

ESET

Mobile Antivirus

Manual de instalación
y Guía del usuario



we protect your digital worlds

ESET Mobile Antivirus

Copyright © 2009 by ESET, spol. s r. o.

ESET Smart Security ha sido desarrollado por ESET, spol. s r.o. Para obtener más información, visite el sitio www.eset.com. Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta documentación puede ser reproducida, almacenada en un sistema de recuperación ni transmitida de alguna forma o por cualquier medio electrónico, mecánico, fotocopiado, grabación, escaneado u otro modo sin permiso por escrito del autor. ESET, spol. s r.o. se reserva el derecho a cambiar cualquier parte del software de aplicación descrito sin previo aviso.

Servicio de atención al cliente mundial: www.eset.eu/support
Servicio de atención al cliente en Norteamérica:
www.eset.com/support

REV.20090715-005

Índice

1. Instalación de ESET Mobile Antivirus	4
1.1 Requisitos mínimos del sistema.....	4
1.2 Instalación	4
1.2.1 Instalación en el dispositivo	4
1.2.2 Instalación mediante el equipo	4
1.3 Activación del producto	6
1.3.1 Nombre de usuario y contraseña	6
1.3.2 Clave de registro	6
1.4 Desinstalación	6
2. Análisis al acceder	7
2.1 Configuración	7
2.2 Comprobación del análisis al acceder	8
3. Análisis a petición	8
3.1 Ejecución de un análisis del dispositivo completo	8
3.2 Análisis de una carpeta	9
3.3 Configuración	9
3.4 Configuración del análisis de los objetos	10
4. Virus encontrado	11
4.1 Cuarentena	11
5. Filtro de correo no deseado	12
5.1 Configuración	12
5.2 Lista blanca/Lista negra	12
5.3 Ubicación de mensajes bloqueados (correo no deseado)...	13
5.4 Eliminación de mensajes de correo no deseado.....	13
6. Actualización	14
6.1 Configuración	14
7. Visualización de registros	15
8. Solución de problemas	16
8.1 Error en la conexión al servidor de actualización	16
8.2 Instalación incorrecta	16
9. Soporte técnico	16

1. Instalación de ESET Mobile Antivirus

1.1 Requisitos mínimos del sistema

Para instalar ESET Mobile Antivirus, su dispositivo móvil debe cumplir los siguientes requisitos mínimos:

ESET Mobile Antivirus	Recomendado	Mínimo
Procesador	400 Mhz	200 Mhz
Memoria	1 MB	
Sistema operativo	Windows Mobile 5, 6.0, 6.1	

La mayoría los dispositivos móviles PDA y Smartphone reúnen estos requisitos.

1.2 Instalación

Guarde todos los documentos abiertos y cierre todas las aplicaciones en ejecución antes de realizar la instalación.

Puede realizar la instalación desde su equipo mediante ActiveSync (o mediante el Centro de dispositivos de Windows Mobile de Windows Vista), o bien, directamente en el dispositivo.

1.2.1 Instalación en el dispositivo

Para instalar ESET Mobile Antivirus directamente en el dispositivo, descargue el archivo de instalación .cab por WiFi, transferencia de archivo por Bluetooth o como archivo adjunto de correo electrónico (su función es similar a la de un paquete .msi del PC).

Tras la descarga, pulse **Start > File Explorer** para localizar el archivo .cab. Pulse el archivo .cab para ejecutar el programa de instalación.

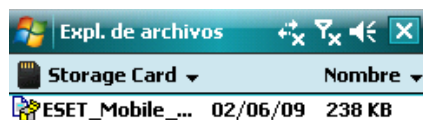


Figura 1-1 Paquete de instalación

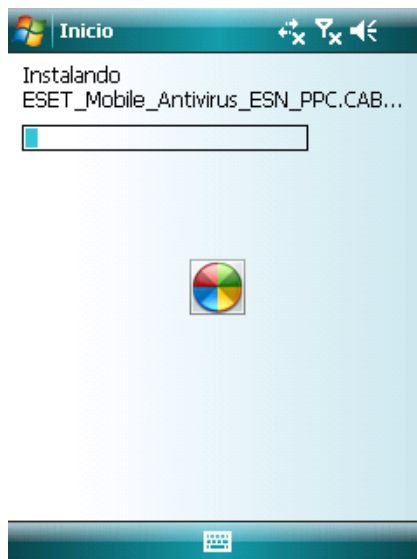


Figura 1-2 Progreso de la instalación

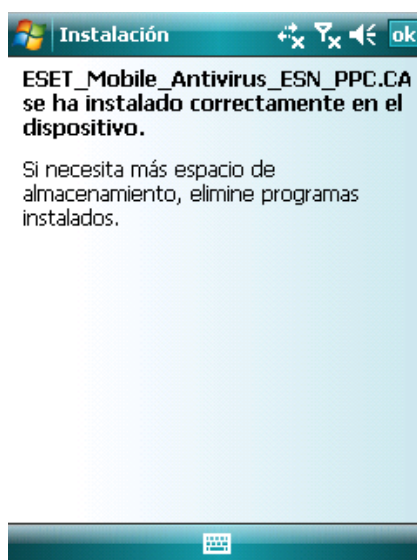


Figura 1-3 Instalación completada

La instalación termina cuando ve el mensaje mostrado en la Figura 1-3. Pulse **OK** para completar el proceso de instalación.

Tras la instalación, puede modificar los parámetros del programa. No obstante, la configuración predeterminada de ESET Mobile Antivirus proporciona el máximo nivel de protección contra programas malintencionados.

1.2.2 Instalación mediante el equipo

Para instalar ESET Mobile Antivirus mediante el equipo (es decir, con Active Sync en Windows XP o el Centro de dispositivos de Windows Mobile de Windows Vista), descargue y ejecute el paquete de instalación (archivo .exe) en el equipo al que está conectado el dispositivo móvil.

Siga las instrucciones del asistente de instalación.

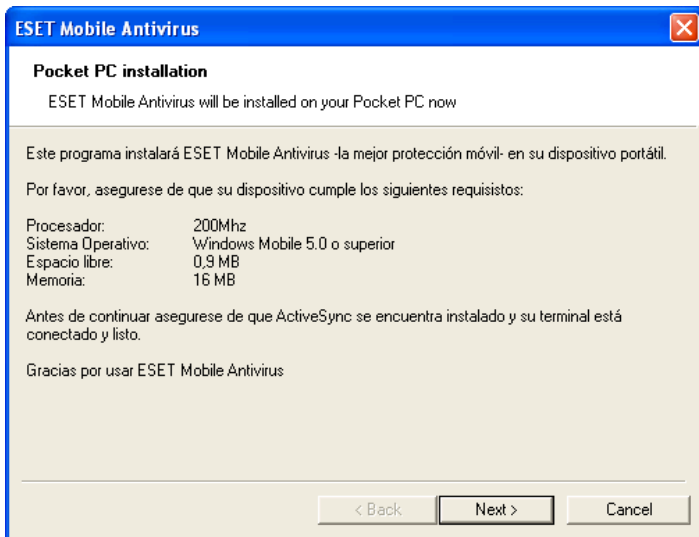


Figura 1-4 Ejecución del programa de instalación en un equipo

Compruebe que su sistema cumple los requisitos mínimos de ESET Mobile Antivirus (consulte la sección 1.1, "Requisitos mínimos del sistema") y, a continuación, haga clic en **Next** para pasar al cuadro de diálogo que contiene el Acuerdo de licencia de usuario final del programa.

Después de aceptar dicho acuerdo, haga clic en **Finish** para iniciar la instalación en el dispositivo móvil.

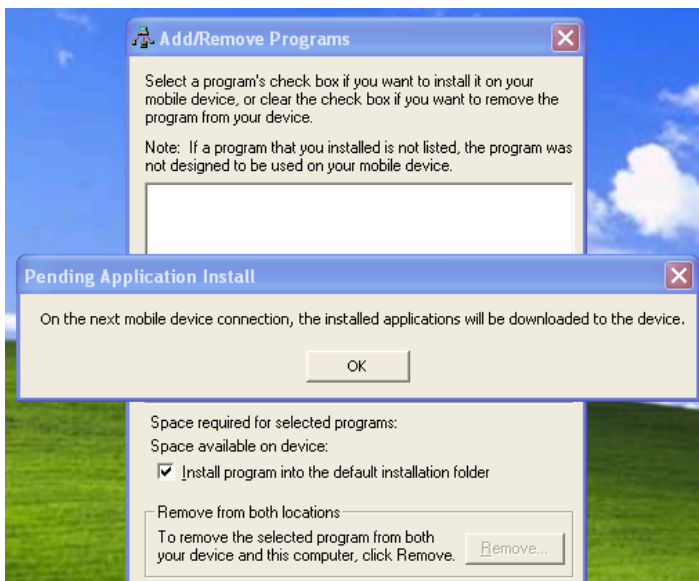


Figura 1-5 Instalación en el equipo completada

Una vez copiado el paquete de instalación en el dispositivo móvil, haga clic en **OK** para salir del programa de instalación en el equipo. Para completar la instalación, siga los pasos descritos en la sección 1.2.1 mediante el archivo de instalación .cab.

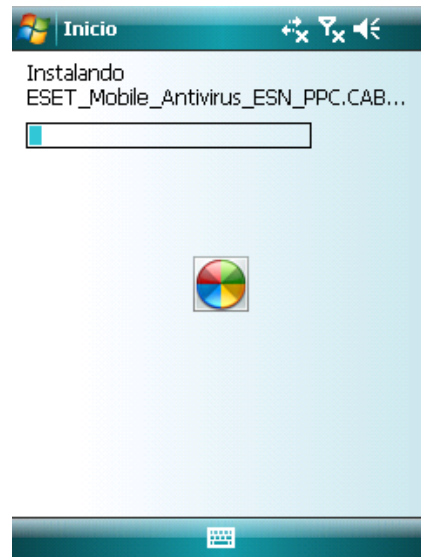


Figura 1-6 Instalación del archivo .cab en el dispositivo

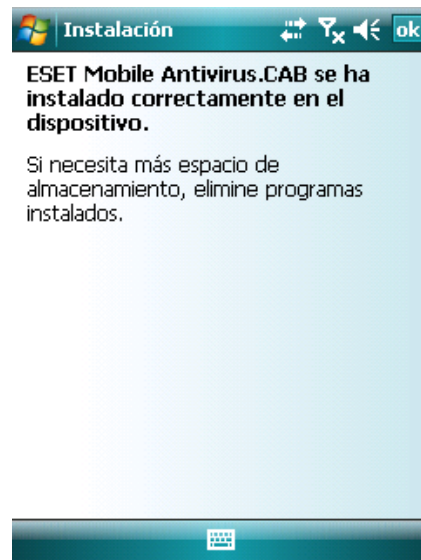


Figura 1-7 Instalación completada

Una vez terminada la instalación, el programa de instalación muestra un mensaje que indica que el programa se ha instalado correctamente. Pulse **OK** para salir de la instalación. A continuación, siga los pasos de la sección 1.3 Activación del producto para activar ESET Mobile Antivirus.

1.3 Activación del producto

Tras la instalación, se debe activar ESET Mobile Antivirus. En caso de que no se le solicite la activación del producto, pulse **Menú > Activar** en la ventana principal del programa. Dispone de dos métodos para la activación del producto en función de la forma en que lo haya adquirido.

1.3.1 Nombre de usuario y contraseña

Si ha adquirido un producto a través de un distribuidor, debe contar con un nombre de usuario y una contraseña. Seleccione la opción **Usuario/Contraseña**, introduzca una dirección de contacto actual en el campo de dirección de correo electrónico y, a continuación, escriba la información que haya recibido en los campos **Nombre de usuario** y **Contraseña**. Pulse **Activar** para completar la activación.

1.3.2 Clave de registro

Si, por el contrario, ha adquirido ESET Mobile Antivirus con un nuevo dispositivo (o como el paquete de un producto), también habrá recibido una clave de registro. Seleccione la opción **Clave de registro**, introduzca la dirección de contacto actual en el campo del correo electrónico y, a continuación, introduzca los datos facilitados en el campo **Clave**. Pulse **Activar** para completar la activación. Los nuevos datos de autenticación, es decir, el nombre de usuario y la contraseña, reemplazarán automáticamente la clave de registro y se enviarán a la dirección de correo electrónico que haya especificado.

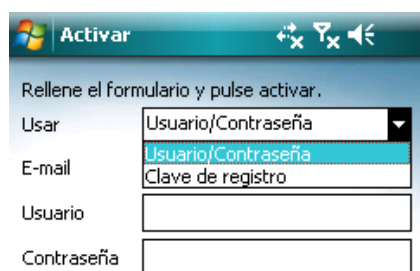


Figura 1-8 Activación del programa

Advertencia: durante las actualizaciones y al activar el producto, es necesario descargar una pequeña cantidad de datos de Internet. Estas transferencias se cobran de acuerdo con los precios establecidos por su proveedor móvil.

1.4 Desinstalación

Para desinstalar ESET Mobile Antivirus del dispositivo móvil, pulse **Start > Settings**, pulse la ficha **Sistema** y, a continuación, pulse el icono **Remove Programs**.



Figura 1-9 Icono Remove programs en el menú Settings

En la lista **Remove Programs**, seleccione **ESET Mobile Antivirus** y pulse **Remove**. Pulse **Yes** cuando se le pregunte si desea confirmar la desinstalación.

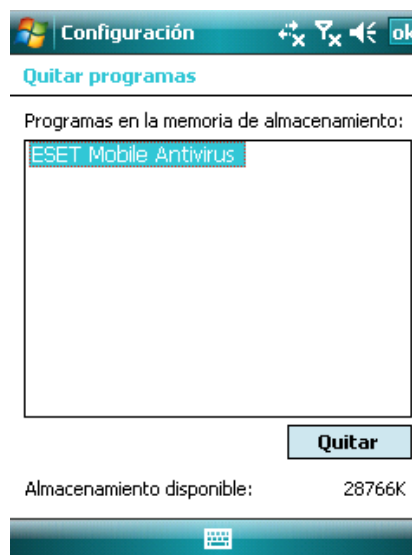


Figura 1-10 Seleccionar el programa que se va a desinstalar



2. Análisis al acceder

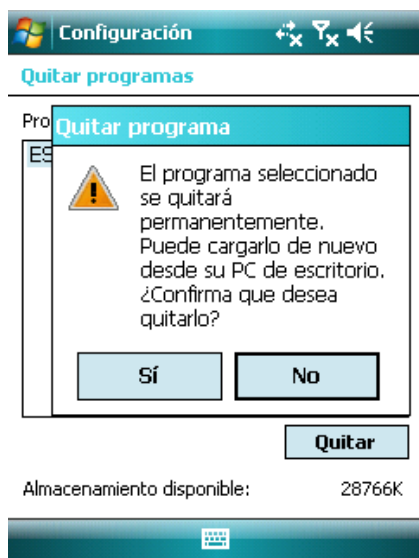


Figura 1-11 Confirmar desinstalación

Una vez eliminado el programa, pulse **OK** para cerrar la ventana **Remove Programs**.

Antes de comenzar, observe que la ventana principal de ESET Mobile Antivirus es el punto de partida de todas las instrucciones de este manual. Para obtener acceso a la ventana principal de ESET Mobile Antivirus, pulse **Start > ESET Mobile Antivirus**.

El análisis residente Al acceder analiza los archivos con los que el usuario interactúa en tiempo real. Los archivos que se ejecutan, abren o guardan se analizan en busca de virus automáticamente. El análisis tiene lugar antes que se realice cualquier acción en el archivo, lo que garantiza la máxima protección. El análisis Al acceder se ejecuta automáticamente al inicio del sistema.

2.1 Configuración

Pulse **Menú > Configuración > Al acceder** para activar o desactivar las siguientes opciones:

Activar análisis al acceder: si se selecciona, ESET Mobile Antivirus se ejecuta de forma residente en segundo plano.

Heurística: seleccione esta opción para aplicar técnicas de análisis heurístico.

La heurística analiza el código y busca procesos típicos del comportamiento de los virus para identificar un nuevo código malicioso (malware) que puede no haber detectado la base de firmas de virus.

Ejecutar tras reiniciar: si se selecciona esta opción, el análisis Al acceder se iniciará automáticamente tras reiniciar.

Mostrar estado del análisis en curso: seleccione esta opción para mostrar información en la esquina inferior derecha si el análisis está en curso.

Mostrar icono de interfaz: muestra el icono de ESET Mobile Antivirus en la ventana principal de ESET Mobile.

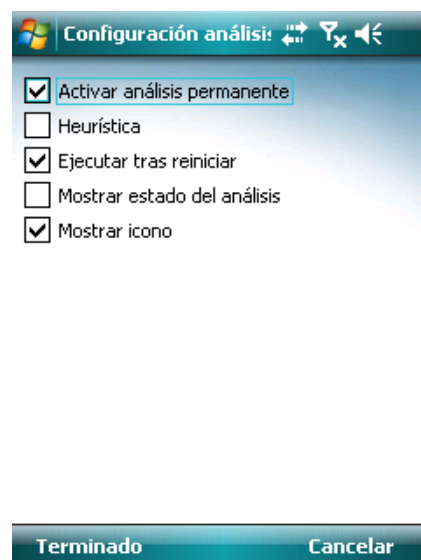


Figura 2-1 Configuración del análisis al acceder

3. Análisis a petición

2.2 Comprobación del análisis al acceder

Para comprobar que la protección en tiempo real funciona correctamente, seleccione primero la casilla de verificación **Mostrar estado del análisis en curso** de la ventana Configuración al acceder.

NOTA: la activación de la opción **Mostrar estado del análisis en curso** requiere una mayor cantidad de energía de la batería, por lo que se recomienda que deje desactivada (sin seleccionar) esta opción de manera predeterminada.

A continuación, abra un archivo o inicie una actividad (como reproducir un archivo de música con el reproductor o realizar una fotografía). Deberá aparecer brevemente el mensaje "Analizando..." en la esquina inferior derecha, como se muestra en la Figura 2-2.



Figura 2-2 Análisis al acceder

Puede utilizar el análisis a petición para que compruebe activamente la presencia de infiltraciones en el dispositivo móvil. De manera predeterminada, se analizan tipos de archivos predefinidos específicos.

Para ejecutar el análisis a petición, pulse **Análisis** en la esquina inferior izquierda de la ventana principal de ESET Mobile.



Figura 3-1 Análisis a petición en curso

3.1 Ejecución de un análisis del dispositivo completo

Un análisis del dispositivo completo comprueba la memoria, los procesos en ejecución, las bibliotecas de vínculos dinámicos (DLL) dependientes de éstos y los archivos almacenados internamente y en dispositivos extraíbles.

NOTA: el análisis de la memoria no se realiza de manera predeterminada. Para activarlo, pulse **Menú > Configuración > General > Análisis de memoria**.

En la ventana de ESET Mobile, pulse **Análisis > Dispositivo completo**. La memoria del sistema se analiza en primer lugar, incluyendo los procesos en ejecución en la misma y sus DLL dependientes. A continuación, se analizan los archivos y carpetas. Se mostrarán brevemente la ruta completa y el nombre de cada archivo analizado.



Figura 3-2 Análisis del dispositivo completo

3.2 Análisis de una carpeta

Para analizar una sola carpeta del dispositivo, pulse **Start > ESET Mobile Antivirus**. En la esquina inferior izquierda, pulse **Análisis > Carpeta**. A continuación, pulse la carpeta que desee analizar y pulse **Seleccionar** para comenzar a analizar la carpeta elegida. Si ha activado el análisis de memoria en **Menú > Configuración > General > Análisis de memoria**, éste también se realizará.

NOTA: para interrumpir un análisis en curso, pulse **Menú > Detener análisis** en la parte inferior derecha.



Figura 3-3 Análisis de una carpeta

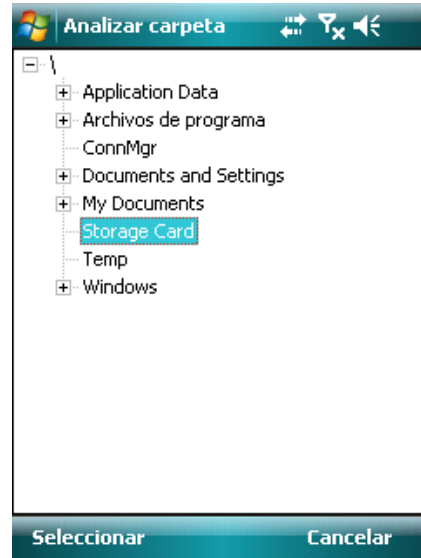


Figura 3-4 Selección de la carpeta

3.3 Configuración

Para modificar los parámetros seleccionados de ESET Mobile Antivirus relacionados con el análisis de virus, pulse **Menú > Configuración > General**.



Figura 3-5 Menú configuración

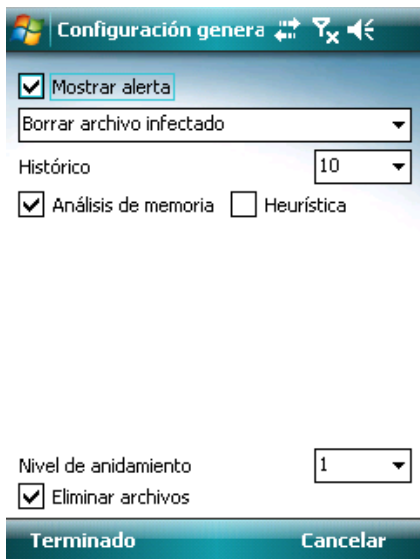


Figura 3-6 Configuración general

La ventana **Configuración general** permite especificar la acción que se realizará si se detecta un virus. Seleccione la opción **Mostrar cuadro de diálogo de alerta** para mostrar notificaciones de alerta de virus.

El siguiente menú desplegable permite seleccionar una acción que se realizará automáticamente con los archivos infectados. Puede elegir una de las siguientes opciones: **Eliminar archivo infectado** (el archivo se eliminará), **Sin acciones (no recomendada)** y **Mover a cuarentena**.

El menú desplegable **Registros almacenados** permite definir la cantidad máxima de registros que se van a almacenar.

Si la opción **Heurística** se encuentra seleccionada, ESET Mobile Antivirus usa técnicas de análisis heurístico. La heurística es un método de detección basado en algoritmos que analiza el código y busca comportamientos típicos de virus. Su principal ventaja radica en la capacidad de identificar software malintencionado que la base de firmas de virus actual puede que desconozca.

Anidamiento de archivos le permite especificar la profundidad de archivos comprimidos anidados que se va a analizar.

Si la opción **Análisis de memoria** está seleccionada (configuración predeterminada), se analizará automáticamente la memoria del dispositivo en busca de programas malintencionados activos antes del análisis real del archivo. Seleccione **Eliminación de archivos comprimidos** para eliminar automáticamente los archivos comprimidos que contengan objetos infectados.

3.4 Configuración del análisis de los objetos

Para especificar los tipos de archivos que se van a analizar en el dispositivo móvil, pulse **Menú > Configuración > Extensiones**.

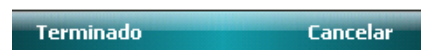
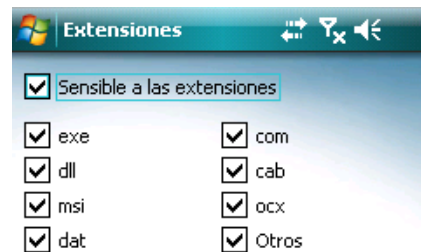


Figura 3-7 Configuración avanzada de parámetros de análisis

Aparecerá la ventana **Configuración de extensiones** (Figura 3-7), que muestra los tipos de archivos más comunes expuestos al riesgo de infiltraciones. Seleccione los tipos de archivos que desee analizar. Si desea excluir una extensión del análisis, anule la selección de su casilla de verificación.

Para analizar todos los archivos, anule la selección de la casilla de verificación **Distinción de extensiones**.

4. Virus encontrado

Si se encuentra un virus, ESET Mobile Antivirus le solicitará que realice una acción. Se recomienda que seleccione **Eliminar archivo infectado**. Si selecciona la opción **Sin acciones**, no se realizará ninguna acción y el archivo infectado permanecerá en el dispositivo móvil. Si selecciona la opción **Mover a cuarentena**, el archivo en infectado pasará a cuarentena y se eliminará.



Figura 4-1 Acción si se encuentra un virus



Figura 4-2 Virus encontrado

Cuando se detecta un virus, ESET Mobile Antivirus también muestra la casilla de verificación **Mostrar cuadro de diálogo de alerta**. Anule la selección de esta opción para evitar que se muestren las ventanas de alerta en el futuro. Todas las acciones futuras se realizarán automáticamente.

NOTA: cuando se detecta una infiltración en un archivo comprimido, la opción **Eliminar archivo comprimido** está disponible en la ventana de alerta. Seleccione esta opción junto con la opción **Eliminar archivos infectados** para eliminar todos los archivos comprimidos infectados.

4.1 Cuarentena

La tarea fundamental de la Cuarentena es almacenar de forma segura los archivos infectados. Los archivos deben colocarse en cuarentena si no es posible desinfectarlos, si no es seguro ni aconsejable eliminarlos o si ESET Mobile Antivirus los está detectando falsamente.

Los archivos almacenados en la carpeta de cuarentena se pueden ver en una tabla en la que aparece la fecha y la hora en que se han colocado en Cuarentena, así como la ruta a la ubicación original del archivo infectado.

Puede restaurar los archivos en cuarentena que se encuentran en **Menú > Ver > Cuarentena** si pulsa en **Opciones > Restaurar** (cada archivo se restaurará a su ubicación original). También es posible eliminar los archivos de forma permanente si pulsa **Opciones > Eliminar**. Si desea que la opción que ha elegido se aplique a varios archivos, seleccione **Opciones > Seleccionar todo** antes de llevar a cabo la acción deseada.

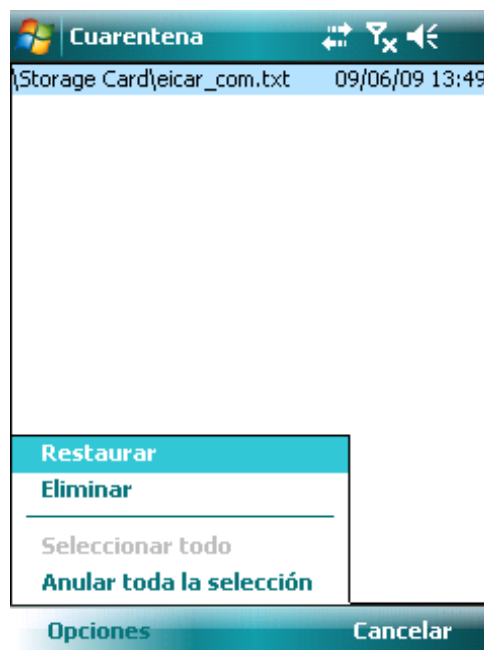


Figura 4-3 Cuarentena

5. Filtro de correo no deseado

El filtro de correo no deseado permite bloquear los mensajes SMS no solicitados que se reciban en el dispositivo móvil.

Entre los mensajes no solicitados se suelen encontrar los mensajes publicitarios de proveedores de servicios de telefonía móvil, los de usuarios desconocidos o los de usuarios especificados.

5.1 Configuración

Pulse **Menú > Ver > Estadísticas** para ver información estadística acerca del número de mensajes recibidos y bloqueados.

En la configuración del filtro de correo no deseado de la parte inferior, se encuentran disponibles los siguientes modos del filtro:

Bloquear SMS de la lista de contactos: active esta opción para aceptar mensajes SMS únicamente de remitentes no incluidos en su libreta de direcciones. Las entradas de la lista blanca y la lista negra tienen prioridad sobre esta opción.

Bloquear SMS de remitentes desconocidos: active esta opción para aceptar mensajes sólo de los contactos incluidos en su libreta de direcciones. Las entradas de la lista blanca y la lista negra tienen prioridad sobre esta opción.

Seleccione tanto **Bloquear SMS de la lista de contactos** como **Bloquear SMS de remitentes desconocidos** para bloquear automáticamente todos los mensajes SMS entrantes. Las entradas de la lista blanca y de la lista negra tienen prioridad sobre esta opción (consulte la sección 5.2, "Lista blanca/Lista negra").

No bloquear mensajes: anule la selección de ambas opciones para desactivar el filtro de correo no deseado. Se aceptarán todos los mensajes entrantes. Las entradas de la lista blanca y de la lista negra tienen prioridad sobre esta opción (consulte la sección 5.2, "Lista blanca/Lista negra").

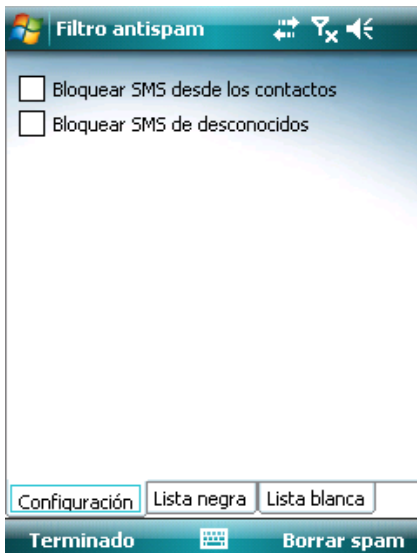


Figura 5-1 Filtro de correo no deseador

5.2 Lista blanca/Lista negra

La lista blanca es una lista de números de teléfono de los que se aceptan todos los mensajes SMS. Las entradas de esta lista tienen prioridad sobre las opciones de configuración general del filtro de correo no deseado (ficha **Configuración**).



Figura 5-2 Lista blanca del filtro de correo no deseado

La lista negra es una lista de números de teléfono cuyos mensajes SMS son bloqueados. Las entradas de esta lista tienen prioridad sobre las opciones de configuración general del filtro de correo no deseado (ficha **Configuración**).

Advertencia: si se agregan números o contactos a la lista negra, los mensajes enviados por estos usuarios se moverán automáticamente a la carpeta de correo no deseado.

Para agregar un número o contacto a la lista blanca o a la lista negra, pulse **Opciones**.



Figura 5-3 Lista negra del filtro de correo no deseado

5.3 Ubicación de mensajes bloqueados (correo no deseado)

La carpeta de correo no deseado se utiliza para almacenar los mensajes bloqueados recibidos en ella, y se crea de forma automática cuando se detecta el primer mensaje de correo no deseado. Para localizar la carpeta de correo no deseado y revisar los mensajes bloqueados, siga los pasos que se indican a continuación:

1. Comience abriendo el programa que utiliza el dispositivo para enviar mensajes de texto. Por ejemplo, en el menú Inicio, pulse **Messaging**.



Figura 5-4 Pulse Messaging

2. Pulse **Messages** para abrir la lista de elementos recibidos.

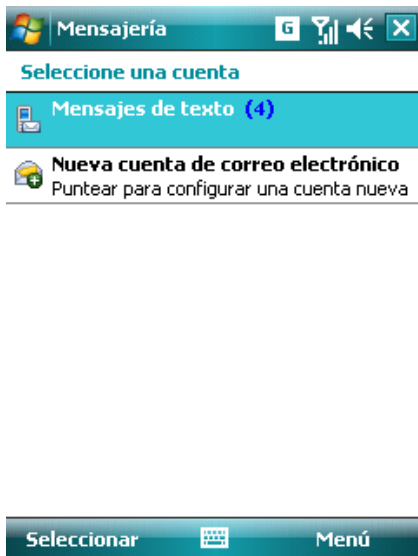


Figura 5-5 Pulse Mensajes

NOTA: el sistema señalará probablemente a la última carpeta que se haya visitado. Para cambiar a otra carpeta, como la carpeta de correo no deseado, pulse **Show** en la parte superior izquierda (en un Smartphone, pulse **Menu > Folders**).

3. Seleccione la carpeta **Correo no deseado**.

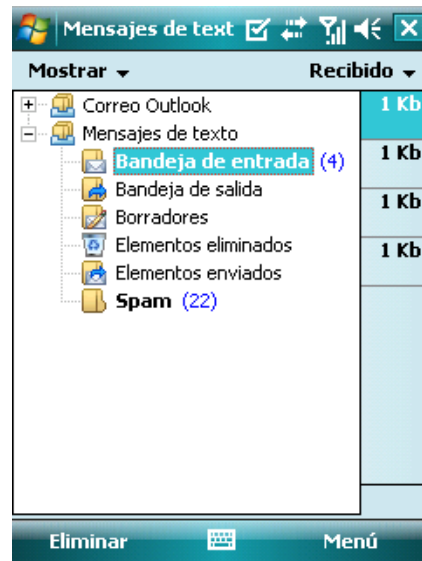


Figura 5-6 Carpeta de correo no deseado

5.4 Eliminación de mensajes de correo no deseado

Para eliminar mensajes de correo no deseado del dispositivo móvil, realice las siguientes instrucciones detalladas:

1. Pulse **Menú > Configuración > Filtro de correo no deseado**.
2. Pulse **Opciones > Borrar correo no deseado**.
3. Pulse **Sí** para confirmar la eliminación de todos los mensajes de correo no deseado.

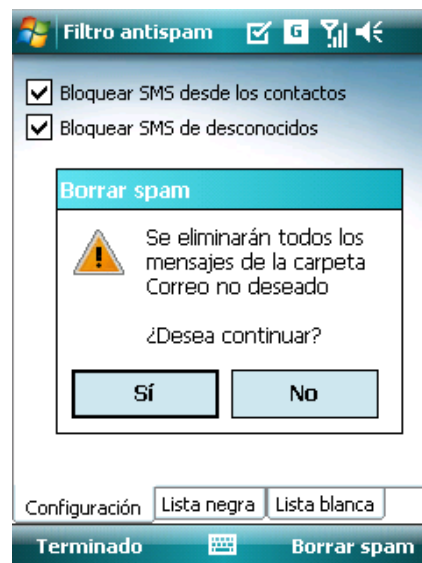


Figura 5-7 Eliminación de mensajes de correo no deseado

6. Actualización

De forma predeterminada, ESET Mobile Antivirus se instala con una tarea de actualización predefinida para garantizar que el programa se actualiza con regularidad. Si es necesario, puede realizar manualmente las actualizaciones.

Tras la instalación, se recomienda que ejecute la primera actualización manualmente. Para ello, pulse **Menú >** y seleccione **Actualizar**.

Actualización mediante el equipo

Si el dispositivo móvil no se encuentra conectado a Internet, también puede actualizar la base de firmas de virus mediante el equipo. Consulte los pasos siguientes:

1. En la sección **Parámetros adicionales**, desactive la actualización a través de Internet (**Menú > Configuración > Varios**, anule la selección de la opción **Actualización de Internet**).
2. Descargue el archivo que contenga las firmas más recientes en su equipo.
3. Conecte el dispositivo al equipo (Windows XP y las versiones anteriores requieren que ActiveSync esté instalado. Windows Vista usa el Centro de dispositivos de Windows Mobile).
4. Copie el archivo de actualización de las firmas de virus (EsetAV_WM.upd) en el directorio de instalación de ESET Mobile Antivirus (por ejemplo, Archivos de programa\ESET\ESET Mobile Antivirus).
5. Pulse **Menú > Actualización**. ESET Mobile Antivirus analizará el archivo de actualización. Si éste no se encuentra dañado, se instalará.

6.1 Configuración

Para configurar la actualización de las firmas de virus en ESET Mobile Antivirus, pulse **Menú > Configuración > Actualización**.

La casilla de verificación **Actualización de Internet** cambia al modo de actualizaciones automáticas. Para establecer el intervalo de tiempo para la actualización automática, utilice el menú desplegable **Actualización automática**. También es posible especificar el servidor de Internet desde el que descargar las actualizaciones. Por lo general, no hay motivo para modificar el servidor predefinido (u25.eset.com). En los campos de texto **Nombre de usuario** y **Contraseña**, introduzca el nombre de usuario y la contraseña que recibió al adquirir ESET Mobile Antivirus.

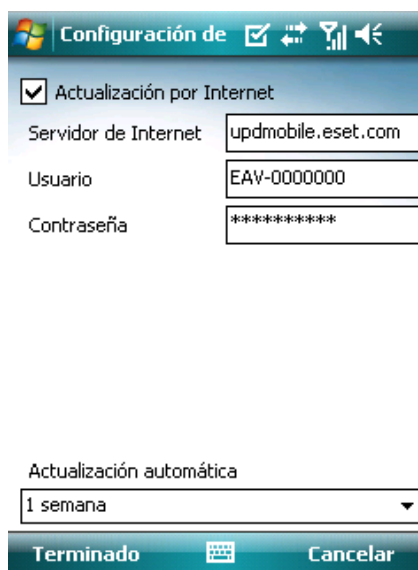


Figura 6-1 Configuración del intervalo/servidor de actualización



Figura 6-2 Descarga de actualizaciones

NOTA: las actualizaciones de la base de firmas de virus se publican a medida que se necesitan, cuando aparece una nueva amenaza. De esta manera, se evita el uso innecesario del ancho de banda de datos del dispositivo móvil. Observe también que, si bien ESET proporciona actualizaciones gratuitas de la base de firmas de virus con su licencia del producto activa, es posible que su proveedor de servicios móviles le cobre por las transferencias de datos. Consulte a su proveedor de servicios móviles. También es posible actualizar la base de firmas de virus manualmente mediante el equipo. Consulte el capítulo 6, "Actualizar".

7. Visualización de registros

En la sección **Seleccionar registro (Menú > Ver > Ver registros)** de ESET Mobile Antivirus almacena los resultados e informes de estado de todos los análisis de archivos, junto con la información acerca de los archivos bloqueados e infectados. Los registros se crean cuando se inicia un análisis o cuando se detecta una infiltración. Todos los archivos infectados se resaltan en rojo. Al final de cada entrada del registro se describe la razón por la que el archivo se ha incluido en el mismo.

Los registros del sistema de ESET Mobile Antivirus contienen la siguiente información:

- Hora: fecha y hora del evento
- Nombre del registro: nombre del archivo de registro
Por lo general, tiene el formato EsetAV_registro_número.log
- Archivos analizados
- Acciones realizadas o errores encontrados durante el análisis



Figura 7-1 Abrir registro de análisis

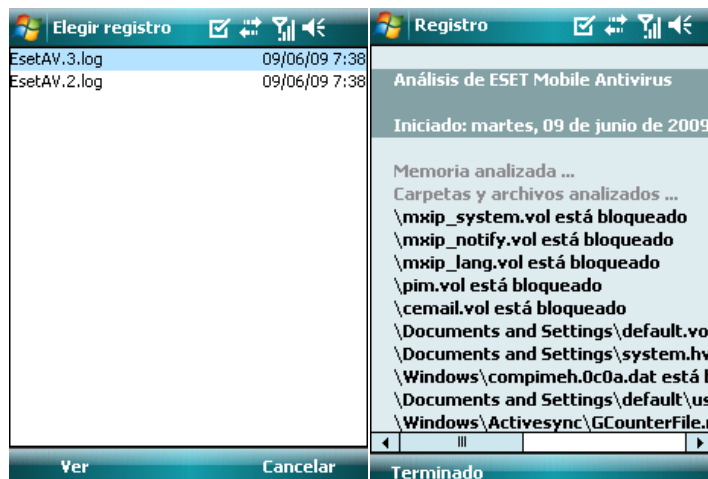


Figura 7-2 y Figura 7-3 Registros de análisis del dispositivo

En la estadística, aparece un resumen de los archivos analizados mediante la opción **Análisis al acceder**,

además de un resumen de los SMS recibidos. Junto a la suma de archivos que ya están en Cuarentena, también aparece el total de archivos que el **Análisis al acceder** ha puesto en cuarentena (en la figura, también se incluyen los resultados del **Análisis al acceder**).

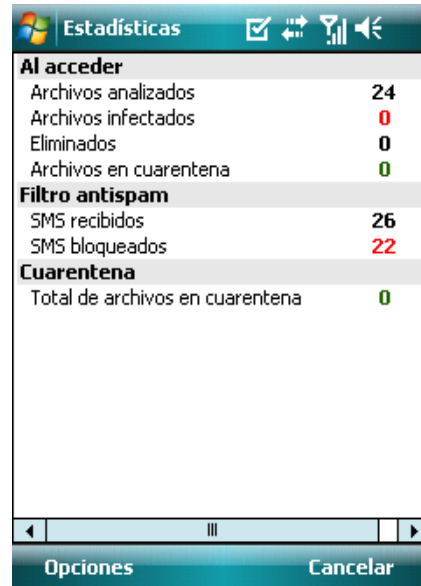


Figura 7-4 La estadística

8. Solución de problemas

Esta sección proporciona soluciones a las consultas frecuentes acerca de ESET Mobile Antivirus.

8.1 Error en la conexión al servidor de actualización

Este mensaje de error se muestra tras un intento de actualización fallido si el programa no puede contactar con los servidores de actualización de firmas de virus.

Pruebe lo siguiente:

1. Compruebe la conexión a Internet

Abra el navegador de Internet e introduzca la dirección <http://www.eset.com> para comprobar que se encuentra conectado a Internet.

2. Compruebe si el programa está utilizando el servidor de actualización correcto.

Para comprobar la dirección del servidor, pulse **Menú > Configuración > Varios**; en el campo Servidor de Internet, debe aparecer **u25 eset.com**.

8.2 Instalación incorrecta

En caso de que aparezca un mensaje de error al iniciar la instalación, la causa más común es la instalación de la versión incorrecta de ESET Mobile Antivirus en el dispositivo (instalación de ESET Mobile Antivirus para Pocket PC en un Smartphone o viceversa). Cuando descargue el archivo de instalación de la página de inicio de ESET, asegúrese de que descarga la versión correcta del producto para su dispositivo.

9. Soporte técnico

Para obtener asistencia administrativa o soporte técnico relacionados con ESET Mobile Antivirus o cualquier otro producto de ESET Security, nuestros especialistas del departamento de atención al cliente se encuentran a su disposición para ofrecerle la ayuda necesaria. Seleccione una de las opciones siguientes para encontrar una solución a su problema técnico:

Para consultar las respuestas a las preguntas más frecuentes, acceda a la Base de Conocimientos de ESET en la siguiente dirección:

<http://www.eset.com/support/kb.php>

La Base de Conocimientos contiene una gran cantidad de información útil para resolver los problemas más frecuentes y actuales, con sencillas categorías estructuradas y una función de búsqueda avanzada por palabras clave.

Si desea ponerse en contacto con el Departamento de atención al cliente de ESET, utilice el formulario de solicitud de soporte técnico que se encuentra disponible en la siguiente dirección:

<http://www.eset.com/support/contact.php>