

Trend Micro™

## Hosted Email Security

### Información general sobre el acuerdo de nivel de servicio

Trend Micro Hosted Email Security es una solución que no requiere mantenimiento y que proporciona una protección continuamente actualizada para detener más del 99% del spam, virus y otros tipos de malware antes de que lleguen a su red. Los expertos en seguridad de Trend Micro se encargan de realizar todas las actualizaciones y correcciones de forma permanente, lo que significa que su personal de TI se podrá ocupar de otras aplicaciones cruciales para su negocio sin desatender la seguridad del correo electrónico.

Con el respaldo de Trend Micro™ Smart Protection Network™, que explora más de 20.000 millones de sitios Web, correos electrónicos y archivos diariamente, Hosted Email Security protege más de 30.000 empresas con un acuerdo de nivel de servicio vinculante. Si el acuerdo se incumple, nos comprometemos a devolverle el dinero<sup>1</sup> y le ofrecemos una compensación que triplica la de los acuerdos de otros proveedores.

#### 100% DE DISPONIBILIDAD

A diferencia de otros proveedores, nosotros cuantificamos los periodos de inactividad en minutos, no en horas.

Porcentaje de disponibilidad del servicio por mes natural	Porcentaje de crédito de tasa mensual
< 100% pero > 99,99% (4,38 minutos)	20%
< 99,99% pero > 99,9% (43,8 minutos)	40%
< 99,9% pero > 99,0%	60%
< 99,0% pero > 98,5%	80%
< 98,5% pero > 98,0%	100%

Nos apoyamos en la disponibilidad de nuestra sólida red de centros de datos distribuidos geográficamente totalmente redundantes. Si un centro de datos deja de estar disponible, los mensajes de correo electrónico se redirigen, de forma automática e inapreciable, a un centro de datos distinto, sin impacto en la entrega de los mismos. No obstante, si experimenta una disponibilidad inferior al 100%, podrá reclamar la devolución de hasta el 100% de su dinero.

#### EL N.º 1 EN EL BLOQUEO DEL SPAM

Si sus usuarios finales aprecian un incremento del spam, incluso un aumento de tan solo una décima del 1%, la productividad de su empresa sufrirá el impacto. En pruebas de rendimiento independientes, Trend Micro Hosted Email Security consiguió la mejor tasa de bloqueo de spam, imponiéndose a ocho populares soluciones antispam<sup>2</sup>. Además, nos comprometemos a devolverle el dinero si no somos capaces de detener más del 99% del spam.

#### NINGUNA INFECCIÓN POR VIRUS DEL CORREO ELECTRÓNICO

La exploración antivirus líder del sector de Trend Micro se realiza en todos los mensajes del correo electrónico, incluidos los archivos adjuntos, macros y ejecutables. En el caso de que su sistema se infecte con uno o varios virus del correo electrónico, puede tener derecho a un crédito de hasta el 100% del coste del servicio para ese mes.

#### RESULTADOS FENOMENALES

“ Nuestros resultados fueron fenomenales. Tan pronto como instalamos Trend Micro Hosted Email Security, el spam descendió hasta niveles aceptables. El nuevo acuerdo de nivel de servicio que ofrece ahora Trend Micro es solo otra muestra del compromiso con sus clientes y de la confianza que deposita en las características de su servicio. ”

#### Tom Grant

Administrador de TI, Flexible Products Company

#### LA IMPORTANCIA DE LOS DETALLES

No todos los acuerdos de nivel de servicio son iguales. Asegúrese de leer la letra pequeña.

- ¿Cubre el acuerdo del nivel de servicio todos los componentes de servicio críticos como la disponibilidad, la eficacia del bloqueo del spam, la infección de virus, las tasas de falsos positivos, la capacidad de respuesta de asistencia y la latencia de la entrega del correo electrónico?
- ¿Ofrece el acuerdo de nivel de servicio soluciones dinámicas para el periodo de inactividad de un mes dado?  
¿Contabiliza los periodos de inactividad en minutos o en horas?
- ¿Proporciona el acuerdo de nivel de servicio una compensación suficiente en el caso de incumplimiento de sus compromisos? Por ejemplo, ¿un porcentaje de un 1% de inactividad en un mes (prácticamente un día laborable) concede crédito de solo un 1% de la tasa mensual?

<sup>1</sup> Las condiciones de devolución de dinero están descritas en el acuerdo de nivel de servicio de Trend Micro Hosted Email Security, efectivo el 1 de abril de 2010.

<sup>2</sup> West Coast Labs, Anti-Spam Comparison Report, enero de 2009.

**NO MÁS DEL 0,0003% DE FALSOS POSITIVOS**

Los falsos positivos, mensajes de correo legítimos que se han clasificado como spam, pueden ser tan problemáticos como el propio spam. Si se clasifican incorrectamente como spam más de tres mensajes de correo electrónico válidos en un millón durante un mes dado, puede optar a un crédito de hasta el 100% del coste del servicio de ese mes.

**RESPUESTA DE ASISTENCIA ACORDE A LA GRAVEDAD DEL INCIDENTE**

La asistencia técnica está disponible para todos los clientes de forma ininterrumpida por correo electrónico o por teléfono. Los compromisos de tiempo de respuesta varían según la gravedad del problema desde las dos horas para problemas críticos a las 24 horas para solicitudes de información. En el caso de no cumplir el tiempo de respuesta previsto, puede exigir la devolución de su dinero.

**NO MÁS DE UN MINUTO DE LATENCIA EN LA ENTREGA DEL CORREO ELECTRÓNICO**

Si la entrega del correo se ralentiza, también lo hará su negocio. Por ello, Trend Micro se compromete a ofrecer una latencia de entrega del correo electrónico media (es decir, el tiempo necesario para explorar y reenviar un mensaje válido) no superior a un minuto o, de lo contrario, puede exigir un crédito de hasta el 25% del coste del servicio para ese mes.

**RECUPERACIÓN TRAS DESASTRES**

No tiene por qué perder el correo electrónico solo porque el servidor de correo sufra un problema. Si detectamos que su servidor no puede recibir correo electrónico, pondremos en cola los mensajes de correo entrantes hasta cinco días en el centro de datos de Trend Micro y, a continuación, se lo reenviaremos cuando el servidor de correo electrónico vuelva a estar en línea.

**EXPERIMENTE EL VALOR POR USTED MISMO**

Pruebe Trend Micro Hosted Email Security durante un mes completamente gratis. Con la creación automática de una cuenta y un sencillo redireccionamiento de su registro MX, podemos enrutar su correo electrónico a través del servicio sin interrumpir su infraestructura de correo actual. Compruebe usted mismo por qué 30.000 clientes en todo el mundo eligen una solución de seguridad alojada para el correo electrónico respaldada por un acuerdo de nivel de servicio líder del sector.

<http://es.trendmicro.com/es/products/enterprise/interscan-messaging-hosted-security/download/index.php>

**PRIVACIDAD DEL CORREO****ELECTRÓNICO**

Hosted Email Security es una solución diseñada teniendo en cuenta la privacidad del correo electrónico. Procesamos el correo electrónico sin intervención humana y nunca lo almacenamos con fines de exploración. Así, podrá estar tranquilo sabiendo que nuestras políticas de privacidad cumplen las certificaciones para centros de datos más restrictivas del mundo.

**Certificaciones de privacidad de datos en América del Norte:**

- SAS 70 Tipo II
- SysTrust
- ISO 9001

**Certificaciones de privacidad de datos en Europa:**

- BS7799
- BSI Grundschutzcertifikat
- ISO 9001

Y si desea aún más privacidad, solo tiene que añadir el módulo Trend Micro Hosted Email Encryption. Se integra a la perfección con las funciones de filtrado de contenidos de Hosted Email Security, ofreciendo un modo sencillo y rentable de proteger la información confidencial y de cumplir las normativas de privacidad de los datos electrónicos.



© 2010 Trend Micro, Incorporated. Reservados todos los derechos. Trend Micro, el logotipo en forma de pelota de Trend Micro, InterScan, TrendLabs y Worry-Free son marcas registradas o marcas comerciales de Trend Micro Incorporated. El resto de los nombres de productos o empresas pueden ser marcas comerciales o registradas de sus respectivos propietarios.

[DS01\_TMHE\_SLA\_091211ES]

[www.trendmicro.com](http://www.trendmicro.com)