

CONTRATO NO: .....

ANEXO DE ANTIVIRUS

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.
- **Sistema Operativo:** Conjunto de órdenes y programas que controlan los procesos básicos de una computadora o dispositivo móvil y permiten el funcionamiento de otros programas.
- **Phishing:** es una técnica de ingeniería social utilizada por los delincuentes para obtener información confidencial como nombres de usuario, contraseñas y detalles de tarjetas de crédito haciéndose pasar por una comunicación confiable y legítima.
- **Malware:** software malicioso, es un término general para cualquier tipo de software con intenciones maliciosas.
- **Firewall:** Programa informático que controla el acceso de una computadora a la red y de elementos de la red a la computadora.

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO.

El Servicio que permite obtener una múltiple protección informática para tus PCs, Macs, teléfonos inteligentes y tabletas. Protección Multidispositivos Movistar te entrega 3, 5, 15 y 25 licencias, para descargar en PCs Windows, Macs, Tablets o teléfonos inteligentes. Con esta Suit Multidispositivos mantendrás seguros tus equipos, tus documentos, tu música y podrás proteger a tu familia de contenido inapropiado cuando usan Internet.

Alcance: EL SERVICIO contempla los siguientes módulos funcionales que cubre los diferentes requisitos corporativos diferenciados por Sistema Operativo:

ANDROID	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proteger todos sus dispositivos e información personal de virus o hackers y programas espías de una manera sencilla y muy económica.</li><li>• Localización y Bloqueo: Ubica y bloquea tu Celular o Tablet desde la web</li><li>• Tiene la posibilidad de localizar su dispositivo celular mediante el GPS que tiene su celular y/o las antenas de la red celular. Se muestra la localización del dispositivo a través de Google Maps.</li><li>• En caso de pérdida o robo tiene la posibilidad de realizar un Bloqueo desde la WEB, donde también podrá activar una alarma para que el dispositivo GRITE incluso si el sonido está desactivado. (No se puede apagar, ni bajar el volumen hasta no ingresar el pin de seguridad correcto)</li><li>• Si ya no se puede recuperar su celular, puede Borrar los datos desde la WEB y luego cuando compre otro, podrá realizar la Restauración correspondiente, cargando al celular nuevo todos los contactos, SMS, y multimedia que tenía.</li><li>• Para esto previamente se hace un Back up de toda la información que tiene su dispositivo, todo esto administrado desde la nube.</li></ul>
---------	---

CONTRATO NO: .....

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CaptureCam saca automáticamente una foto y te la envía al correo electrónico cuando alguien introduce un código PIN, una contraseña, o un patrón incorrecto varias veces en la pantalla de bloqueo de Android. (Extraño trata de desbloquear tu celular.)</li> <li>• Lo mejor es que este servicio se actualiza automáticamente por lo que no tendrá que comprar programas o servicios adicionales para las nuevas amenazas que aparecen cada día.</li> </ul>
APPLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proteger todos sus dispositivos e información personal de virus o hackers y programas espías de una manera sencilla y muy económica.</li> <li>• Cuenta con Antivirus, Antispyware y Anti-phishing, el cual bloquea, limpia y elimina automáticamente los virus y programas espías de tu computador.</li> <li>• Actualizaciones en tiempo real y automáticas.</li> <li>• Explora, analiza y detecta la información proveniente de Internet, Unidades de almacenamiento (USB) o links enviados por chat, evitando ingreso de malware o virus a su computador.</li> <li>• Firewall (Cortafuegos): Esconde su PC de los invasores (hackers), protegiendo la conexión de Banda Ancha y toda la navegación que se hace a Internet.</li> <li>• Protege el tráfico de entrada y salida de datos.</li> <li>• Envía alertas de protección cuando un programa de la internet intenta conectarse a su equipo.</li> <li>• Lo mejor es que este servicio se actualiza automáticamente por lo que no tendrá que comprar programas o servicios adicionales para las nuevas amenazas que aparecen cada día.</li> </ul>
WINDOWS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio de Control Parental es una herramienta con la cual podrá evitar que sus hijos accedan a información no deseada como pornografía, programas violentos etc.</li> <li>• Establece permisos de acceso para cada persona de la familia de acuerdo con su edad, creando automáticamente categorías a las cuales el niño o adolescente podrá acceder.</li> <li>• Con el fin de proporcionar seguridad a todo su hogar, le entregamos un servicio completo que cuenta con Antivirus, Antispyware y Anti-phishing, el cual bloquea, limpia y elimina automáticamente los virus y programas espías de tu computador.</li> <li>• Actualizaciones en tiempo real y automáticas.</li> <li>• Explora, analiza y detecta la información proveniente de Internet, Unidades de almacenamiento (USB) o links enviados por chat, evitando ingreso de malware o virus a su computador.</li> <li>• Firewall (Cortafuegos): Esconde su PC de los invasores (hackers), protegiendo la conexión de Banda Ancha y toda la navegación que se hace a Internet.</li> <li>• Protege el tráfico de entrada y salida de datos.</li> <li>• Envía alertas de protección cuando un programa de la internet intenta conectarse a su equipo.</li> </ul>

**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.

CONTRATO NO: .....

Conexión al Servicio: Se requiere que en cada uno de los dispositivos móviles o PC's se instale una aplicación que enviará la información del contenido y la configuración a la consola de gestión, dicha información es comparada con las políticas que el CLIENTE quiere instalar y si encuentra diferencia realiza la actualización de la nueva configuración.

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 de los dispositivos móviles o PC's, disponibilidad e identificación de las actividades y tareas que se requiere para proceder con el aprovisionamiento de EL SERVICIO.

**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, sometiéndose 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

CONTRATO NO: .....

- 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.

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: