

HNS de México, S.A. de C.V. Prácticas de Gestión de Red

HNS de México, S.A. de C.V. (“Hughes”) gestiona la red HughesNet® con un objetivo: ofrecer la mejor experiencia posible de Internet de alta velocidad a todos sus clientes. El ancho de banda de alta velocidad y los recursos de red no son ilimitados. La gestión de la red es esencial para promover el uso y disfrute de Internet por parte de todos nuestros clientes. Utilizamos prácticas razonables de administración de red que son consistentes con los estándares de la industria. Para el cumplimiento de nuestro compromiso, también tratamos de utilizar herramientas y tecnologías que sean mínimamente intrusivas. Así como Internet sigue cambiando y evolucionando, también cambiarán nuestras prácticas de gestión de red para hacer frente a los desafíos y amenazas de Internet. Si no gestionamos nuestra red, nuestros clientes estarían sujetos a los efectos negativos del spam, virus, ataques de seguridad, congestión de la red y otros riesgos y degradaciones del servicio. Al participar en una gestión de red razonable y responsable, Hughes puede ofrecer la mejor experiencia posible de Internet de banda ancha a todos sus clientes.

¿Cómo gestiona Hughes su red?

Hughes utiliza diversas herramientas y técnicas para gestionar su red, prestar su servicio y garantizar el cumplimiento de la Política de Uso Aceptable y el Contrato de Adhesión. La mayoría de estas herramientas y técnicas serán completamente transparentes para nuestros usuarios, y no tendrán ningún impacto en ninguna de las experiencias de nuestros usuarios en Internet. Estas herramientas y técnicas son dinámicas, como la red y su uso, y pueden cambiar con frecuencia y de hecho cambian con el fin de abordar los nuevos problemas y desafíos que surgen y aprovechar los avances tecnológicos. Por ejemplo, estas actividades de gestión de red pueden incluir la identificación de spam y la prevención de su entrega a las cuentas de correo electrónico de los clientes, la detección de tráfico malicioso en Internet y la prevención de la distribución de virus u otros códigos o contenidos dañinos, así como el uso de otras herramientas y técnicas que Hughes pueda tener que implementar para cumplir su objetivo de ofrecer la mejor experiencia posible de Internet de banda ancha a todos sus clientes. Hughes sólo utiliza estas herramientas y técnicas cuando y en la medida en que su uso sea necesario o apropiado para proteger nuestra red y/o las experiencias de nuestros clientes en Internet. Además, Hughes también tiene una Política de Acceso Justo para asegurar que el mayor número de clientes de HughesNet disfruten del mejor Servicio HughesNet posible.

¿Prioriza Hughes cierto tipo de tráfico como parte de sus Prácticas de Gestión de Red?

Hughes prioriza tráfico en la red, basándose en el tipo de tráfico, especialmente durante periodos de congestión de red, con el propósito de optimizar el desempeño de aplicaciones sensibles a la latencia, como la navegación en Internet. Durante dichos periodos, la navegación segura en Internet (que es utilizada para las transacciones de comercio electrónico) tiene la más alta prioridad, seguida de navegación no segura en Internet. Durante dichos periodos, otros tipos de tráfico, tales como descargas masivas, reciben una prioridad más baja. Hughes podrá modificar estas prioridades y el peso de cada una, basándose en el uso de la red y el desempeño de las aplicaciones. Hughes no prioriza basándose en el proveedor del contenido ni en la fuente de dicho contenido.

¿Bloquea Hughes el tráfico P2P (Persona-a-persona) o aplicaciones como BitTorrent, Gnutella u otras?

No. Hughes no bloquea el tráfico Peer-to-Peer (P2P – Persona-a-Persona) ni aplicaciones como BitTorrent, Gnutella u otras, como parte de sus técnicas de gestión de tráfico de red. Sin embargo, para asegurar el acceso justo a todo tipo de tráfico, limitamos la capacidad de red disponible para las

aplicaciones P2P, cuyo efecto es reducir la prioridad de dicho tráfico. Las aplicaciones P2P se detectan con base en una inspección profunda de paquetes y heurística estándar utilizada por la industria y no se basa en números de puertos específicos o en aplicaciones.

¿Discrimina Hughes con base en la fuente del contenido en línea?

No. Hughes proporciona a sus clientes acceso completo a todos los contenidos, servicios y aplicaciones legales que ofrece Internet. Como se ha indicado anteriormente, evaluamos el tipo de contenido (Web, correo, P2P, transferencia de archivos) y le asignamos una prioridad. No discriminamos sobre la base del proveedor de contenido o la fuente o el contenido. Sin embargo, estamos comprometidos a proteger a los clientes del spam, phishing y otros contenidos y actividades en línea no deseados o dañinos. Hughes utiliza herramientas estándar de la industria y las mejores prácticas y políticas generalmente aceptadas para ayudar a cumplir con este compromiso con el cliente.

¿A dónde puedo dirigirme si tengo preguntas o comentarios para Hughes?

Si tiene alguna pregunta sobre las Prácticas de administración de la red Hughes o desea saber qué pasos se toman para maximizar la satisfacción de nuestros clientes con la experiencia de HughesNet, por favor determine su método de contacto preferido contactándonos a través de mihughesnet.com.mx o llamando al Centro de Servicio al Cliente de HughesNet al 800-953-0237.

Con efectos a partir del 1 de septiembre de 2019.