

GL-V3-2016

ANEXO DE SEGURIDAD MOVIL EMPRESARIAL (SMDM)

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.
- ✓ **Dispositivo Móvil:** Para el caso del Servicio de Seguridad Móvil Empresarial, hace referencia a smartphones, tabletas, y portátiles.
- ✓ **Gestión de Dispositivos Móviles:** Ajuste y administración de las aplicaciones y funciones de los smartphones, tabletas y portátiles, con base a las necesidades del **CLIENTE**.

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO.

El Servicio de Seguridad Móvil Empresarial en adelante **EL SERVICIO**, tiene como finalidad proveer a las empresas la posibilidad de gestionar y controlar los dispositivos móviles empresariales. **EL SERVICIO** proporciona seguridad, monitoreo, ubicación, acceso, gestión de aplicaciones, contenedor de aplicaciones, borrado de información y reportes del estado de los dispositivos Móviles.

a. **Alcance:** **EL SERVICIO** contempla los siguientes módulos funcionales que cubre los diferentes requisitos corporativos:

Gestión del Ciclo de Vida	Registro de grupos o auto registro
	Gestión de políticas de seguridad
	Provisión automática
	Perfiles de dispositivos
	Integración con sistemas corporativos (LDAP, AD, Exchange...)
Monitoreo y Control	Reportes enriquecidos
	Tablero en tiempo real
	Monitoreo del cumplimiento de reglas (Políticas de conformidad)
Gestión de Aplicaciones	Distribución de aplicaciones
	Políticas de seguridad de aplicaciones
	SDK Seguro para aplicaciones
	Catálogo corporativo de aplicaciones
	Navegador web seguro
Gestión de Contenidos	Usando el módulo "Content Library" se garantiza el acceso al contenido en cualquier momento y cualquier lugar desde los dispositivos móviles.
	Distribución y acceso seguro a los contenidos, almacenamiento en la nube e integración con repositorios corporativos (Sharepoint, etc)
	Seguridad de Email (Control de acceso avanzado, gestión de adjuntos seguros)

- b. **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.
- c. **Conexión al Servicio:** Se requiere que en cada uno de los dispositivos móviles 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.
- d. **Configuración de las políticas:** la configuración de las políticas se realiza en la consola de gestión del servicio donde el cliente puede indicar las funcionalidades que quiere que tenga el dispositivo, qué tipo de información va a manejar y las aplicaciones a las que pueda acceder.

GL-V3-2016

ANEXO DE SEGURIDAD MOVIL EMPRESARIAL (SMDM)

- e. **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, disponibilidad e identificación de las actividades y tareas que se requiere para proceder con el aprovisionamiento de **EL SERVICIO**.

Envío de requerimientos para aprovisionamiento: Se envía el formulario diligenciado por **EI CLIENTE** al personal encargado para realizar el aprovisionamiento.

Plan de Capacitación: Esta etapa comprende las actividades de preparación y alcance de los planes de capacitación para **EI CLIENTE**.

✓ **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.

De ser necesario se dará soporte (no realización) en la configuración inicial de **EL SERVICIO**. Posible ayuda:

- Explicación de cómo definir grupos de usuario.
- Asignar reglas a usuarios.
- Explicación básica del portal.

Certificación y Pruebas: Esta etapa incluye las actividades de pruebas del **CLIENTE**.

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, **EI 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.

GL-V3-2016

ANEXO DE SEGURIDAD MOVIL EMPRESARIAL (SMDM)

4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- 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: