



Documentación

Servicios

SERVICIOS

Servicios incluidos en Panda GateDefender Performa

Panda GateDefender incluye un completo conjunto de servicios, activos durante el período contratado, que le garantizan una tranquilidad total.

Soporte Técnico Personal 24h-365d

Para resolver las dudas más comunes sobre GateDefender, tiene a su disposición un área específica de Soporte Técnico en <http://empresas.pandasoftware.es/soporte>. En esta área encontrará la información necesaria para resolver todas sus dudas.

Si no ha podido resolver sus dudas en nuestra web, nuestros técnicos están a su disposición para ayudarle. Envíenos un correo electrónico a <http://PGatedefender.techsupport.spain@pandasoftware.es> y le responderemos personalmente a cualquier hora del día, todos los días del año.

También puede contactar con nuestros técnicos llamando al teléfono 902 24 365 0 siempre que lo necesite.



En caso de necesitar contactar con Soporte Técnico desde un país diferente a España, por favor, consulta la dirección correspondiente en la Panda Worldwide List incluida en la caja del producto o en empresas.pandasoftware.es/about/contactar/direcciones.aspx

Actualizaciones Automáticas

Las Actualizaciones son imprescindibles para detectar y eliminar las nuevas amenazas (virus, spam, contenidos web no deseados) que aparecen diariamente. Panda GateDefender se actualiza automáticamente todos los días contra los nuevos virus, proporcionando la mayor protección con el menor esfuerzo. Además, estas actualizaciones se aprovechan para introducir mejoras y cambios tecnológicos en la solución.



La protección frente a las nuevas amenazas está sujeta a los módulos contratados (antivirus, antispam y filtrado web).

SOS Virus 24h

Frecuentemente surgen nuevos virus desconocidos que suponen un grave riesgo para su empresa. En estos casos, Panda le da la respuesta más eficaz: envíenos un correo electrónico con el archivo supuestamente infectado a virus@pandasoftware.es y en un plazo máximo de 24 horas le daremos respuesta a su problema.

Guía de Instalación

INSTALACIÓN

Resumen de la instalación (Índice)

1. Requisitos de instalación.
2. Revisión del material de instalación.
3. Comprobación de datos en la web de Panda.
4. Instalación en rack.
5. Ubicar las unidades GateDefender Performa en la red.
6. Instalación.
7. Acceso a la consola de administración.
8. Activación de Panda GateDefender Performa.

1. Requisitos de instalación

Para la instalación del hardware:

- Toma de corriente eléctrica: 100-240V AC, 50-60Hz.

Para la consola de administración:

- Internet Explorer 5.0 (o superior), Mozilla, Mozilla Firefox o Netscape 6 (o superior).
- Monitor SVGA con resolución recomendada de 1024 x 768 pixels y 65536 colores.

2. Revisión del material de instalación

Antes de seleccionar la mejor ubicación de Panda GateDefender Performa y comenzar con la instalación verifique que dispone del siguiente material:

- Unidad Panda GateDefender Performa.
- 2 cables de red ethernet.
- 1 cable de conexión al puerto Console (utilizado para labores de mantenimiento por el soporte técnico).
- 1 cable de corriente eléctrica para los modelos 8050/8100, 2 para el modelo 8200.
- Kit de montaje en rack.

3. Comprobación de datos en el Certificado de Licencia


Al adquirir Panda GateDefender Performa recibirá un certificado de licencia a través de correo electrónico en el que figuran sus datos de cliente, los identificadores de los equipos adquiridos y los módulos de protección asignados a cada una de ellos.

Antes de Panda GateDefender Performa es **MUY IMPORTANTE** revisar los datos que figuran en el certificado de licencia. Puede hacerlo siguiendo estos pasos:

1. Abra el certificado de licencia que ha recibido por correo electrónico, y verifique que los identificadores de máquina que figuran en dicho certificado coinciden exactamente con los códigos que encontrará en las pegatinas situadas en la parte inferior de cada unidad de Panda GateDefender Performa.
2. A continuación, compruebe los módulos de protección asignados a cada unidad Panda GateDefender Performa y tenga en cuenta esta información a la hora de instalar los equipos en la red.

4. Instalación en rack

En este apartado se dan las instrucciones necesarias para instalar Panda GateDefender Performa en un rack o armario con los raíles suministrados (según modelo). Si no desea ubicar la unidad en un rack continúe en el apartado **Ubicar las unidades Panda GateDefender Performa en la red**.

