o de otro tipo por el incumplimiento del compromiso del Nivel de servicio relacionado.
- El Crédito de servicio máximo acumulativo que Symantec o su distribuidor autorizado ofrezcan en virtud de este Acuerdo de nivel de servicio en cualquier mes natural no podrá superar el cien por cien (100%) del Cargo mensual que debe pagar el Cliente por el Servicio afectado.
- Si el Servicio afectado forma parte de un Paquete de servicios no divisible:
 - A los fines del cálculo de los Créditos de servicio, el Cargo mensual de dicho Servicio afectado se calculará como el Cargo mensual total por el Paquete de servicios no divisible dividido por la cantidad de Servicios individuales incluidos en el paquete; y
 - si el Cliente da por finalizado el Servicio afectado en virtud de este Acuerdo de nivel de servicio, el cargo revisado por el Paquete de servicios no divisible se calculará como el Cargo mensual total original del Paquete de servicios no divisible dividido por la cantidad original de Servicios individuales incluidos en el paquete y multiplicado por la cantidad de Servicios constitutivos restantes de ese paquete.

100% de disponibilidad del servicio

- Este Nivel de servicio de disponibilidad del servicio se refiere a la disponibilidad del Servicio para aceptar solicitudes web salientes del Cliente y solo se aplicará si los proxys, los dispositivos de gateway y el host del Cliente están correctamente configurados 24 horas al día, todos los días del año.
- Si en cualquier mes natural la disponibilidad del Servicio está por debajo del cien por cien (100%), el Cliente podrá enviar una Solicitud de crédito y recibir un Crédito de servicio por los siguientes porcentajes de crédito:

Porcentaje de disponibilidad del Servicio por mes	Porcentaje de crédito del Cargo mensual
--	--



natural	
< 100%, pero \geq 99%	25%
< 99%, pero \geq 98,0%	50%
< 98,0%	100% y finalización del Servicio afectado a discreción del Cliente

- Si la disponibilidad del Servicio cae por debajo del noventa y ocho por ciento (98%) en cualquier mes natural, el Cliente tendrá derecho a dar por finalizado el Servicio afectado y recibir un reembolso proporcional de los cargos pagados por adelantado correspondientes al período del Plazo restante después de que dicha finalización se haya hecho efectiva.

Asistencia técnica y respuesta ante errores 24 horas al día, todos los días del año

- Symantec realizará lo siguiente, veinticuatro (24) horas al día, los siete (7) días de la semana:
 - proporcionará asistencia técnica al Cliente por problemas relacionados con el Servicio.
 - colaborará con el Cliente para resolver dichos problemas.
- A continuación, se definen niveles de prioridad para las solicitudes informadas a Symantec por teléfono o correo electrónico:

Nivel de prioridad	Definición	Objetivo en cuanto a la respuesta	Porcentaje de crédito
Gravedad 1	Pérdida del Servicio	95% de las llamadas respondidas en 2 horas	15%
Gravedad 2	Pérdida parcial o deterioro del Servicio	85% de las llamadas respondidas en 4 horas	10%
Gravedad 3	Solicitud de información que puede afectar o no al Servicio	75% de las llamadas respondidas en 8 horas	5%

- El "Porcentaje de crédito" mencionado anteriormente hace referencia al porcentaje del Cargo mensual que se puede reclamar por la falta de cumplimiento del objetivo de respuesta por parte de Symantec.
- El Cliente debe informar sobre cualquier retraso de Symantec en responder a una solicitud, incluyendo la hora, la fecha y el número de registro del incidente, a fin de optar a recibir un Crédito de servicio.
- Para evitar dudas, los Niveles de servicio no se aplican a las solicitudes originadas por actos u omisiones del Cliente, o que requieren la participación de otros proveedores de servicio, ya que estos están fuera del control de Symantec.