

## TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE CIBERSEGURIDAD, ANTIVIRUS Y SOPORTE COMO SERVICIO DE VALOR AGREGADO

- Oferta válida para compras realizadas desde el 7 al 31 de Julio de 2023.
- Aplica exclusivamente para clientes MIPYMES (Micro, Pequeñas y Medianas empresas) que tengan contratado o contraten el servicio de internet de ETB en las tecnologías de FTTH (Fibra hasta el hogar) o FTTC (Fibra hasta el armario), internet dedicado o internet avanzado (GPON), en planes del portafolio de ETB MIPYMES. Aplica para ventas realizadas con CC, Rut y Nit.
- Ciberseguridad, Antivirus y Soporte es un servicio prestado por Fractalia Colombia S.A.S., con NIT: 900.352.035-2 y comercializado por ETB como un servicio de valor agregado por suscripción.
- La suscripción al servicio Ciberseguridad, Antivirus y Soporte es de periodicidad mensual y se renueva automáticamente. El servicio no tiene cláusula de permanencia, por lo que el cliente podrá solicitar la cancelación de la suscripción en cualquier momento a través de los canales de atención de ETB. Una vez solicitada la cancelación, el servicio será retirado en la siguiente fecha de corte, sin que apliquen devoluciones parciales.
- Por tratarse de un servicio de valor agregado, el servicio de Ciberseguridad, Antivirus y Soporte tiene un costo mensual adicional al servicio de internet prestado por ETB que se verá reflejado en la factura de ETB como un servicio adicional. La suscripción al servicio de Ciberseguridad, Antivirus y Soporte no modifica las características del servicio contratado con ETB.
- La activación del servicio Ciberseguridad, Antivirus y Soporte se realiza en línea. El cliente debe suministrar un correo electrónico válido para la activación y el uso del servicio, a través del cual se enviará código para acceso y las instrucciones para la configuración del usuario y contraseña.
- Para clientes nuevos, el servicio de Ciberseguridad, Antivirus y Soporte será activado cuando se instale efectivamente el servicio de internet fijo.
- El uso del servicio Ciberseguridad, Antivirus y Soporte está sujeto a los términos y condiciones de Fractalia que pueden ser consultados a través de <https://negocio-seguro.app.onlineassist.me/suite/#/terms> y <https://micro-seguro.app.onlineassist.me/#/>
- ETB ofrece el servicio Ciberseguridad, Antivirus y Soporte en las siguientes modalidades:

### **1. Paquete para siete (7) dispositivos (Negocio Seguro):**

La tarifa mensual vigente del paquete para siete (7) dispositivos es de \$11.900 impuestos incluidos. Esta tarifa está sujeta a incrementos los cuales serán informados previamente a los clientes.

Este paquete incluye:

- × Soporte Técnico Remoto 7x24 para 3 PC (desktop o portátil) más 4 dispositivos adicionales (Tablet, Smartphone y periféricos como impresora, teclado, mouse, etc.).
- × Diagnóstico y Soporte de red LAN vía remota 7x24.
- × 4 visitas al año para soporte técnico presencial de los PC de lunes a sábado 8am a 7pm en todo el territorio nacional, excepto Guainía, Vichada, Guaviare y Vaupés. ANS: 24 horas para capitales y 48 horas resto de municipios – sujeto a disponibilidad del cliente.
- × Seguridad y Antivirus para 3 PC más 4 dispositivos adicionales (Smartphone y Tablet).
- × Un evento de recuperación de datos al año.
- × Análisis de vulnerabilidades web ilimitado para una dirección web (dominio) por cliente.
- × 1 análisis de vulnerabilidades de red al año.
- × Antifraude tarjetas bancarias para 2 tarjetas por cliente o negocio.
- × Dashboard de Ciberseguridad, plataforma desde la cual el cliente podrá visualizar los datos más relevantes de la seguridad de su negocio y contactar vía chat a un técnico experto para recibir soporte técnico ilimitado.
- × El servicio Ciberseguridad, Antivirus y Soporte se puede usar vía web a través de la URL <https://negocio-seguro.app.onlineassist.me/> o descargando la aplicación a través de la URL

## **2. Paquete para cinco (5), diez (10) o veinte (20) dispositivos (Micro Seguro)**

- a) La tarifa mensual vigente del paquete para cinco (5) dispositivos es de \$8.900 impuestos incluidos.
- b) La tarifa mensual vigente del paquete para diez (10) dispositivos es de \$9.900 impuestos incluidos.
- c) La tarifa mensual vigente del paquete para veinte (20) dispositivos es de \$15.500 impuestos incluidos.
- d) Estas tarifas están sujeta a incrementos los cuales serán informados previamente a los clientes.
- e) Estos paquetes incluyen:
  - × Soporte Técnico Remoto para solucionar cualquier incidencia respecto a la seguridad en sus equipos informáticos, Tablet, Smartphone o cualquier dispositivo conectado (tanto hardware como software) de uso más frecuente en el negocio.
  - × Soporte IoT, este servicio proporciona atención y soporte tecnológico de los dispositivos inteligentes: SmartTV, ordenadores, móviles, impresoras, electrodomésticos, termostatos, cámaras de vigilancia, sensores de presencia, detectores de potencia eléctrica, detectores de fugas de agua.
  - × Soporte Gamer, proporciona soporte para dispositivos y plataformas de juegos de cualquier aspecto de configuración y optimización. Alcance: Ajustes y configuración

inicial del dispositivo de juego, configuración de cuentas de usuario en plataformas de juego, configuración y conectividad de periféricos, gafas 3D, cámara de detección de movimiento, mandos move, descarga, instalación, configuración y borrado de juegos, optimización de la velocidad de conexión a internet, consejos para mejorar las velocidades de descarga, rendimiento de gráficos (optimización de ajustes de antivirus en modo Gamer, optimización en la configuración del Router, uso de herramientas de retransmisión/streaming de partidas de juego.

- × Soporte auto conectado, consiste en el soporte, configuración y puesta en marcha de las funciones del auto conectado y todos los dispositivos tecnológicos que se puedan conectar en el mismo
- × 2 visitas al año para soporte técnico presencial de lunes a sábado 8am a 7pm en todo el territorio nacional, excepto Guainía, Vichada, Guaviare y Vaupés. ANS: 24 horas para capitales y 48 horas resto de municipios – sujeto a disponibilidad del cliente.
- × Seguridad y Antivirus 5, 10 o 20 dispositivos.
- × Control parental
- × Un evento de recuperación de datos al año.
- × Análisis de vulnerabilidades web ilimitado para una dirección web (dominio) por cliente.
- × 1 análisis de vulnerabilidades de red al año.
- × Antifraude tarjetas bancarias para 2 tarjetas por negocio.
- × Dashboard de Ciberseguridad, plataforma desde la cual el cliente podrá visualizar los datos más relevantes de la seguridad de su negocio y contactar vía chat a un técnico experto para recibir soporte técnico ilimitado.
- × El servicio se puede utilizar vía web <https://micro-seguro.app.onlineassist.me/> o descargando una aplicación a través de esta o descargando la aplicación a través de la URL

Para cualquier información adicional el cliente podrá comunicarse con la línea de atención marcando el número 601377778 en Bogotá o resto del país al 01 8000 112 170.

Las condiciones de prestación de los servicios de ETB podrán ser consultadas en nuestro portal web <https://etb.com/tyc.aspx>