 **Nota:** El modelo 8050 es de sobremesa, pero puede ser instalado en un rack mediante las sujeciones delanteras proporcionadas con el appliance.

Consideraciones previas

Para comenzar el montaje de Panda GateDefender Performa en un rack o armario, tenga en cuenta lo siguiente:

- Deje espacio suficiente frente al rack, para poder abrir la puerta frontal del mismo por completo (65 centímetros aproximadamente).
- Deje aproximadamente 80 centímetros de espacio libre en la parte trasera del rack, para garantizar la correcta ventilación y facilitar futuras revisiones.
- El modelo 8100 tiene un tamaño 1U (45 mm). El modelo 8200, un tamaño 2U (90 mm). Téngalo en cuenta a la hora de instalarlo en su rack

Precauciones a tener en cuenta

Precauciones con el rack

- Asegúrese de que la base del rack está completamente apoyada en el suelo, y que el peso completo del mismo descansa sobre él.
- Para la instalación en un solo rack, los estabilizadores deben estar sujetos al mismo.
- Para la instalación en múltiples rack, éstos deberían estar acoplados de manera conjunta.

Precauciones con el appliance

- Revise el estado de su red eléctrica y tome las precauciones generales de seguridad.
- Determine la colocación correcta de cada componente del rack antes de atornillar las piezas.
- Instale en primer lugar y en la parte inferior del rack los componentes más pesados, y desde ahí vaya subiendo.
- Utilice un sistema de alimentación ininterrumpida (UPS o SAI). Con ello protegerá el servidor contra posibles picos de tensión y mantendrá el sistema en funcionamiento, incluso en situaciones de fallo de corriente.
- Asegure una correcta refrigeración, manteniendo siempre cerrada la puerta frontal del rack así como todos los paneles y componentes de los servidores, cuando no estén en funcionamiento.
- Si va a agrupar varios appliances para realizar balanceo de carga, asegúrese de instalarlos dejando un mínimo de tres centímetros de espacio entre uno y otro con objeto de conseguir una correcta ventilación de las máquinas. Si apila múltiples unidades sin dejar espacio para ventilación, podrá provocar un sobrecalentamiento y fundir los componentes de las máquinas. La garantía de Panda GateDefender Performa no cubre averías provocadas por este tipo de situaciones.

Ubicar el appliance en una unidad de rack

Antes de empezar, debe tener en cuenta lo siguiente:

- Existe una gran cantidad de unidades rack en el mercado, y puede haber ligeras diferencias en el proceso de montaje en cada uno de ellos.
- Esta es una guía de instalación de Panda GateDefender Performa dentro de un rack, con los soportes que se incluyen junto a Panda GateDefender Performa. También puede tomar como referencia la guía de instalación que aporte la unidad de rack que utiliza.

A grandes rasgos, los pasos que se deben seguir, son los siguientes:

1. Asegurar los soportes a la unidad Panda GateDefender Performa.
2. Atornillar los soportes al armario del rack.

Identificar los elementos

Junto a Panda GateDefender Performa se facilitan dos tipos de piezas:

- Unas sujecciones pequeñas, que se atornillan al fondo del armario del rack (A).
- Los soportes de la unidad, que se atornillan a las sujecciones y sujetan el appliance (B).

Asegurar los soportes al appliance

Para asegurar los soportes al chasis de Panda GateDefender Performa, siga estos pasos:

- Coloque el soporte junto al chasis. Asegúrese de que la ranura para los tornillos del soporte esté alineada y coincida con los orificios que se encuentran en el lateral de Panda GateDefender Performa.



Nota: Tenga en cuenta que la posición de los soportes es específica para cada lateral. Uno está preparado para acoplarse en la parte izquierda y otro en la derecha.

- Atornille los soportes a los laterales de la unidad. También debe realizar este proceso cuando esté tratando de colocar la unidad dentro de un rack Telco.

Asegurar los soportes al rack

Para asegurar los soportes al rack:

- Decida el lugar que ocupará la unidad Panda GateDefender Performa dentro del rack.
- Junte una sujección pequeña con un soporte introduciendo los salientes del extremo del soporte por las ranuras de la sujección, de manera que coincidan los orificios de los tornillos de ambas piezas (Figura 1). Hecho esto, atornille ambas piezas, a través de dichos orificios, al fondo del armario del rack.
- Repita el mismo procedimiento con las otras dos piezas.

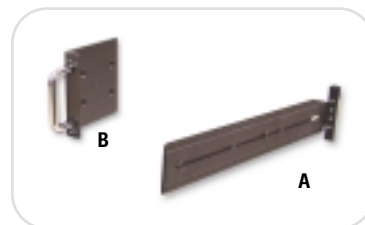


Figura 1

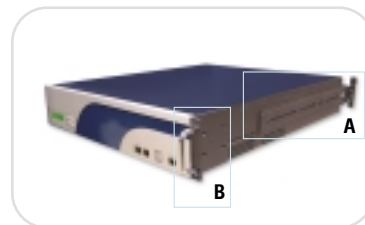



Figura 2



Figura 3

5. Ubicar las unidades Panda GateDefender Performa en la red

 **Nota:** A continuación se explica el caso más típico de instalación. Si la ubicación del appliance que usted desea no se corresponde a la aquí expuesta, le recomendamos consultar el área de descargas en la web de Panda Software, donde podrá encontrar otros ejemplos de instalación en redes con topologías diferentes.

Es importante ubicar la unidad Panda GateDefender Performa en el lugar de la red en el que pueda aportar una mayor protección. Aunque existen varias posibilidades, un ejemplo típico de ubicación para el appliance es el punto de la red que está entre un firewall y una red de área local (LAN).

Toda la información que pase a través del appliance y que utilice los protocolos configurados en la consola web, será automáticamente analizada en busca de virus y otras amenazas de Internet. De este modo, se logrará la mejor protección de toda la red interna.

6. Instalación

Instalación entre un *firewall* o *router* y un *switch*

1. Desconecte el extremo del cable que une el *firewall* o *router* con el *switch*.
2. Conecte un extremo del cable cruzado suministrado (u otro equivalente) a la toma de red que ha quedado libre en el *firewall* o en el *router*, y conecte el otro extremo del cable con uno de los conectores de red de la unidad Panda GateDefender Performa.



 **Nota:** Conectores de red en el modelo Panda GateDefender Performa 8100.

3. Seguidamente, conecte el otro cable de red suministrado con el otro conector de red de Panda GateDefender Performa. El extremo de este segundo cable irá conectado al *switch*.


 **Nota:** El modelo Panda GateDefender Performa 8050 tiene los conectores de red situados en su parte trasera.

- Una vez que los dos cables estén conectados, enchufe la unidad Panda GateDefender Performa a una toma de corriente (dos tomas para el modelo 8200).
- Encienda la unidad.
- Deje transcurrir un periodo aproximado de dos minutos mientras el appliance arranca.
- Finalmente, proceda a configurar la unidad Panda GateDefender Performa desde la consola web.

7. Acceso a la consola de administración

Para configurar Panda GateDefender Performa por primera vez, utilice un ordenador que disponga de un navegador web y que se encuentre en el mismo segmento de red en el que se haya instalado el appliance, y siga los siguientes pasos:

- Verifique cuál es la IP actual de su equipo. Utilice para ello el comando **ipconfig**.
- Modifique las propiedades de Protocolo TCP/IP (**Panel de control – conexiones de red** botón derecho sobre **Conexión de área local – Protocolo de red (TCP/IP) – Propiedades**). Incluya los siguientes valores:
 - ☐ Dirección IP: `172.16.1.2`
 - ☐ Máscara de red: `255.255.255.0`

 **Nota:** También puede incluir estos datos como dirección IP suplementaria adicional.

- Solamente si accede a Internet mediante un servidor proxy, deberá configurar su navegador para que no se utilice dicho servidor al acceder a direcciones IP que comiencen por `172.16.1.` Para hacerlo siga estas instrucciones:
 - En Internet Explorer, haga clic en **Herramientas - Opciones de Internet - Ficha Conexiones - Configuración LAN - Opciones avanzadas**. Una vez allí, indique la dirección IP `172.16.1` en el recuadro **Excepciones**.
 - En Netscape 7.1 haga clic en **Editar - Preferencias**, haga doble clic en **Avanzadas - Proxy**. En el recuadro **No hay proxy para** indique la dirección IP `172.16.1`.
- En la barra de direcciones del navegador web, introduzca la siguiente dirección: `https://172.16.1.1`.
- Una ventana emergente (certificado de seguridad de la consola web) le preguntará si desea continuar. Pulse sobre el botón **Sí**.
- En la pantalla de acceso a la consola web de administración, seleccione el idioma deseado.



7. Introduzca los siguientes datos y, a continuación, pulse **Entrar**:

- Nombre de usuario: *defaultuser*
- Contraseña: *defaultpass*


8. Es recomendable cambiar el nombre de usuario y la contraseña establecidos por defecto. Para ello siga los siguientes pasos.

- Haga clic en **Configuración del sistema** en el menú principal de la consola.
- Acceda a la sección **Acceso a la consola**.
- Indique el nombre de usuario y/o la contraseña que desee. En esta sección también es posible cambiar la dirección IP utilizada por defecto para acceder a la consola (172.16.1.1).

9. A continuación deberá configurar el appliance para proporcionarle el acceso a Internet necesario para realizar actualizaciones, enviar alertas, etc. Para ello siga los siguientes pasos:

- Haga clic en **Configuración del sistema** en el menú principal de la consola, y a continuación haga clic en **Entorno de red**.
- En la sección **Datos de red**, indique una dirección IP de red, la máscara de subred y la puerta de enlace (gateway) que Panda GateDefender Performa utilizará para conectarse a Internet.
- Si la unidad se va a conectar a Internet a través de un servidor proxy, deberá configurar los datos requeridos en la sección **Acceso a Internet a través de Proxy http**. Una vez introducidos los datos necesarios haga clic en **Guardar**.



 **Nota:** Tanto la dirección IP de red como la dirección IP de configuración del appliance no deben pertenecer a la subred 1.1.1.0/24, ya que este rango es utilizado internamente por el appliance.

Acerca de la IP de Red y la IP de Configuración


Una de las dudas más frecuentes suele ser comprender y diferenciar la dirección IP de Red y la dirección IP de Configuración. A continuación se explican las características de ambas.

IP de Configuración: Es la dirección IP usada por Panda GateDefender Performa para acceder a la consola web de administración.

De fábrica, todas las unidades Panda GateDefender Performa vienen configuradas con la misma dirección IP de configuración (172.16.1.1). Dicha dirección puede cambiarse, pero ha de tener en cuenta que, en caso de olvido, no podrá acceder a la consola web a menos que restaure la configuración original mediante el botón situado en la parte trasera del appliance.

IP de Red: Es la dirección IP usada por Panda GateDefender Performa para activarse y actualizarse desde Internet y conectarse a un servidor de correo para enviar las posibles alertas y redirigir mensajes de spam, en su caso.


Esta dirección IP (de fábrica 192.168.1.1) es la que el appliance utiliza para realizar sus conexiones y es totalmente diferente a la dirección **IP de configuración**, que sólo se utiliza para acceder a la consola web de administración.

 **Nota:** Si desea más información acerca de ambas direcciones IP puede consultar el apartado Configuración, en la ayuda de la consola.

8. Activación de Panda GateDefender Performa

Para activar la unidad Panda GateDefender Performa deberá introducir en la consola el nombre de usuario y la contraseña que habrá recibido por correo electrónico. Para hacerlo siga estos pasos:

- Haga clic en **Gestión de la licencia** en el menú principal de la consola.
- Haga clic en el enlace que aparece en la sección **Datos de registro/activación**.
- En la pantalla que aparece, introduzca el **nombre de usuario** y la **contraseña** que ha recibido por correo electrónico, y haga clic en **Guardar**.

 **Nota:** Si no recuerda, o extravía, su nombre de usuario y/o su contraseña, póngase en contacto con nosotros en: <http://www.pandasoftware.es/soporte/claves>

 Panda Software se preocupa por el medio ambiente.

Con el fin de minimizar nuestro impacto ambiental, facilitamos el manual de uso de los productos en formato digital que puede encontrar en el área de descargas de la web corporativa (www.pandasoftware.es/descargas/documentos).



Garantía Hardware

GARANTÍA

Certificado de garantía del Panda GateDefender sólo para hardware

El presente Certificado de Garantía cubre únicamente el hardware del producto Panda GateDefender. Las garantías sobre el Software integrado en el Panda GateDefender son las descritas en el Acuerdo de Licencia.

La presente garantía resultará de aplicación en todos los países, y siempre de acuerdo a los términos y condiciones descritos en el presente Certificado de Garantía. Sin embargo la disponibilidad del servicio de garantía y los tiempos de respuesta, podrán variar dependiendo del país al que se deba dar el citado servicio.

Este Certificado de Garantía, no es transferible, salvo previa autorización escrita de Panda Software, por lo que únicamente resultará de aplicación al Cliente original.

Panda Software garantiza que el producto Panda GateDefender adquirido por Vd., se encuentra libre de defectos de fabricación y mano de obra y que funcionará correctamente y en la forma indicada en la documentación que acompaña al producto durante el periodo de garantía establecido a continuación, siempre y cuando siga las indicaciones recogidas en la citada documentación.

El periodo de garantía comienza en el momento de compra del producto y continuará efectivo durante el periodo de tiempo por el que Vd. tenga vigentes las licencias del software, bien sea por compra o bien por renovación de las mismas, y en todo caso con un plazo máximo de garantía de dos años a contar desde el momento de compra del producto. Resultará de aplicación en todo caso, la normativa vigente de la Unión Europea en esta materia.

La fecha que conste en la factura de compra del producto servirá como prueba de la vigencia de la garantía. Por favor, guarde la factura del producto

Durante el periodo de garantía, Panda Software sustituirá el producto averiado por otro equivalente de funcionamiento similar. El producto sustituido pasará a ser propiedad de Panda Software, por lo que Vd. deberá devolver el producto averiado a Panda Software a la mayor brevedad.

Vd. deberá devolver el producto averiado en el embalaje utilizado por Panda Software para enviarle el producto sustitutorio, o en su defecto en un embalaje de las mismas características que proteja debidamente el producto durante su transporte.

Así mismo, Vd. deberá adjuntar en el momento de la devolución del producto averiado, la documentación que Panda Software le indique al efecto. Asimismo, deberá indicar de forma clara y visible en el embalaje el número de devolución que Panda Software le indique.

La sustitución por avería del producto, no implicará en ningún caso prórroga de la garantía.

Panda Software no garantiza ni acepta responsabilidad por:

- 1.- Daños originados por instalación incorrecta, uso, modificación o reparación y/o manipulación por tercero no debidamente autorizado o por Vd. mismo, o causados por el desgaste del uso.
- 2.- Daños causados por cualquier persona u otra fuerza externa y/o de la naturaleza, así como casos de fuerza mayor.
- 3.- Idoneidad del producto para un fin, propósito o uso determinado.
- 4.- Cualquier instrucción dada por Vd. y realizada correctamente por Panda Software.
- 5.- Casos de ruptura del precinto de seguridad o en casos en los que el número de serie o identificador del producto hubieran sido eliminados, dañados o se encuentren defectuosos.
- 6.- Casos de utilización de corriente eléctrica inadecuada, o defectos en las instalaciones eléctricas. En lugares donde la tensión eléctrica sea muy irregular y/o haya frecuentes interrupciones de energía eléctrica, o para equipos de tensión o UPS, ya que la garantía no cubre problemas cuyo origen sea de naturaleza eléctrica.
- 7.- Pérdida o daños al equipo durante transportes ajenos al envío o sustitución por parte de Panda Software del producto.
- 8.- Falta de presentación de la factura de compra del producto.
- 9.- Falta de inclusión en el embalaje del número de devolución del equipo de acuerdo a lo indicado en el presente Certificado de Garantía.

En los citados casos, la presente garantía quedará sin efecto, pudiendo repararse o sustituirse el producto a cargo del Cliente, que será en este caso quien correrá con todos los gastos originados por este hecho, incluyendo pero no limitándose a gastos de envío, portes, así como cualquier otro gasto de gestión.

Panda Software no otorga ninguna garantía ni condición expresa además de las especificadas en este Certificado de Garantía. Panda Software no reconoce ninguna otra garantía ni condición, explícita o implícita, incluyendo sin límites las garantías y condiciones implícitas de aprovechamiento y adaptación a un propósito determinado. Algunos Estados (o Jurisdicciones) no admiten las limitaciones a las garantías o condiciones implícitas, por consiguiente, consulte la normativa de aplicación en su Estado (o Jurisdicción).

Panda Software no se compromete ni responsabiliza, con ninguna persona entidad, respecto a cualquier daño o perjuicio, supuestamente provocado por funcionamiento o funcionamiento defectuoso del producto, tanto directo como indirectamente, incluyendo (sin estar limitado sólo a ello), interrupciones de trabajo, pérdidas económicas, pérdidas de datos, o pérdidas de ganancias previstas como resultado de la utilización del producto.

Una vez transcurrido el plazo de garantía y para el caso de que el cliente tuviera vigentes las licencias del software, o las renovara una vez transcurrido un plazo de tiempo desde la caducidad de las mismas, Panda Software le recomienda que en caso de que fuera necesaria la sustitución de cualquiera de los elementos del hardware, estos deberán ser iguales a los contenidos en el producto original entregado por Panda Software, puesto que de lo contrario el software contenido podría funcionar de forma defectuosa.