

CONTRATO NO:

ANEXO DE E-MAIL PROTECTION

1. DEFINICIONES.

- **Información:** Son todos los datos estructurados o no estructurados, programas y aplicativos, cuya responsabilidad recae en el CLIENTE, sean de su propiedad o no, alojados o accedidos en los dispositivos móviles.

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO.

Email protection es una solución Cloud para la protección integral del correo electrónico del cliente que se ofrece en modalidad SaaS (Software como servicio) y autogestionado por el cliente, no requiere infraestructura en las instalaciones del cliente, es un servicio que asegura la limpieza del correo, el cumplimiento de las políticas establecidas por los clientes para el uso apropiado del mismo además del cumplimiento legal.

Existen 4 perfiles de servicio de Email Protection que el cliente puede contratar de forma individual o conjunta, Para cada uno de ellos existen funcionalidades específicas.

2.1.2 Email Protection Filtrado:

- Eliminar el spam del correo supondrá que su utilización de Internet sea inferior permitiendo que aumente la agilidad del resto de aplicaciones Web.
- Los servidores de correo del cliente utilizarán menos disco y CPU al procesar menor cantidad de correo.
- El personal de IT podrá dedicar su tiempo a más tareas que eliminar Virus y Malware de los usuarios.
- Mayor productividad del usuario
- Actualización automática de filtros antispam y antivirus.
- El producto de seguridad del correo electrónico ofrece
 - Máximo Control
 - Panel de Control Usuario final (si el administrador lo permite)
 - Email diario con el correo retenido para todos los buzones que lo requieran
 - Notificador para usuarios avanzados
 - Estadísticas de uso

2.1.3 Email Protection Archivado:

- Posibilidad de archivado del correo entrante, saliente e interno.
- Acceso a correos antiguos o eliminados.
- Salvaguarda y cumplimiento legal: la legislación en algunos países establece los correos electrónicos como una fuente de datos que debe conservarse durante diferentes períodos de tiempo en el caso de que tal información sea requerida en un tribunal de justicia.
- Reducción de problemas de almacenamiento en el servidor final de correos.
- Capacidad de gestionar y comprobar los correos electrónicos de los empleados
- Herramientas flexibles para una mejor administración.
- Costes: paga sólo por lo que usa.
- Escalabilidad: crecimiento ilimitado

CONTRATO NO:

- Flexibilidad: altas y bajas sencillas.
-

2.1.4 Email Protection Encryption & DLP:

- Protege a toda la organización de la fuga por email de datos comprometidos asociados a regulaciones de privacidad.
- Asegura la facilidad de uso y mantiene la complejidad del cifrado de correo oculta para el usuario final.
- Ayuda a cumplir con las leyes y normativas (HIPAA, SOX, GLBA, PCI DSS, ...).
- Simplicidad. Se ahorra en gestión y se minimizan los problemas de soporte.
- Gestión de claves automática, sin necesidad de intervención del administrador. Se ahorra tiempo y recursos.
- Minimiza costes de soporte, incrementa la productividad
- Soporte flexible de distintos clientes de correo.
- Genera informes y dispone de una completa herramienta de análisis.

2.1.5 Email Protection Filtrado + ATP

- Refuerza la defensa contra ataques dirigidos y amenazas avanzadas.
- Incluye tecnología sandboxing para URL
- Protección exhaustiva y definitiva contra una amplia gama malware, ransomware y amenazas avanzadas persistentes
- Advanced Premium Antivirus engine (APAV) se incorpora en el producto ATP como un 3er motor de antivirus basado en firmas.
- La tecnología de nueva generación Sandboxing 2.0 que proporciona Inspección a Fondo del Contenido y Complete Run-time Environment Instrumentation (CEI).

Modalidad del Servicio: EL SERVICIO es autogestionado. El CLIENTE podrá acceder a una consola web que esté adaptada para que pueda realizar su propia gestión de configuración y control.

Conexión al Servicio: Se requiere que el cliente modifique los registros MX de su dominio para que nuestra herramienta examine los correos electrónicos previos al envío o recepción.

Ciclo de Vida del Servicio: El ciclo de vida de EL SERVICIO se considera desde el diseño del sistema, pasando por la puesta en marcha hasta llegar a la postventa. Para cumplir con el ciclo de vida se plantean un conjunto de fases y etapas que se procederán a explicar a continuación, de cada etapa se definirán actividades y entregables con unos responsables definidos:

Fase I – Alistamiento Previo:

El objetivo de esta fase es tener claridad acerca de los requerimientos, disposición del dominio para la identificación de las actividades y tareas que se requiere para proceder con el aprovisionamiento de EL SERVICIO.

CONTRATO NO:

Fase II – Aprovisionamiento e Instalación de la Solución:

Aprovisionamiento en el sistema: Una vez se reciben los datos de aprovisionamiento, se procede a dar de alta al CLIENTE en EL SERVICIO.

Envío de credenciales y configuraciones iniciales: Las credenciales de acceso se enviarán al contacto autorizado y será el único que podrá realizar cambios en el portal.

Entrega de la Solución: Esta etapa incluye las actividades orientadas a cerrar las etapas anteriores y entregar los documentos relacionados al funcionamiento el servicio.

Fase III – Operación de la Solución:

En esta etapa la solución entra en operación, autogestionada por el cliente.

Duración y Alcance: La gestión se hará durante el tiempo pactado en las Solicitudes de Servicio (FUN).

Modelo de Comunicación y Escalamiento: Dado el carácter confidencial de la información tratada y reportada, El OPERADOR propone la existencia de un contacto único dentro del CLIENTE el cual nos indicará los incidentes que tengan con el servicio y a quien nosotros notifiquemos cualquier grado de avance y en particular aquellos puntos relativos al tratamiento de incidencias.

3. USO DEL SOFTWARE LICENCIADO

El OPERADOR declara que el software utilizado para la prestación de los Servicios que se utilizan es de propiedad del OPERADOR o de sus proveedores o ha sido licenciado a éste o éstos por sus propietarios. En el evento en el que el OPERADOR decida suministrar software de su propiedad, de sus proveedores o de terceros licenciantes, para darle cumplimiento a las obligaciones derivadas del presente Anexo, se entenderá que dicho software es licenciado al CLIENTE en virtud de este Anexo, y sólo durante la vigencia del mismo, sometándose el CLIENTE a los términos del licenciamiento otorgado al OPERADOR y/o las condiciones de uso que el OPERADOR tenga en el momento.

4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- 4.1. Asignar un interlocutor único como responsable, y definir las personas de contacto autorizadas para realizar consultas.
- 4.2. Conseguir toda la información necesaria y suministrarla al OPERADOR.
- 4.3. Asignar el personal necesario, experto en las funciones a realizar y con la dedicación suficiente a estas tareas, para ejecutar la coordinación y proporcionar al OPERADOR la información necesaria para el análisis y resolución de incidencias.

El CLIENTE será responsable y deberá indemnizar o mantener indemne al OPERADOR por y contra (i) pérdidas, daños, gastos, y demandas de terceros que surjan o se vinculen directa o indirectamente con cualquier uso y/o abuso que haga el CLIENTE o los usuarios del CLIENTE de EL SERVICIO Y/o de la información que se le entrega como parte de los productos del servicio objeto de este anexo de servicio por el CLIENTE o por los usuarios del CLIENTE; y (ii) pérdidas, daños, gastos y demandas de terceros que se vincule con servicios prestados por el CLIENTE, en los cuales utilicen EL SERVICIO objeto de este anexo de servicio.

CONTRATO NO:

5. NIVELES DE ACUERDO DE SERVICIO – SLA

El OPERADOR garantiza que EL SERVICIO se prestará para los casos de soporte creados sobre incidencias de funcionamiento en la consola más no sobre procesos de configuración o gestión del servicio o de las políticas de seguridad que el CLIENTE desee implementar.

Las fallas del servicio por hechos atribuibles al Cliente ya sea por acción o por omisión, no darán derecho a descuentos por indisponibilidad del SERVICIO. Así mismo los mantenimientos preventivos o correctivos programados no son motivo para la aplicación de los respectivos SLA's

6. TERMINACIÓN ANTICIPADA.

Si el CLIENTE da por terminado el servicio en forma anticipada a la vigencia del mismo, deberá pagar al OPERADOR todos los valores que estén pendientes a la fecha, así como el monto que faltare del valor total de los servicios.

7. INCREMENTO DE TARIFAS.

Las partes acuerdan, y así lo acepta EL CLIENTE, que, durante la vigencia del servicio, EL OPERADOR podrá modificar en cualquier momento las tarifas del mismo, siempre que el incremento acumulado en el año no supere el Índice de Precios del Consumidor (IPC) más 10 puntos porcentuales. En todo caso el OPERADOR comunicará previamente al CLIENTE el incremento a realizar.

Por el CLIENTE:

Representante Legal

Nombre:

C: C:

Fecha: