

Claro-empresas

SOLUCIONES CLARO CLOUD



LEA DETENIDA Y ATENTAMENTE ESTE DOCUMENTO ANTES DE ACCEDER AL SITIO WWW.CLAROCLOUD.COM.EC Y UTILIZAR LOS SERVICIOS YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB.

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS CLARO CLOUD

El presente documento regula los términos y condiciones aplicables para el Servicio y Contenidos del sitio web “Claro Cloud” según las siguientes cláusulas:

PRIMERA: DEFINICIONES. Para los efectos de los presentes términos y condiciones, cuando se utilicen las siguientes expresiones y sus letras sean mayúsculas, ya sea en la forma singular o plural, tendrán el significado que se señala a continuación:

1. **ADMINISTRADOR:** Persona(s) autorizada(s) por el CLIENTE para la administración del SERVICIO.
2. **CENTRO DE CONTACTO (CALLCENTER):** CENTRO DE CONTACTO (CALLCENTER) del SERVICIO, a través del cual, el CLIENTE puede contratar el SERVICIO, obtener información sobre el mismo y ser atendido telefónicamente por personal asignado por CONECEL, así mismo podrá, por este medio, canalizar los reportes de fallas y solicitar aclaraciones sobre el funcionamiento y característica del SERVICIO provisto.
3. **CLIENTE:** Persona natural o jurídica que contrata y/o activa el SERVICIO a través de: (i) La suscripción del presente instrumento, b) La activación mediante la página web clarocloud.com.ec; o (ii) llamando al CENTRO DE CONTACTO (CALLCENTER) o mediante (iii) cualquier canal comercial que CONECEL pusiere a su disposición.
4. **DÍA LABORABLE:** Comprende de lunes a viernes de las 09:00 a 18:00 horas con excepción de los días no laborables y feriados que se establezcan conforme las disposiciones de la autoridad competente.
5. **DNS:** Sistema que traduce los NOMBRES DE DOMINIO a direcciones IP.
6. **EQUIPO DE CÓMPUTO:** Equipo de escritorio o portátil, propiedad del CLIENTE.
7. **LICENCIA DE SOFTWARE:** Acuerdo provisto por el proveedor del SOFTWARE, el cual debe ser aceptado previamente por el CLIENTE para acceder o usar el SERVICIO.
8. **NOMBRE DE DOMINIO:** Nombre que a solicitud del CLIENTE será registrado por CONECEL con una entidad registradora autorizada para ser usado como parte tanto de la dirección de correo como de la dirección de la página web del CLIENTE.
9. **PANEL DE CONTROL:** Herramienta que permite al CLIENTE administrar y utilizar el SERVICIO.
10. **PORTAL CLARO CLOUD:** Portal Web de acceso para la compra y gestión de los servicios
11. **PAT:** peticiones, quejas y reclamos que el CLIENTE presente ante CONECEL, a través de cualquier canal habilitado por CONECEL para la atención del CLIENTE.
12. **SOFTWARE:** Cualquier software provisto al CLIENTE necesario para acceder o usar el SERVICIO.
13. **TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN:** Capacidad de transferencia de información que se genera como resultado de las peticiones de los visitantes a la página del CLIENTE.
14. **URL:** Localizador de recursos uniforme, el cual es la dirección completa para el sitio web del CLIENTE donde está incorporado el NOMBRE DE DOMINIO.
15. **USUARIO AUTORIZADO:** Significa cualquier persona natural autorizada por el CLIENTE, con una cuenta y contraseña registradas que le permita el acceso al SERVICIO.

SEGUNDA: OBJETO. CONECEL otorga un derecho limitado no cedible y no exclusivo al CLIENTE, a través del cual se le autoriza y habilita para que durante la vigencia de este documento acceda y use el portal CLARO CLOUD (www.clarocloud.com.ec) así como para que utilice los SERVICIOS que hubiere solicitado. EL CLIENTE podrá libremente y en cualquier momento contratar nuevos servicios o adquirir bienes provistos por CONECEL o por terceros a través del Portal CLARO CLOUD.

Al generar, suscribir o aceptar este Documento, el CLIENTE acepta y contrata la prestación de uno o diversos SERVICIOS por parte de CONECEL y por tanto se obliga al pago de las contraprestaciones económicas correspondientes. Los SERVICIOS serán utilizados única y exclusivamente por el CLIENTE o por los USUARIOS que este hubiere autorizado expresamente a través del Portal. La inobservancia de esta condición faculta a CONECEL a dar por terminado el presente documento.

TERCERA: VIGENCIA. La vigencia del presente contrato será indefinida, sin perjuicio de esto, las Partes podrán darlo por terminada en cualquier momento, notificando a la otra Parte su decisión con una antelación mínima de quince (15) días conforme lo establece la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. A la fecha de término EL CLIENTE deberá cancelar todo valor pendiente de pago.

CUARTA: PAGO y FACTURACIÓN. El CLIENTE deberá pagar mensualmente a CONECEL por la prestación de los SERVICIOS el precio que corresponda al tipo de SERVICIO o SERVICIOS contratados y que consta en el Portal Claro Cloud, así como los impuestos que se generen. El precio mensual de los SERVICIOS contratados es independiente de cualquier otro valor que por otros servicios le facture CONECEL al CLIENTE, por lo que el CLIENTE reconoce y acepta que las tarifas que correspondan por concepto del servicio telefónico y de acceso a Internet no se encuentran incluidos.

Los pagos serán realizados por el CLIENTE en cualquiera de las oficinas de recaudación y a través de cualquier medio físico o electrónico que CONECEL, pusiera a su disposición. Los precios correspondientes a los SERVICIOS deberán ser pagados antes de la fecha máxima señalada en la factura. La no recepción de la factura por parte del CLIENTE no lo exime de su obligación de pago, por lo que se obliga a consultar a través del CALL CENTER los valores a pagar. Cualquier cambio que se requiera en los datos de facturación, será reflejado en el siguiente periodo de facturación o en el mes subsiguiente a la facturación de los SERVICIOS.

El cobro de los SERVICIOS se efectuará a mes vencido, para lo cual CONECEL emitirá en forma digital o física la factura correspondiente. Las facturas se emiten a treinta días contables y se ejecuta un prorrateo para los meses que tengan 28 o 31 días calendario. Cualquier cambio en los servicios contratados con suscripción mensual, sea en cantidad o estado (activación o cancelación) generará una variación prorrateada que se reflejará en la facturación y tendrá como base 30 días contables.

El CLIENTE reconoce y acepta que CONECEL podrá suspender temporalmente la provisión de los SERVICIOS contratados, en el evento de que no se hubieren cancelado los valores correspondientes a la renta mensual y la deuda se encontrare impaga por más de treinta (30) días, contados a partir de la emisión del comprobante de venta. La suspensión, por acuerdo de las Partes, podrá producirse sin necesidad alguna de requerimiento judicial y se mantendrá vigente hasta que el pago sea efectivamente realizado. De mantenerse las obligaciones impagas, CONECEL podrá cancelar definitivamente la provisión de los SERVICIOS y dar por terminado unilateralmente el presente documento e iniciar las acciones legales de cobro que le asisten.

Los tributos, sean estos impuestos, tasas o contribuciones que se originen por la ejecución de este documento, serán satisfechos conforme a las leyes vigentes. Ninguna de la Partes será responsable por omisión, errores o pago de las obligaciones tributarias, que, según la ley, le correspondan a la otra Parte.

CONECEL puede modificar el precio de las licencias adquiridas en cualquier momento, pudiendo el CLIENTE visualizar a través del Portal CLARO CLOUD el precio actualizado. Esta actualización de precios será notificada a los clientes con un mes de anticipación, y en caso de que EL CLIENTE no estuviere de acuerdo con la o las modificaciones propuestas deberá abstenerse inmediatamente de usar las facilidades y servicios que se encuentran en el portal CLARO CLOUD, y realizar la cancelación de los servicios o modificación de los mismos. Si transcurridos 7 días posteriores a la notificación del aumento del precio, el CLIENTE no emitiera objeción alguna, y por el contrario existiere continuidad en la utilización de los servicios por parte del CLIENTE, constituirá aceptación del cambio de precio, términos y condiciones.

De presentarse un reclamo por facturación excesiva, el CLIENTE deberá cancelar a CONECEL el valor que resultare del promedio facturado en los seis (6) meses anteriores a los de la presentación del reclamo. Durante todo el tiempo que tome la resolución de la controversia, CONECEL continuará prestando los SERVICIOS.

El CLIENTE podrá solicitar aclaraciones y ajustes de la renta mensual en los siguientes casos: (i) Cuando al CLIENTE se le hubieren facturado cargos por la prestación de los SERVICIOS y estos no hubieren sido debidamente suministrados, o (ii) Por interrupción de los SERVICIOS que violenten los parámetros de disponibilidad definidos en este Documento. Se exceptúan de este tratamiento, aquellos casos imputables al CLIENTE, incluyendo fallas que se deriven o se relacionen con el software del CLIENTE, o con el EQUIPO DE CÓMPUTO, el acceso a Internet provisto por terceros o problemas en la red interna del CLIENTE. De producirse uno de los casos antes señalados, CONECEL compensará, en el siguiente ciclo de facturación, la parte proporcional de la Renta Mensual, calculada bajo los parámetros definidos en este Documento; el CLIENTE reconoce y acepta que la compensación no podrá exceder la renta mensual pagada por el CLIENTE.

QUINTA: DISPONIBILIDAD Y GARANTÍA DE LOS SERVICIOS. El CLIENTE acepta que CONECEL no garantiza la operación ininterrumpida de los SERVICIOS, por encontrarse estos alojados en distintos servidores que interactúan mediante la red Global de Internet. CONECEL si garantiza que los SERVICIOS suministrados se prestarán conforme a lo estipulado en el presentes documento, y serán provistos de manera que el CLIENTE pueda hacer uso de los mismos de conformidad con lo establecido en la garantía de SERVICIO y disponibilidad que se establecen en este documento.

En caso de incumplimiento de la garantía otorgada o de la disponibilidad establecida, o en caso de presentarse fallas en los SERVICIOS imputables directamente a la gestión de CONECEL que afecten la operación de los mismos y genere que dicha prestación se dé por debajo de la garantía de SERVICIO y disponibilidad señalados en este instrumento, se procederá, por parte de CONECEL, a realizar los descuentos por indisponibilidad conforme lo indicado en el presente documento, que en ningún caso, podrá ser superior a un mes de la renta correspondiente al SERVICIO. Una vez determinado el importe, el mismo será bonificado al CLIENTE en la siguiente facturación o en el mes subsiguiente.

SEXTA: REGISTRO, ACTIVACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO. El CLIENTE proporcionará la información que le fuera solicitada a través del PORTAL o a través de uno de sus funcionarios de CONECEL para el registro correspondiente. Los SERVICIOS estarán disponibles después de las setenta y dos (72) horas siguientes a la fecha de suscripción del Contrato de Servicios Cloud o del registro en el Portal. Finalizado el plazo previsto CONECEL enviará a la cuenta de correo electrónico señalada por el CLIENTE la notificación de que los SERVICIOS contratados están disponibles y la información necesaria para que el CLIENTE a través del ADMINISTRADOR DEL SERVICIO proceda a su configuración y a la activación a los diferentes usuarios. Podrá también solicitar soporte para realizar la configuración de su SERVICIO al CENTRO DE CONTACTO (CALLCENTER).

SÉPTIMA: NOMBRE DE USUARIO Y CLAVE PARA USO DEL SERVICIO. Se notificará por correo electrónico al CLIENTE el nombre de usuario y la clave de acceso temporal asignada. Una vez recibida la notificación, el CLIENTE, deberá cambiar la clave temporal por una definitiva, la cual tendrá el valor de firma digital o electrónica en razón de la autorización otorgada a través de este documento. Una vez habilitada la clave definitiva, su uso, resguardo, protección y confidencialidad será de exclusiva y única responsabilidad del CLIENTE, por lo que reconoce que el uso ilegítimo y no autorizado de los SERVICIOS, producto de un manejo inadecuado de la clave, no le exime del cumplimiento de las obligaciones contraídas.

Así mismo, para el uso de los SERVICIOS por parte del ADMINISTRADOR designado por el CLIENTE, CONECEL le enviará por correo electrónico los nombres de usuarios y claves correspondientes. Las solicitudes de recuperación de usuario y clave deberán ser gestionadas por el ADMINISTRADOR a través del CALLCENTER. Una vez notificado el CALLCENTER sobre la solicitud de cambio o recuperación; la nueva clave temporal le será enviada correo electrónico, dentro de las cuatro (4) horas siguientes de recibida la solicitud. Sin la clave no se podrá acceder a los SERVICIOS adquiridos.

Para proporcionar los usuarios y las claves al CLIENTE, el CENTRO DE CONTACTO (CALLCENTER) verificará los datos del ADMINISTRADOR, así como que el CLIENTE no registre obligaciones económicas impagas.

Para el servicio de Claro Cloud Empresarial, El CLIENTE recibirá un correo electrónico de bienvenida con la información necesaria para el acceso al servicio como son nombre de usuario del Administrador y URL (<https://sso.clarocloud.com>) para establecer su contraseña de acceso al Portal.

OCTAVA: USO Y CUSTODIA DE LAS CLAVES. El CLIENTE se compromete a hacer un uso diligente de las claves y de los nombres de usuario y a mantenerlas en secreto. Así mismo, se compromete a cerrar su cuenta al final de cada sesión y a notificar a CONECEL de manera inmediata cualquier pérdida o acceso no autorizado por parte de terceros a su clave o nombre de cuenta. Será de exclusiva responsabilidad del CLIENTE mantener la confidencialidad de su clave, asumiendo personal y pecuniariamente la responsabilidad de cualquier actividad que se realice o que tengan lugar mediante la utilización de las claves.

El CLIENTE se obliga a no ceder ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y compromisos que se le imponen. Así mismo, se obliga a establecer los controles necesarios a fin de evitar que terceras personas no autorizadas puedan solicitar y utilizar los SERVICIOS. El CLIENTE se obliga a seguir las instrucciones y recomendaciones que le fueren emitidas en cuanto a la forma de operar y a las seguridades a establecer para el acceso a los SERVICIOS.

NOVENA: MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN DE CONTENIDOS DEL PORTAL CLARO CLOUD. CONECEL podrá modificar, en cualquier momento, y sin aviso previo, la presentación y configuración del PORTAL CLARO CLOUD y de los contenidos y SERVICIOS que en él se incorporan. El CLIENTE reconoce y acepta que en cualquier momento CONECEL pueda interrumpir, desactivar y/o cancelar cualquiera de los contenidos y/o servicios que se integran en el PORTAL CLARO CLOUD.

Estas condiciones pueden ser modificadas por CONECEL, previa notificación y aceptación expresa del CLIENTE. Si el CLIENTE no estuviere de acuerdo con la o las modificaciones propuestas deberá abstenerse inmediatamente de usar las facilidades y servicios que se encuentran en el sitio "<http://www.clarocloud.com.ec>"

DÉCIMA: CANCELACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO Y ACCESO A LOS SERVICIOS. El CLIENTE acepta que CONECEL puede bloquear o cancelar la cuenta del Usuario cuando esta hubiere sido empleada de manera inadecuada y en contra de lo establecido en este documento. Así mismo, podrá bloquear el acceso al o los SERVICIOS en cualquier momento si detecta una violación a las condiciones de seguridad del sitio Web o de los SERVICIOS, o en el caso de que CONECEL detecte que los SERVICIOS presenten vulnerabilidades que sean atribuibles al CLIENTE y que pueden poner en riesgo la infraestructura de CONECEL.

DÉCIMA PRIMERA: NOMBRE DE DOMINIO. A petición del CLIENTE, CONECEL podrá registrar ante la entidad registradora autorizada el NOMBRE DE DOMINIO proporcionado por el CLIENTE al solicitar la contratación del SERVICIO, por lo que este garantizará en todo momento que es el propietario o cuenta con la autorización del propietario de cualquier signo distintivo,

marca registrada o denominación que desee que CONECEL registre como NOMBRE DE DOMINIO y que será utilizado como parte del SERVICIO. En cualquier caso, en que CONECEL sea requerido por un tercero o por una autoridad judicial o administrativa por el registro del NOMBRE DE DOMINIO en razón de una supuesta violación a derechos de propiedad intelectual, el CLIENTE comparecerá en el proceso y dejará libre a CONECEL de cualquier responsabilidad civil, penal, administrativa o comercial. En este caso el CLIENTE se obliga a salir, a su costo, en defensa de CONECEL. Si no lo hiciere o si CONECEL estimare que sus intereses no están suficiente y correctamente defendidos, podrá asumir directamente su defensa y cobrará o descontará al CLIENTE todos los costos razonables que se generaren por tal situación.

El CLIENTE reconoce que CONECEL no puede garantizar que el NOMBRE DE DOMINIO solicitado por él, se encuentre disponible o sea aprobado por la autoridad registradora correspondiente, teniendo por tanto CONECEL la facultad de requerir al CLIENTE que le proporcione otro NOMBRE DE DOMINIO. Igualmente, para el caso de que existan bases para considerar que el NOMBRE DE DOMINIO suministrado es ofensivo, abusivo, difamatorio u obsceno, o infringe derechos de cualquier tercero en sus marcas registradas o denominación, podrá CONECEL abstenerse de registrarlo y solicitar su cambio.

El CLIENTE será responsable de realizar directamente los pagos de derechos y mantenimiento por el uso del NOMBRE DE DOMINIO. El CLIENTE reconoce por tanto y acepta que CONECEL no será responsable de pérdida o cancelación del registro del NOMBRE DE DOMINIO que se produzca por la falta de pago de los derechos respectivos.

DÉCIMA SEGUNDA: ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE INFORMACIÓN. La información suministrada por el CLIENTE se almacenará en un sistema de almacenamiento compartido con la información de otros CLIENTES, o en centros de cómputo propios de CONECEL o de terceros. Esa información será respaldada automáticamente cada 24 horas. Una vez que se haya terminado el documento por cualquiera causa, CONECEL eliminará la información automáticamente.

Estos respaldos no incluyen los datos almacenados de los clientes, sino los datos para el correcto funcionamiento y disponibilidad de los mismos. En el caso de los servicios de Nube Pública de Azure y Claro Cloud Empresarial, ante pérdida de información almacenada por los clientes, CLARO no será responsable por dichas pérdidas o por el restablecimiento de los datos, se recomienda tener los datos respaldados de manera adicional

Claro pone a disposición del CLIENTE el servicio de Claro Backup, con el cual el CLIENTE es responsable de realizar de manera manual o programada sus respaldos para evitar pérdida de información. CLARO es responsable de mantener los servicios de Respaldo y Almacenamiento disponibles y seguros. Así mismo el CLIENTE conoce que dado que la información es su responsabilidad, CLARO se deslinda del contenido de los datos alojados en el servicio apegándonos a la privacidad de los datos de los CLIENTES.

DÉCIMA TERCERA: MEDIDAS DE SEGURIDAD. CONECEL manifiesta que ha adoptado y adoptará todas las medidas técnicas y organizativas de seguridad que sean obligatorias, de conformidad con lo establecido por la legislación vigente y los estándares de calidad existentes en el sector, a fin de garantizar al máximo la seguridad y confidencialidad de las comunicaciones, por lo que ha implementados controles para prevenir la apertura de brechas en la seguridad u otras consecuencias negativas, adoptando las medidas organizativas y los procedimientos técnicos más adecuados con el fin de minimizar estos riesgos. No obstante, lo anterior, el CLIENTE reconoce y acepta que las medidas de seguridad en Internet no son inexpugnables. Las redes utilizadas en Internet no son seguras y cualquier comunicación enviada por este medio puede ser interceptada o modificada por personas no autorizadas. Así pues, CONECEL no puede garantizar la plena privacidad y seguridad de la utilización del PORTAL CLARO CLOUD y de los SERVICIOS y, en particular, que terceros no autorizados no puedan tener conocimiento de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso que los CLIENTES hacen del PORTAL CLARO CLOUD y de los servicios. Por otro lado, CONECEL advierte que el estado actual de la técnica no garantiza la no vulneración de los sistemas de seguridad o de la inviolabilidad de las comunicaciones cuando estos son transportados a través de cualesquiera redes de telecomunicación. Adicional al producto CLOUD, se tiene el producto de Seguridad Internet, el cual al ser adquirido por el CLIENTE deberá respetar los términos de servicio, documento el cual se encuentra incorporado al presente.

DÉCIMA CUARTA: ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO. CONECEL proveerá, sin costo adicional para el CLIENTE, el soporte técnico necesario para resolver, las dudas o fallas que se presenten con respecto a los SERVICIOS contratados. Este soporte se lo brindará en DÍAS LABORALES, vía telefónica a través del CENTRO DE CONTACTO (CALLCENTER).

Para la asistencia y soporte técnico CONECEL se compromete a: (i) Realizar una asesoría inmediata y discutir una referencia y un nivel de prioridad, cuando reciba por parte del CLIENTE la notificación de una falla o problema en el SERVICIO; (ii) proporcionar al CLIENTE un número de reporte cuando la falla o problema no pueda ser resuelto de forma inmediata; (iii) realizar la clasificación del nivel de criticidad de la falla que presente el o los SERVICIOS; (iv) notificar al CLIENTE cualquier cambio que pueda afectar el tiempo comprometido para la resolución de la falla y (v) notificar al CLIENTE cuando la falla del SERVICIO sea reparada.

Será responsabilidad del CLIENTE guardar el registro del número de reporte de la falla con el cual podrá exigir a CONECEL la garantía de nivel de SERVICIO, en los términos señalados en la cláusula quinta del presente instrumento; en el entendido que

el término de la garantía de nivel de SERVICIO concluirá cuando el CLIENTE haya sido notificado de la resolución del problema y haya aceptado que el SERVICIO se ha restablecido. Esto será considerado como el final del periodo de no disponibilidad a menos que el CLIENTE informe la no conformidad de la solución de su falla o que la solución a la falla ofrecida no haya sido efectiva.

CONECCEL no cerrará el número de reporte de falla hasta conseguir la aceptación del CLIENTE de que el problema fue resuelto; el CLIENTE reconoce y acepta que CONECCEL intentará localizarlo vía telefónica en tres (3) ocasiones en un lapso de 6 a 8 horas; si después de estos intentos no se logra localizar al CLIENTE, CONECCEL enviará un correo notificándole la resolución de la falla y el cierre del reporte.

CONECCEL no será responsable de atender problemas del EQUIPO DE COMPUTO del CLIENTE o del software instalado y utilizado por el CLIENTE, ni de los problemas que se presenten en el SERVICIO de acceso a Internet contratado por el CLIENTE, si este fuere provisto por un tercero ajeno a CONECCEL. En caso de que el SERVICIO de Internet del CLIENTE sea provisto por CONECCEL la atención de las fallas de dicho servicio serán resueltas conforme a los parámetros, indicadores y tiempos establecidos para la solución de problemas del servicio de Acceso a Internet.

DÉCIMA QUINTA: REQUISITOS PARA PRESTAR Y RECIBIR EL SERVICIO. El CLIENTE acepta y reconoce expresamente que para acceder y contratar los SERVICIOS ofertados por CONECCEL es necesario que se cumplan previamente con las siguientes condiciones y requisitos:

1. Contar con el EQUIPO DE CÓMPUTO y haber contratado previamente a cualquier prestador el servicio de acceso a Internet que cumplan con las características de capacidad y técnicas necesarias para hacer uso de él (los) SERVICIO(S), cuyas características le han sido debidamente informadas y que constan descritas en el presente documento;
2. Proporcionar a CONECCEL una cuenta de correo electrónico para recibir notificaciones del SERVICIO;
3. Aceptar los términos y condiciones del Documento y en su caso la LICENCIA DE SOFTWARE;
4. Designar como mínimo a una persona que fungirá como el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO;
5. Proporcionar a CONECCEL el NOMBRE DE DOMINIO para ser usado como parte del SERVICIO;
6. Estar al día con sus obligaciones con CONECCEL y no haber sido reportado como generados de tráfico irregular.
7. Para CLARO DRIVE NEGOCIO se debe tener las siguientes consideraciones:
 - a. Las aplicaciones de Claro Drive Negocio son compatibles con arquitecturas de 64 bits en sistemas operativos: Windows 10 y 11, Mac OS X 12 y superiores.
 - b. Las aplicaciones de Claro Drive están disponibles para equipos tipo Smartphone y Tablets con sistema operativo Android 5.0 o superior, Tablet Android 5.0 ó superior, iPhone e iPad versión iOS 13 ó superior.
 - c. Se requiere 100 MB de memoria para la instalación. Los requisitos en espacio de disco para un uso normal dependen de la configuración y del tipo y tamaño de los archivos en la nube.
 - d. La aplicación web Claro Drive está construida con HTML y JavaScript, lo cual la hace compatible con la mayoría de los navegadores disponibles en el mercado. Incluye funcionalidades avanzadas compatibles con las versiones de navegadores de escritorio más recientes como: Internet Explorer 11 y posteriores, Firefox 14 y versiones posteriores, Chrome 18 y versiones posteriores, Safari 7, y versiones posteriores.

DÉCIMA SEXTA: USO DEL PORTAL CLARO CLOUD. El CLIENTE se obliga a usar el PORTAL CLARO CLOUD de forma diligente y correcta.

El CLIENTE reconoce y acepta que la utilización del PORTAL CLARO CLOUD será efectuada con fines estrictamente personales, privados y particulares, siempre y cuando el uso realizado sea a efectos únicamente internos.

Queda expresamente prohibido que el CLIENTE autorice a terceros el uso, total o parcial del PORTAL CLARO CLOUD o que introduzca o incorpore como una actividad empresarial propia los servicios y productos del PORTAL CLARO CLOUD.

Queda expresamente prohibido también el uso o aplicación de cualesquiera recursos técnicos, lógicos o tecnológicos por virtud de los cuales EL CLIENTE pueda beneficiarse, directa o indirectamente, con o sin lucro, de la explotación no autorizada de los Contenidos y/o Servicios del PORTAL CLARO CLOUD.

El CLIENTE se compromete a no utilizar el PORTAL CLARO CLOUD para la realización de actividades contrarias a la ley, a la moral, a las buenas costumbres aceptadas o al orden público establecido y con fines o efectos ilícitos, prohibidos o lesivos de derechos e intereses de terceros, declinando CONECCEL cualquier responsabilidad que de todo lo anterior se pudiera derivar.

El CLIENTE se obliga a abstenerse de utilizar los contenidos y/o servicios que de cualquier forma pueda dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el PORTAL CLARO CLOUD o impedir la normal utilización o disfrute del PORTAL CLARO CLOUD y/o de los servicios por parte de los usuarios.

DÉCIMA SÉPTIMA: UPGRADES Y DOWNGRADES DISPONIBLES. Para los servicios de Cloud, se presentan el listado de unidades

que pueden ser incrementados o disminuidos dentro del plan contratado.

Servicio	Plan Upgrade	Plan Downgrade	Adicionar Recurso Adicional	Restar Recurso Adicional	Unidad de Recurso Adicional
Claro Backup	SI	NO	SI	SI	Paquete de Gigabytes
Seguridad Internet	SI	NO	NO	NO	N/A
Seguridad Empresas	SI	NO	SI	SI	Por equipo
Presencia Web	SI	SI	SI	SI	Cuentas de correo, email marketing y otros
Diseño de portales Web	NO	NO	SI	SI	Soporte adicional
Dominio	NO	NO	NO	NO	N/A
Office 365	Depende del plan y tipo de suscripción	Depende del plan y tipo de suscripción	SI	SI	Diferentes SKU de Office 365
Claro Cloud Empresarial	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Google Workspace	SI	SI	NO	NO	Diferentes SKU de Google Services
Claro drive Negocios	SI	NO	SI	SI	Usuarios con almacenamiento en la nube
MDM WorkspaceOne	SI	SI	N/A	N/A	N/A

DÉCIMA OCTAVA: DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS. La modalidad de los SERVICIOS tendrá una disponibilidad de acuerdo a la siguiente tabla:

Servicio	Nivel de disponibilidad
Claro Backup	99.5%
Seguridad Internet	N/A
Seguridad Empresas	N/A
Presencia Web	99.5%
Diseño de portales Web	N/A
Dominio	N/A
Office 365	99.9%
Google Workspace	99.98%
Claro drive Negocios	N/A
Claro Cloud Empresarial	99.95%
MDM WorkspaceOne	N/A

La disponibilidad es una medida del tiempo potencial donde un CLIENTE hace uso del SERVICIO. Si el SERVICIO contratado no está disponible deberá ser reportado por el CLIENTE a CONECEL

El periodo de no disponibilidad comenzará desde el momento en que el CLIENTE reporte la falla y esta haya sido reconocida por CONECEL como una falla del SERVICIO. Después de la investigación y la reparación de la falla, CONECEL contactará al CLIENTE para avisar que el SERVICIO podrá ser utilizado nuevamente. Esto será considerado como el final del periodo de no disponibilidad a menos que el CLIENTE no confirme la reparación de la falla y haya evidencia clara que el problema persiste. Se entenderá que los SERVICIOS se encuentran no disponibles cuando existan problemas de interacción con cualquiera de las plataformas a través de las cuales se proveen los servicios, por razones imputables a CONECEL.

Si CONECEL no logra alcanzar alguno de los niveles de servicio arriba mencionados en cualquiera de los periodos de facturación, el CLIENTE podrá solicitar un reembolso de:

- Los cargos correspondientes a un día de renta a ser facturados para dicho periodo de facturación, para aquellos USUARIOS AUTORIZADOS afectados en el Rango de Disponibilidad de 99.0% a 99.5%.
- Los cargos correspondientes a una semana de renta a ser facturados para dicho periodo de facturación, para aquellos

USUARIOS AUTORIZADOS afectados en el Rango de Disponibilidad de 98.0% a 99.0%

- c. Los cargos correspondientes a un mes de renta a ser facturados para dicho periodo de facturación, disponibilidad menor al 97%.
- d. El valor máximo que CONECEL reconocerá respecto a cualquier periodo de facturación, corresponderá a un mes de renta del SERVICIO en cualquier periodo de facturación.

El CLIENTE deberá solicitar el reembolso informando todos los números de reportes de fallas generadas al CLIENTE por CONECEL durante el periodo de facturación, donde el CLIENTE acredite que la falla referenciada ha causado la no disponibilidad del SERVICIO. Todas las solicitudes de reembolso deberán ser realizadas a más tardar un mes después del periodo de facturación en donde la no disponibilidad del SERVICIO se haya presentado.

El CLIENTE deberá notificar a CONECEL por escrito sobre cualquier disputa concerniente a cualquier monto reembolsado o no reembolsado a más tardar un mes después de la emisión de la facturación.

CONECEL se reserva el derecho a verificar las reclamaciones contra las referencias de falla citadas por el CLIENTE para obtener reembolso para asegurar que están de acuerdo con el Nivel de Garantía de Servicio.

Una vez verificadas, los reembolsos serán pagados al CLIENTE a través de la aplicación de la nota de crédito correspondiente en los cargos de la renta del SERVICIO en su próxima factura disponible.

DÉCIMA NOVENA: MANTENIMIENTO PROGRAMADO. Se programará actividades de mantenimiento (incluido, pero no limitado al mantenimiento de la red o remplazo de componentes con falla) los cuales pueden causar una interrupción del SERVICIO. Previo a la realización de estos trabajos se notificará al CLIENTE con una antelación mínima de 48 horas, a excepción de que las causas que originen el mantenimiento fueren calificadas como urgentes y prioritarias para el correcto funcionamiento de las plataformas.

VIGÉSIMA: EXCLUSIONES DE GARANTÍA DE SERVICIO. El Nivel de Servicio de la Garantía no aplicará en las siguientes circunstancias:

1. Un problema fuera del control razonable de CONECEL
2. Una suspensión del SERVICIO de acuerdo a las condiciones aplicables al SERVICIO contratado.
3. Una falla en la red del CLIENTE o su equipo de configuración.
4. Una falla en el SOFTWARE.
5. En caso de que CONECEL requiera información del CLIENTE o la confirmación de que el SERVICIO ha sido restaurado y no se obtenga respuesta por parte de éste.
6. Falta de disponibilidad por mantenimiento notificado a través del Calendario de Mantenimiento;
7. Por fallas u omisiones en equipo, cableado y software u otros servicios que no son provistos por CONECEL
8. Por cualquier falla ocasionada por el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO por parte del CLIENTE.
9. Cualquier falla cuyo origen haya sido generado por un virus en el EQUIPO DE COMPUTO.

VIGÉSIMA PRIMERA: CONDICIONES PARTICULARES DE CLARO DRIVE. Este servicio brinda a los usuarios determinada capacidad de almacenamiento en la nube que les permite realizar las siguientes funciones para la administración de archivos y carpetas:

1. **RESPALDAR:** Almacenamiento en la nube de archivos y carpetas.
2. **SINCRONIZAR:** Actualización de archivos y carpetas en su última versión en todos los dispositivos configurados por el usuario como lo son Tablet, Smartphone, Computadora, entre otros.
3. **RECUPERAR:** Disponibilidad de la información para que el usuario pueda obtenerla y realizar consultas o modificaciones desde cualquier interfaz con conexión a internet.
4. **COMPARTIR:** Permitir el acceso a la información a diferentes personas mediante links.
5. **ADMINISTRAR:** Usuario "Administrador" el cuál tiene control de:
 - a. Asignación de password,
 - b. Acceso a información de todos los usuarios,
 - c. Activación/desactivación de usuarios.
6. **PANEL DE ADMINISTRADOR:** El usuario administrador cuenta con un panel para gestionar las licencias con las que cuenta y dar seguimiento al estado y uso del servicio.
7. **SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLAS):** Soporte garantizado 24/7 los 365 días del año, así como asistencia en la configuración del servicio.
8. **SINGLE SIGN-ON (SSO):** Acceso a los usuarios con las mismas credenciales que se tienen en Odin.

Tamaño máximo de archivos que se puede subir en Claro Drive Negocio: El tamaño máximo de un archivo para subir a Claro Drive Negocio es de 20 GB, siempre y cuando se cuente con espacio de almacenamiento disponible en la cuenta y se suba a

través de las aplicaciones para sistemas operativos Windows o Mac OS.

Es importante tener en cuenta que algunos navegadores tienen límites de subida menores a 10 GB. La mayoría de ellos tienen un límite máximo de 2 GB.

Los dispositivos móviles también cuentan con limitaciones en cuanto al tamaño de los archivos para subir a la nube de Claro Drive Negocio. Estos pueden depender de la conexión a la cual estén conectados (una red Wifi o una red 3G), o si el dispositivo cuenta con batería suficiente para subir los archivos.

IMPORTANTE: Subir archivos a la nube de Claro Drive Negocio conectado a la red de datos móviles de su operador puede representar cargos elevados por el consumo de datos. Se recomienda subir archivos de mayor tamaño cuando el dispositivo esté conectado a una red Wifi.

Suspensión del servicio Claro Drive Negocio: Cuando el cliente deja de pagar 1 mes, su cuenta entra en estado “solo lectura”, por lo que no podrá subir y/o compartir archivos, solo podrá bajar la información que tenga en la cuenta Claro Drive. En caso de que el cliente incumpla 2 meses seguidos con el pago del servicio de Claro Drive se cancelará para evitar cobros posteriores del servicio.

A partir de la cancelación del servicio, el cliente tiene 60 días para reactivar su servicio y recuperar su información. En caso de que no se reactive la cuenta será eliminada por completo.

Límites de Carga: Los límites de Claro drive que se muestran a continuación se basan en patrones de carga previstos. Los límites de carga de son los siguientes:

- Carga de archivos por hora: 1000 archivos
- Carga de archivos por día: 10 000 archivos
- Carga de archivos por mes: 25 000 archivos

Si supera uno de estos límites, la carga se detendrá temporalmente y es posible que reciba una notificación en el dispositivo. La carga se reanudará automáticamente cuando ya no superes los límites (por ejemplo, a la hora o al día siguiente).

VIGÉSIMA SEGUNDA: AUTORIZACIONES. El CLIENTE al suscribir el presente documento autoriza, acepta y declara lo siguiente: (i) Que CONECEL puede emplear medios electrónicos para promocionar y permitir el acceso a la información relativa a servicios electrónicos, incluido el comercio electrónico, que provea a través de sus plataformas. (ii) Que todas las instrucciones impartidas a través de medios magnéticos u electrónicos, facsímil, correos electrónicos, sistemas de autenticación, así como las transacciones comerciales generadas, procesadas y aceptadas a través de los sistemas informáticos provistos por CONECEL, entre esos la página Web www.clarocloud.com.ec, serán realizadas bajo su identificación y su clave de acceso y por tanto ratifica que las instrucciones emanadas a través de estos medios tienen la calidad de firmas electrónicas, con todos los efectos legales que esto implica, al tenor de lo contemplado en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, su respectivo Reglamento y demás normas aplicables. (iii) Que ha sido debida y oportunamente informado sobre los equipos y programas que requiere para acceder a los servicios electrónicos proporcionados por CONECEL, en especial para acceder al servicio de FACTURACIÓN ELECTRÓNICA, y que le han sido informados y conoce los derechos que le asisten para recibir la información en papel o por medios no electrónicos, el procedimiento a seguir para objetar el consentimiento que a través de este instrumento otorga, así como de las consecuencias que dicha acción podría generarle. (iv) Que conoce el procedimiento que debe cumplir para obtener una copia impresa de los registros electrónicos y del costo de deberá asumir por dicha copia. (v) Que todas las transacciones comerciales generadas, procesadas y aceptadas a través de llamadas telefónicas gozan de igual valor que aquellas generadas personalmente. (vi) Que CONECEL puede realizar consultas de su historial crediticio previo a la activación del servicio, así como a reportar las obligaciones económicas que se deriven de la relación comercial existente entre las Partes, a los buros de información crediticia calificados por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (vii) Que CONECEL puede enviarle a su domicilio o a su cuenta de correo electrónico, publicidad, avisos comerciales o promocionales, y requerimientos de pago de ser necesarios por cualquier medio, sea este escrito, electrónico o telefónico. (viii) Que CONECEL puede a utilizar, administrar, sistematizar, procesar y archivar durante toda la vigencia del presente documento, sus datos personales, así como la información del uso del servicio y sus patrones de consumo, al igual que la información del tráfico que genere con el propósito de rediseñar los SERVICIOS proporcionados conforme a sus necesidades. Autoriza expresamente que la información antes señalada sea proporcionada a terceros que proporcionan el servicio de evaluación crediticia, así como también autoriza a que esta sea entregada a las autoridades competentes en los casos que sea requerida conforme el ordenamiento jurídico vigente. (ix) Que CONECEL está autorizado a ceder o transferir la información antes mencionada a terceros directamente vinculados con la operación y prestación de los SERVICIOS brindados a través de la plataforma, sean estos distribuidores, comercializadores o desarrolladores de plataformas tecnológicas.

VIGÉSIMA TERCERA: RESTRICCIONES EN EL USO DE LOS SERVICIOS.

El CLIENTE se obliga a:

1. Abstenerse de comercializar a terceros los SERVICIOS contratados.
2. Abstenerse de modificar, copiar, revender o publicar sin autorización, el SOFTWARE o código del programa a través del cual se presta los SERVICIOS.
3. Limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que cualquier tercero haga mal uso, abuso o uso no autorizado de los SERVICIOS, obligándose a cubrir cualquier valor, e inclusive los daños y perjuicios que se causen a CONECEL y/o a terceros derivados de su incumplimiento.

La inobservancia a lo establecido en esta sección, faculta a CONECEL a desconectar el SERVICIO en forma inmediata sin necesidad de declaración judicial alguna, así como a exigir al CLIENTE el pago de los daños y perjuicios ocasionados, y ejercer las acciones que conforme al presente documento y a la legislación correspondan.

VIGÉSIMA CUARTA: RESPONSABILIDAD. El CLIENTE será responsable de:

1. Que el EQUIPO DE CÓMPUTO cumpla con las características necesarias para acceder al o los SERVICIOS contratados.
2. La administración de la cuenta y de los SERVICIOS habilitados, lo cual incluye las actualizaciones críticas del sistema operativo, respaldos de su información, aplicaciones y bases de datos de propiedad del CLIENTE
3. Configurar y administrar su acceso al SERVICIO incluyendo la configuración de su red, firewall, DNS, enrutadores y EQUIPO DE CÓMPUTO.
4. El CLIENTE será responsable por mantener sus Servidores Virtuales, actualizados según las recomendaciones publicadas por Microsoft, Distribuciones Linux (Debian, Ubuntu, CentOS, RedHat, etc). Según corresponda. CLARO, no será responsable por daños/perdida de datos alojados en dichos servidores o infraestructura en la nube producidos por alguna vulnerabilidad nativa de los sistemas operativos (Windows, Debian, Ubuntu, CentOS, Red Hat) o bien por alguna amenaza externa que haya alcanzado la plataforma del CLIENTE.
5. Para el caso de servicios Nube Empresarial, en el caso de migraciones, el CLIENTE será responsable de validar el correcto funcionamiento de los datos e infraestructura migrados, haciéndolo saber a CLARO, antes apagar la plataforma de origen.
6. En el caso de solicitar la baja del servicio, el CLIENTE será responsable de migrar o respaldar sus datos antes solicitar la baja. Una vez realizada la cancelación del servicio, los datos se eliminarán automáticamente.
7. De la conexión y pago del SERVICIO de Internet.
8. El uso, abuso o uso no autorizado de las claves, así como de su correcta administración. Por lo que se compromete a cambiar regular y periódicamente las claves que se hubieren generado.
9. Notificar a CONECEL a través del CENTRO DE CONTACTO (CALLCENTER) en caso de existir la sospecha de que algún tercero no autorizado posea alguna clave o clave de acceso al SERVICIO, solicitando el cambio de clave.
10. La creación, mantenimiento y diseño de toda la información de los USUARIOSAUTORIZADOS del SERVICIO.
11. Creación y mantenimiento de políticas de protección contra virus para cubrir todo el EQUIPO DE COMPUTO y procedimientos internos.
12. Respetar los derechos de autor, marca registrada, derechos de propiedad intelectual, implícitos en el SERVICIO por lo que el CLIENTE no deberá, ni permitirá que cualquier tercero copie, guarde, adapte, modifique, transmita o distribuya el SERVICIO a terceros diferentes a USUARIOS AUTORIZADOS.
13. No utilizar el SERVICIO para enviar publicidad no solicitada o material promocional, o deliberadamente recibir respuestas de publicidad no autorizada o material promocional enviado o provisto por un tercero.
14. La información o contenido alojado en el SERVICIO.
15. Registrar, renovar y pagar los derechos de los NOMBRES DE DOMINIO que se utilicen en el SERVICIO y que no hayan sido transferidos o que forman parte del SERVICIO de CONECEL
16. Sacar y mantener en paz y a salvo a CONECEL de cualquier reclamación, demanda y/o acción legal que pudiera derivarse del uso que el CLIENTE o terceras personas relacionadas con el CLIENTE hagan del SERVICIO, que implique daño, alteración y/o modificación a la red, medios y/o infraestructura a través de la cual se presta el SERVICIO.
17. Sacar y mantener en paz y a salvo a CONECEL de cualquier reclamación, demanda o acción legal que pudiera presentarse en contra de ésta y/o sus clientes, derivada de los hechos descritos en la presente cláusula.
18. Usar robots o enlaces ocultos o cualquier otro recurso, herramienta, programa algoritmo o método colector o extractor de datos automatizados existente o futuro para acceder, adquirir, copiar o monitorear los servicios de Claro drive Negocio, sin permiso expreso por escrito de CONECEL.
19. Usar o intentar usar cualquiera mecanismo, software o programa, herramienta, agente u otro dispositivo o mecanismo existente o futuro para navegar o buscar dentro de Claro Drive Negocio, que no sean los buscadores disponibles dentro del plan o mecanismos de búsqueda disponibles comúnmente, como Internet Explorer de Microsoft;

20. Enviar o transmitir cualquier archivo con virus, caballos de Troya o cualquier otro recurso que contamine, destruya o interfiera de cualquiera forma con el uso apropiado de los servicios Claro Drive Negocio;
21. Intentar descifrar, descomponer o realizar ingeniería a la inversa de cualquier software que consista o haga parte de los servicios Claro Drive Negocio;
22. Sondear, escanear o probar la vulnerabilidad de cualquier sistema o red;
23. Violar o burlar de otra manera las medidas de seguridad o autenticación, invadir la privacidad de otros usuarios y buscar contraseñas de acceso y los datos privados, así como modificar los archivos de otros usuarios, sin la autorización previa;
24. Interferir o interrumpir cualquier usuario, anfitrión o red, por ejemplo, mediante el envío de un virus, el de sobrecargar el sistema, enviar spams, o bombardeando correo a cualquier parte de los Servicios;
25. Plantar malware o utilizar de otra manera los servicios para distribuir malware.
26. Cargar spyware u otro software malicioso al Servicio;
27. Acceder o buscar los Servicios por cualquier otro medio que no sea por medio de las interfaces públicas;
28. Enviar información no solicitada, promociones, anuncios, o spam;
29. Enviar información de fuente de identificación alterada, falsa o engañosa, incluyendo el "spoofing" o "phishing";
30. Publicar cualquier contenido fraudulento, engañoso o que infrinja los derechos de terceros, así como contenidos con el fin de fomentar la práctica de ilícitos o contrarios al orden público, la moral y las buenas costumbres y los derechos de los menores de edad.
31. Suplantar o falsificar su afiliación con cualquier persona o entidad;
32. Almacenar, publicar o compartir materiales ilegalmente, con contenidos relacionados a pornografía, pornografía infantil, pedofilia, indecentes, que apoyan la intolerancia religiosa, racial o el odio étnico, o de otra forma ofensivo o contrarios a las leyes, la moral y las buenas costumbres.
33. El usuario será el único y totalmente responsable por lo que copie, comparta, cargue, descargue o utilice durante el uso del Servicio. El usuario reconoce que archivos, materiales y otros contenidos en el servicio pueden estar protegidos por derechos de propiedad intelectual de terceros y que están prohibidos de copiar, cargar, descargar o compartir archivos sin la autorización del responsable y/o propietario.

VIGÉSIMA QUINTA: RESPONSABILIDADES DE CONECEL. CONECEL será responsable de prestar el o los SERVICIOS, conforme a lo establecido en el presente documento, por lo que CONECEL no será responsable de la información o transmisión de los datos, de los tiempos de acceso, o de eventuales restricciones de acceso a una red y/o un servidor específico conectado a Internet, así mismo no será responsable cuando:

1. Se hubiere configurado inadecuadamente el SERVICIO por parte del CLIENTE.
2. Se generen archivos dañados, con códigos maliciosos. Por lo anterior, CONECEL no será responsable de reparar, vacunar y/o descifrar cualquier archivo enviado por el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS para ser respaldado a través del SERVICIO.
3. Los sistemas, equipos e información del CLIENTE sufran vulneraciones, modificaciones o daños por actos de terceros que se produzcan por medio de la red de Internet. En estos casos en particular, CONECEL no tendrá responsabilidad alguna en el evento de cualquier menoscabo, daño u otro deterioro que sufra la información y/o aplicación por la acción de hackers, piratas informáticos o cualquier interrupción, suspensión o desperfecto relacionados con la conectividad. El CLIENTE será responsable de recomendar o solicitar las políticas de seguridad del caso para mantener la confidencialidad y estabilidad de la información.
4. El CLIENTE utilice el SERVICIO de manera distinta a lo establecido en el presente instrumento por parte del CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS.
5. Se presenten fallas en el SERVICIO ocasionadas por la incompatibilidad entre el SERVICIO y cualquier otro servicio que el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS tengan contratado.

La responsabilidad de CONECEL, en caso de incumplimiento a cualquiera de las obligaciones que conforme al presente le correspondan, queda limitada al pago de los daños directos ocasionados al CLIENTE y/o cualquier tercero, el cual por ningún motivo podrá exceder de la renta mensual pagada por el CLIENTE en el mes inmediato anterior a aquel en que ocurrió el incumplimiento.

VIGÉSIMA SEXTA: LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE CONECEL. Bajo ninguna circunstancia ni teoría legal, ya sea mediante responsabilidad extracontractual, contractual o de otro modo, CONECEL o sus socios autorizados o proveedores, funcionarios o colaboradores, serán responsables ante el CLIENTE o cualquier otra persona, por lucro cesante, ni por daños consecuenciales, indirectos especiales, o incidentales, ni por daños causados de ninguna naturaleza inclusive, a mero título enunciativo, pérdidas sufridas o ingresos no obtenidos, interrupción de trabajo, pérdida de información, fallo o funcionamiento defectuoso del equipo, ni de cualquier otro daño o pérdida, derivados del incumplimiento de cualquiera de

las obligaciones que conforme a lo establecido en este documento. Así mismo, en ningún caso serán responsables del daño directo que exceda el precio pagado por el CLIENTE por los SERVICIOS

Por tanto, el CLIENTE acepta que éste pago será el pago único y total por los daños y perjuicios que le sean imputables a CONECEL o sus socios autorizados o proveedores con ocasión de cualquier incumplimiento.

VIGÉSIMA SÉPTIMA: BAJA DEL SERVICIO. El CLIENTE reconoce y acepta que CONECEL podrá dar de baja el SERVICIO en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial alguna:

1. Por violaciones del CLIENTE a cualesquiera de las obligaciones estipuladas en el presente documento.
2. Por mandamiento de autoridad competente que así lo determine.

Al darse de baja el SERVICIO, el CLIENTE ya no tendrá acceso al PORTAL CLARO CLOUD, ni al SERVICIO contratado, ni a la información contenida en el mismo, sin perjuicio del procedimiento señalado para la recuperación de información establecido en la cláusula décima segunda, así como tampoco de las aplicaciones y LICENCIA DE SOFTWARE instaladas por el CLIENTE, por lo que será responsabilidad del CLIENTE realizar el proceso de respaldo o de eliminación del contenido de la información contenida en el SERVICIO, asimismo, la baja del SERVICIO implica que ya no se renovará el registro del NOMBRE DE DOMINIO en caso de que el CLIENTE haya solicitado el mismo.

VIGÉSIMA OCTAVA: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN. La información que el CLIENTE depositará en los servidores de CONECEL o de terceros a través de los cuales se preste el SERVICIO será manejada como información reserva y confidencial, su tratamiento, custodia y almacenamiento, así como de la información promocionada por el CLIENTE se registrará conforme a lo establecido en la Ley sobre la privacidad de la información personal y manejo de bases de datos.

VIGÉSIMA NOVENA: CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR. Ante el evento de un caso fortuito o de fuerza mayor que impida parcial o totalmente la prestación de los SERVICIOS, cualquiera de las Partes podrá dar por terminado unilateralmente el presente documento, sin responsabilidad alguna, mediante aviso por escrito dentro de los 5 (cinco) días calendario siguientes haberse producido el hecho. Sin embargo, el CLIENTE se obliga a realizar los pagos que se encuentren pendientes de liquidación relacionados con los SERVICIOS que hubieren sido prestados. En caso de que se presente un caso fortuito o de fuerza mayor y el CLIENTE haya realizado el pago de las contraprestaciones de manera anticipada respecto de los SERVICIOS, CONECEL procederá a la restitución de las cantidades no devengadas.

TRIGÉSIMA: NOTIFICACIONES. Todas las notificaciones o avisos que se dirijan al CLIENTE se efectuarán en el correo electrónico que se haya registro en el PORTAL CLARO CLOUD o a su dirección domiciliaria.

TRIGÉSIMA PRIMERA: DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL, INDUSTRIAL Y OTROS DERECHOS. El CLIENTE reconoce la titularidad de CONECEL respecto a todos sus derechos de propiedad intelectual, industrial u otros derechos análogos sobre el PORTAL CLARO CLOUD y sobre la información y servicios ahí suministrados. A título enunciativo y no limitativo, se entenderán incluidos cualesquiera informaciones, mensajes, gráficos, dibujos, archivos de sonido y/o imagen, fotografías, grabaciones, bases de datos, tecnología, equipos informáticos, know-how, marcas, signos distintivos, logos y, en general, cualquier clase de creación o material accesible a través del PORTAL CLARO CLOUD que sea de propiedad de CONECEL, así como el propio PORTAL CLARO CLOUD (en lo sucesivo, la "Propiedad CONECEL"). La Propiedad de CONECEL está protegida, sin limitación alguna, por las leyes de propiedad intelectual e industrial de Ecuador y por los Tratados y Convenios internacionales que pudieran resultar aplicables.

TRIGÉSIMA SEGUNDA: PROHIBICIÓN DE CESIÓN O TRANSFERENCIA DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL. El CLIENTE reconoce expresa y libremente que CONECEL no cede, ni transfiere al CLIENTE ningún derecho material o inmaterial, tangible o intangible sobre la propiedad CONECEL, o sobre la de cualesquiera de las propiedades de terceras partes involucradas en la prestación del SERVICIO. CONECEL sólo autoriza al CLIENTE el uso de la propiedad de CONECEL imprescindible para el acceso y utilización de los contenidos y SERVICIOS puestos a su disposición en el PORTAL CLARO CLOUD, de conformidad con los términos indicados en el presente documento.

TRIGÉSIMA TERCERA: LICENCIA DE USO DEL PORTAL CLARO CLOUD. Las licencias de uso otorgadas en virtud de los SERVICIOS contratados no podrán ser, en ningún caso, cedidas o transferidas a ningún título a terceras personas, sean estas naturales o jurídicas, públicas o privadas. CONECEL se reserva, con carácter expreso, cualesquier otro derecho o uso que no se incluyeran en las licencias otorgadas; extendiendo esa reserva al ejercicio de las acciones, civiles o penales, que pudieran ejercitarse como consecuencia del acceso y/o uso no autorizado de las propiedades de CONECEL.

TRIGÉSIMA CUARTA: CONDICIONES PARTICULARES PARA MICROSOFT

La Experiencia del Nuevo Comercio de Microsoft (NCE) se puede contratar en las siguientes modalidades de suscripción:

Suscripción Mensual con pago mensual:

- La forma de pagos es mensual
- Con esta suscripción, los clientes podrán aumentar licencias en cualquier momento.
- Con esta suscripción, los clientes podrán reducir o cambiar su suscripción en el día de su renovación.
- El precio de la suscripción se mantiene durante el período de contratación pudiendo fluctuar al momento de la renovación, previa notificación al cliente.
- Podrá realizar cancelación de su(s) licencia(s) máximo en el transcurso de DOS días laborables a partir de la activación de la(s) misma(s). Luego de este tiempo, no se podrá realizar cancelación de sus licencias hasta llegar a su fecha de renovación.
- Si se agregan licencias a mitad de período, la misma política de DOS días laborables se aplica a cualquier reducción de esas licencias adicionales.

Suscripción Anual con pago mensual:

- El número de licencias contratadas podrán incrementarse durante el período de suscripción pero en ningún caso podrá disminuir. Si se disminuyen las licencias, el cliente tendrá que pagar el valor total del contrato inicial.
- El precio de la suscripción se mantiene durante el período de contratación (1 año).
- La facturación es prorrateada de manera mensual con un compromiso anual.
- No existe la cancelación anticipada, el compromiso es a UN año con plazo forzoso de permanencia. En caso de que se requiera cancelar el contrato, el cliente tendrá que pagar el valor total del contrato inicial.
- Podrá realizar cancelación de su(s) licencia(s) máximo en el transcurso de DOS días laborables a partir de la activación de la(s) misma(s). Luego de este tiempo, no se podrá realizar cancelación de sus licencias hasta llegar a su fecha de renovación.

TRIGÉSIMA QUINTA: CONDICIONES PARTICULARES PARA LA FACTURACIÓN

Para el producto Microsoft 365 con suscripción anual-pago mensual, MDM WorkspaceOne con suscripción anual y para Claro Cloud Empresarial – Pool de Recursos, la permanencia obligatoria con el servicio es de 1 año y existe penalización por cancelación anticipada.

Si el cliente cancela el servicio previo a cumplir los 12 meses, se deberá cobrar la penalidad equivalente a los flujos que se dejen de percibir en los próximos meses. Ejemplo: Si el cliente cancela el servicio en el mes No. 8, se le deberá cobrar una penalidad al cliente del 100% del mes 9,10,11 y 12.

TRIGÉSIMA QUINTA: CONDICIONES PARTICULARES AL SERVICIO CLARO CLOUD EMPRESARIAL.

A partir de la sección Introducción (sección 1) hasta la sección Niveles de Servicio (sección 8) se refiere al servicio **Claro Cloud Empresarial**.

TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO CLARO CLOUD EMPRESARIAL

1. INTRODUCCIÓN

El SERVICIO de Claro Cloud Empresarial es una plataforma de nube de nueva generación basada en tecnología VMWare para hospedar aplicaciones empresariales del cliente en infraestructura compartida virtualizada con capacidades de cómputo flexibles, bajo demanda y en un esquema de pago por uso. Los servicios son desplegados en un Data Center Virtual (Org-VDC) de manera aislada y segura con posibilidad para conectarse con otras infraestructuras a través de Internet, redes privadas virtuales o redes de datos empresariales basadas en MPLS. Los servicios se pueden configurar a través de un Portal de Autoservicio o mediante interfaces programables (API). Claro Cloud Empresarial ofrece las siguientes funciones:

- a. **Cómputo:** provisión de Data Center Virtuales, Máquinas virtuales y Clúster de Kubernetes con capacidades de procesamiento (vCPU) y memoria (RAM) variables.
- b. **Almacenamiento:** provisión de volúmenes de disco de estados sólido (SSD) para las máquinas virtuales de forma dedicada y compartida.
- c. **Red y Seguridad:** servicios virtuales de red como firewalls, balanceadores de carga, ruteo, NAT, direccionamiento IP público, conexiones seguras IP-VPN y redes de datos MPLS.
- d. **Respaldo* y replicación:** infraestructura de respaldo independiente para realizar trabajos de respaldo y recuperación de máquinas virtuales y clústeres de Kubernetes. Configuración de replicación entre diferentes regiones de cómputo.
- e. **Catálogo de aplicaciones:** acceso a un catálogo curado de aplicaciones de código abierto de un catálogo curado de aplicaciones para fácil despliegue en máquinas virtuales, contenedores y Kubernetes.

2. SERVICIOS PRESTADOS POR CLARO CLOUD EMPRESARIAL

En su conjunto se denominan SERVICIO(S).

2.1. Regiones de Cómputo

El servicio Claro Cloud Empresarial se proporcionará en 10 centros de datos a través de Latinoamérica y Estados Unidos.

Regiones de Claro Cloud Disponibles:

País	Ciudad
Argentina	Buenos Aires
Brasil	Sao Paulo
Chile	Santiago de Chile
Colombia	Bogotá
Colombia	Medellín
Ecuador	Guayaquil
Ecuador	Quito
Estados Unidos	Miami
Guatemala	Guatemala
Perú	Lima
Puerto Rico	San Juan
República Dominicana	Santo Domingo

2.2. Aprovisionamiento del servicio

La contratación inicial del servicio se realiza por parte del CLIENTE a través del Portal de Autoservicio de Claro Cloud. El cliente recibirá un correo de bienvenida con su nombre usuario administrador, las instrucciones para establecer su contraseña y la URL (<https://sso.clarocloud.com>) del Portal de Autoservicio de Enterprise Claro Cloud para la configuración de servicios y alta de usuarios adicionales.

El servicio de red privada virtual de datos MPLS para acceso al Data Center Virtual (OrgVDC) se contrata por separado.

2.3. Opciones de Conectividad

Existen dos tipos de opciones de conectividad para los Data Center Virtuales (Org-VDC);

Internet: Acceso al Portal de Autoservicio, API's y Servicios a través de Internet.

Híbrido (Internet + MPLS): Acceso al Portal de Autoservicio, API's y Servicios a través de Internet, además de una interfaz de red para interconectar su Data Center Virtual a redes privadas virtuales de datos MPLS.

2.4. Organización Virtual

Cada CLIENTE cuenta con una organización virtual en el entorno de Claro Cloud Empresarial, lo que permite la separación segura de los SERVICIOS del CLIENTE. La organización incluye al menos un Data Center Virtual (OrgVDC) y un T1-Gateway.

2.5. Data Center Virtual (OrgVDC)

El Data Center Virtual es un grupo de recursos que definen la capacidad de nube utilizable en vCPU, RAM y almacenamiento para servicios dentro de una organización virtual en específico. El CLIENTE puede seleccionar la región de cómputo y el modelo de asignación de recursos para su Data Center Virtual.

- On-Demand: en este modelo de asignación los recursos de cómputo como vCPU, RAM y almacenamiento no tienen un límite y son facturados mensualmente de acuerdo a su consumo. El límite lo establece la capacidad disponible de la infraestructura de nube subyacente en cada Región de cómputo.
- Pool de Recursos: en este modelo de asignación, en el Portal de Autoservicio de Claro Cloud, el CLIENTE podrá contratar, incrementar o disminuir la cantidad de vCPU, RAM y almacenamiento requerida para cada Data Center Virtual. La capacidad de cada Data Center Virtual bajo del tipo Pool de Recursos está limitada a la cantidad de recursos contratados por el CLIENTE.

2.6. Almacenamiento (Disco SSD Premium)

El almacenamiento de datos SSD Premium se encuentra hospedado en la misma Región donde se encuentran ubicados los recursos informáticos de cada Data Center Virtual contratado por el CLIENTE.

La totalidad de la infraestructura de almacenamiento está basada en discos de estado sólido de alto rendimiento (SSD) de última generación (SSD) configurada con una política de protección RAID 6. El almacenamiento también considera como espacio ocupado los GiB asignados por la memoria SWAP de cada máquina virtual.

El performance otorgado por cada GB de almacenamiento es el siguiente:

Unidad	IOPs
1 GB	1.5

2.7. Portal de Autoservicio

El Portal de Autoservicio <https://sso.clarocloud.com> es una aplicación web que el CLIENTE solo puede acceder a través de HTTPS ingresando su usuario, contraseña y un código de doble factor de autenticación a través de la aplicación Authenticator (compatible con Microsoft y Google Authenticator). El Portal de Autoservicio permite administrar los servicios virtuales mediante acceso remoto. La guía de usuario del fabricante VMWare se encuentra disponible en la sección de ayuda del Portal de Autoservicio.

El Portal de Autoservicio soporta los siguientes idiomas: inglés, español y portugués. La interfaz de usuario del portal adopta el idioma configurado en el navegador web del dispositivo del CLIENTE.

2.8. API de Claro Cloud Empresarial

Todas las funciones disponibles a través del Portal de Autoservicio pueden llamarse a través de un API basada en REST. La documentación de la API se encuentra disponible en la sección de ayuda en el Portal de Autoservicio.

2.9. Gestión de Usuarios y Roles

Utilizando su cuenta de Administrador de Organización el CLIENTE puede crear usuarios adicionales y asignarles roles predefinidos con diferentes niveles de autorización.

Rol	Descripción
Administrador de la Cuenta	Permite contratar, modificar y cancelar suscripciones de Data Center virtuales en modalidad bajo demanda y pool de recursos. Este rol permite acceso únicamente al panel de control de Claro Cloud.
Administrador de Organización	Permite contratar servicios adicionales disponibles a través del Portal de Autoservicio como son Edge Gateway, balanceadores de carga y direcciones IP públicas. Puede crear usuarios adicionales y asignarles distintos roles predeterminados. Puede realizar todas las tareas de configuración y administración disponibles en el Portal de Autoservicio como son crear, modificar y eliminar máquinas virtuales, y redes dentro un OrgVDC. Acceso a información administrativa y reportes de consumo.
Administrador Técnico	Permite crear, editar y eliminar redes, reglas de firewall máquinas virtuales, aplicaciones y administrar los recursos implementados a través del Portal de Autoservicio y API. No puede: contratar servicios adicionales dentro del Portal de Autoservicio, editar la información administrativa, modificar límites de recursos de cómputo ni cambiar roles o agregar usuarios adicionales.
Administrador de Cómputo	Permite crear, editar y eliminar las máquinas virtuales, aplicaciones y administrar los recursos implementados a través del Portal de Autoservicio y API.
Administrador de Red	Permite crear, editar y eliminar redes, reglas de firewall, NAT, e IP públicas dentro de las Instancias Edge a través del Portal de Autoservicio y API.
Staff-Read Only	Permite acceso solo de consulta para revisar parámetros de configuración de instancias, red y supervisar el estado de diferentes tareas y objetos. No pueden generar nuevas instancias, eliminar o cambiar los parámetros de configuración de las instancias ni realizar tareas administrativas.

2.10. Aplicaciones Virtuales (vApp)

Agrupación de máquinas virtuales (VM) para facilitar el trabajo y administración de aplicaciones complejas.

2.11. Acceso por Consola a Máquinas Virtuales

Acceso a la interfaz gráfica de usuario (GUI) de las máquinas virtuales directamente desde el Portal de Autoservicio a través de la consola de acceso.

2.12. Acceso por Consola Remota a Máquinas Virtuales

El CLIENTE debe instalar un complemento en función del sistema operativo / navegador instalado localmente. El complemento se encuentra disponible dentro del Portal de Autoservicio y en la URL (www.clarocloud.com/portal/downloads).

2.13. Redes Virtuales

El CLIENTE puede crear segmentos de red lógicamente aislados de acuerdo con sus necesidades y pueden ser asignadas a diferentes máquinas virtuales para comunicarse. Existen diferentes tipos de redes Virtuales:

- Aislada dentro de un VDC: Permite la comunicación entre máquinas virtuales pertenecientes a un mismo Data Center Virtual.
- Aislada entre diferentes VDCs: Permite la comunicación entre máquinas virtuales de Data Center Virtuales diferentes, pero siempre pertenecientes a la misma región de cómputo.
- Enrutada: Permite la comunicación entre máquinas virtuales de un Data Center Virtual hacia redes externas de tipo LAN dentro del Data Center o WAN a través de Internet o MPLS.
- Microsegmentación: permite dividir los segmentos de red del Data Center Virtual en distintos segmentos de seguridad con diferentes políticas de controles seguridad y con gran granularidad.

2.14. Firewall Virtual

Funciones de firewall basadas en una instancia denominada T1 Edge Gateway. La configuración inicial del Firewall

bloquea el tráfico de entrada y salida al Data Center Virtual. Es responsabilidad del CLIENTE crear las reglas de firewall necesarias para permitir el tráfico deseado al Data Center Virtual.

T1 Edge Gateway también le permite aplicar configuraciones de enrutamiento, NAT y filtrado de puertos. Cualquier tráfico de red externa (por ejemplo, conexiones de red privada, acceso seguro a Internet)

2.15. Balanceador de Carga (NSX Advanced Load Balancer)

Permite configurar funciones de balanceo de tráfico, web application firewall e ingreso a contenedores basados en tecnología de VMWare para aplicaciones dentro de los Centros de Datos Virtuales.

2.16. Catálogos y Plantillas

El CLIENTE tendrá acceso a un catálogo con plantillas predefinidas. Una plantilla es una configuración patrón que es utilizada como la base para crear máquinas virtuales de forma automatizada a través del Portal de Autoservicio. El CLIENTE puede crear sus propios catálogos, así como subir sus propias plantillas o crear nuevas plantillas a partir de máquinas virtuales existentes.

Para todas las máquinas virtuales se proporcionan al CLIENTE derechos de administración (root), las contraseñas de acceso se autogeneran y podrán ser consultadas y modificadas en el Portal de Autoservicio, en la sección de propiedades de OS.

- Plantillas predefinidas del tipo Propósito General: el poder de cómputo de estas máquinas virtuales está respaldado por procesadores escalables Intel® Xeon® Gold.

Plantillas	vCPU	RAM (GB)
gp.xsmall-01	1	1
gp.small-01	2	4
gp.small-02	2	8
gp.medium-01	4	8
gp.medium-02	4	16
gp.medium-03	8	16
gp.medium-04	8	32
gp.large-01	16	32
gp.large-02	16	64
gp.xlarge-01	32	96
gp.xlarge-02	32	128

- Plantilla personalizada: el CLIENTE puede asignar cualquier combinación de número de vCPU y GB de Memoria RAM.

Recurso	Límite inferior	Límite Superior
vCPU	1	256
Memoria RAM (GB)	1	2048

- El almacenamiento de bloque con política de desempeño SSD Premium se asigna de manera independiente a cada Máquina Virtual de acuerdo con las necesidades del CLIENTE.

Recurso	Limite
Almacenamiento de bloque SSD (GB)	10 – 10,000

2.17. Clústeres de Kubernetes

Creación de clústeres de Kubernetes administrados basados en máquinas virtuales, adaptando los recursos de cómputo a las necesidades de cada CLIENTE.

Sistemas Operativos

Ubuntu / Photon

Cantidad de Nodos Máster	1 por Clúster a través del panel Multimodos a través de APIs
Cantidad de Nodos Worker	N por Clúster
Tamaño de máquinas virtuales para Nodos Worker	
vCPU (min/máx.)	1 / 256 vCPU
GB Memoria RAM (min/máx.)	1 / 2048 GB

El Nodo Master dentro del clúster de Kubernetes se aprovisiona por defecto cada que se contrata un nuevo clúster. El almacenamiento se asigna de manera independiente a cada nodo de acuerdo con las necesidades del CLIENTE.

Recurso	Limite
Almacenamiento de bloque SSD (GB)	10 – 10,000

2.18. Zona de Alta Disponibilidad Multi-región y Recuperación de Desastre

Para implementar zonas de alta disponibilidad a través de configurar servicios replicados entre data center virtuales ubicados en diferentes regiones de cómputo, el CLIENTE deberá contratar al menos dos OrgVDC en diferentes regiones de cómputo (ubicación) de Claro Cloud Empresarial, distribuir las máquinas virtuales correspondientes a una aplicación a través de las dos ubicaciones y configurarlas usando los mecanismos de sincronización y de recuperación de desastre específicos para la aplicación. Aplican las siguientes consideraciones:

- Es responsabilidad del CLIENTE asegurarse de haber contratado y/o configurados recursos suficientes de cómputo en la región no afectada.
- Claro Cloud Empresarial tiene como objetivo tener en cuenta los requisitos del CLIENTE y mantener el tiempo de restauración al mínimo.
- Para poder utilizar esta funcionalidad, el CLIENTE deberá solicitar la activación del servicio a través del Soporte Claro Cloud.

2.19. Snapshots de VMs/vApps

Funcionalidad de Snapshot para crear una copia en línea de una máquina virtual o vApp en un punto en el tiempo. Solamente es posible mantener un único Snapshot a la vez para una máquina virtual o vApp. El Snapshot no es un sustituto de una copia de seguridad por lo que se recomienda que la duración del Snapshot no exceda las 24 horas.

2.20. Backup as a Service (BaaS)

El servicio de respaldo permite crear copias de seguridad y restauraciones únicas o basadas en reglas con diferentes políticas de retención a través del Portal de Autoservicio. Los perfiles de copia de seguridad están predefinidos y no son modificables, estos difieren en términos de frecuencia y tipo de copia de seguridad, y también en términos del período de retención de los datos.

Planes	Frecuencia	Tipo de backup	Periodo de Retención
A	Diario	1ro Full + incremental	7 días
B	Semanal	1ro Full + incremental	7 días
C	Diario	1ro Full + incremental	30 días
D	Mensual	1ro Full + incremental	1 año
E	Mensual	1ro Full + incremental	10 años

Las copias de seguridad se almacenan en infraestructura dedicada independiente ubicada en la misma región de cómputo que hospeda las respectivas máquinas virtuales hospedadas. Las tareas de respaldo y restauración solamente se pueden ejecutar dentro de una misma región de cómputo de Claro Cloud Empresarial.

Podrá realizar restauraciones de las instancias virtuales a través de dos mecanismos:

Tipo de Restauración	Descripción
----------------------	-------------

In place	Se restaura sobre la instancia virtual existente
Out of place	Crea una nueva instancia en el Data Center Virtual con características diferentes a la maquina origen

Limitaciones

- El servicio solo está disponible en las siguientes regiones:
 - Argentina
 - Brasil
 - Chile
 - Colombia
 - Ecuador
 - Dominicana
 - USA

2.21. vCloud Availability

Permite configurar replicaciones continuas de vApps o VM a través del Portal de Autoservicio. Las cargas de trabajo se pueden migrar o proteger. La migración es una acción única con un objetivo de punto de recuperación (RPO) determinado de 24 horas. Una protección réplica continuamente la carga de trabajo y el CLIENTE podrá seleccionar entre varios valores de RPO predefinidos y, opcionalmente, elegir una política de retención predefinida para instancias puntuales. Las cargas de trabajo se pueden migrar o proteger de forma segura, en los siguientes escenarios:

- a. Desde servidores de VMWare vCenter en premisas del cliente a Claro Cloud Empresarial
- b. De un OrgVDC a otro OrgVDC dentro de Claro Cloud Empresarial en diferentes regiones

2.22. Ajustes de Rendimiento a Favor del CLIENTE.

CLARO se reserva el derecho de realizar cambios unilaterales para ampliar el servicio y modificar los cargos relajados al CLIENTE. El CLIENTE acepta estos ajustes. CLARO notificará al CLIENTE sobre cualquier ajuste.

2.23. Ajustes de Límites de Recursos.

CLARO se reserva el derecho de realizar cambios unilaterales para establecer límites sobre el total de máquinas virtuales y recursos de cómputo que El CLIENTE puede contratar dentro de una organización virtual o data center virtual (ORG-VDC) el cliente acepta estos ajustes. CLARO notificará al CLIENTE sobre cualquier ajuste.

2.24. Escalamiento Automático Horizontal

El CLIENTE puede activar el escalamiento automático horizontal desde su panel de control, permitiendo agregar nuevas máquinas virtuales a su organización dependiendo del uso de sus recursos de cómputo para mantener una estabilidad operativa de sus aplicaciones.

2.25. Acceso a Internet

El CLIENTE puede activar tráfico de datos entrantes y salientes a Internet a sus máquinas virtuales dentro de su VDC, el tráfico se enruta directamente a Internet a través del T1 Edge Gateway del CLIENTE.

El T1 Edge Gateway en el perímetro del Data Center Virtual permite al CLIENTE enrutar el tráfico IP a varias máquinas virtuales e implementar varios servicios de red expandidos. Esto comprende la administración independiente del firewall virtual, la configuración de NAT, la configuración del balanceador de carga para la red del Data Center Virtual.

2.26. Puertos y Protocolos Soportados

El acceso seguro a Internet para tráfico de datos de entrada y salida se encuentra bloqueado como política de configuración inicial del firewall virtual. El cliente debe de configurar las reglas en el firewall virtual del T1 Edge Gateway que le permitan aceptar el tráfico basado en los protocolos y puertos de comunicaciones deseados.

2.27. Servicios de Seguridad y de Red

CLARO provee un firewall virtual asociado al T1 Edge Gateway en el cual se terminan la conexión a Internet. La configuración del firewall virtual es realizada por el cliente a través del Portal de Autoservicio.

2.28. Ancho de Banda de Internet

CLARO no limita el ancho de banda de Internet por cada CLIENTE, está limitado por la infraestructura de red subyacente configurada en alta disponibilidad. CLARO se reserva el derecho de aplicar políticas de uso justo o aplicar controles de transferencia de datos incluyendo bloqueos parciales o totales si se detecta algún consumo abusivo de recursos.

2.29. Conexión Directa MPLS

Para el tipo de T1 Edge Gateway híbrido, CLARO soporta la conexión de Data Centers y otros sitios remotos del CLIENTE a la plataforma de Claro Cloud a través del servicio Red Privada Virtual MPLS. CLARO provee un punto de terminación en el Data Center Virtual respectivo para realizar la conexión vía MPLS. El cliente debe de contratar el servicio Red Privada Virtual MPLS.

2.30. VPN capa 2

Dentro del T1 Edge Gateway es posible configurar a través del Portal de Autoservicio una VPN L2 a punto utilizando el acceso a Internet.

2.31. VPN punto a punto

Dentro del T1 Edge Gateway es posible configurar a través del Portal de Autoservicio una VPN punto a punto utilizando el acceso a Internet.

2.32. Transferencia de datos de Entrada y Salida (I/O)

CLARO no limita la transferencia de datos al Data Center Virtuales, el límite se basa en la capacidad física del enlace en el Data Center donde se hospeda la infraestructura.

2.33. T1 Edge Gateway

Instancia virtual perimetral que permite administrar el firewall virtual y las redes internas de un Data Center Virtual.

2.34. Firewall Virtual Distribuido (Este – Oeste)

A través del T1 Edge Gateway el cliente puede configurar reglas de firewall basadas en políticas microsegmentación de tráfico dentro de la red interna del Data Center Virtual para proteger el tráfico entre máquinas virtuales dentro de esa misma red.

2.35. Direcciones IP Públicas IPv4

La primera dirección IP Pública es asignada y configurada cuando se crea el primer Data Center Virtual (OrgVDC) en cada Región. El CLIENTE puede contratar IP públicas adicionales con costo. A través del Portal de Autoservicio, El CLIENTE enrutar varios puertos TCP de una IP externa a diferentes máquinas virtuales reduciendo el número de IP públicas requeridas e incrementando su flexibilidad. El CLIENTE lo puede realizar a través del Portal de Autoservicio. Solamente se facturarán las direcciones IP Públicas usadas.

2.36. Sistemas Operativos

CLARO opera versiones actualizadas de los sistemas operativos Windows Server, RedHat Enterprise Linux y SUSE Enterprise Linux y las pública en el catálogo público. Las imágenes proporcionadas se actualizan periódicamente conforme al ciclo de vida de nuevas versiones y vulnerabilidades emitidas por sus respectivos fabricantes.

CLARO informará al CLIENTE de cualquier versión de sistema operativo deprecadas y las eliminará del catálogo público en un plazo determinado.

El CLIENTE reemplazará o actualizará en un plazo de 3 (tres) meses cualquier máquina virtual instalada sobre la base de las versiones del sistema operativo deprecadas. Si el CLIENTE no implementa la actualización necesaria, la VM en cuestión no podrá recibir soporte técnico.

a. Versiones de Sistemas Operativos disponibles

Microsoft Windows Server 2012 Standard R2
Microsoft Windows Server 2016 Standard R2
Microsoft Windows Server 2019
RedHat Enterprise Linux 7.0

RedHat Enterprise Linux 8.0
RedHat Enterprise Linux Load Balancer
RedHat Enterprise Linux 8.0 for SAP
Linux Debian Standard 10
Linux CentOS 7
Linux CentOS 8
Linux Ubuntu Server 16.04 LTS
Linux Ubuntu Server 18.04 LTS
Linux Ubuntu Server 20.04 LTS
SUSE Linux Enterprise Server 15
SUSE Linux Enterprise Server 15 for SAP HANA

b. Bases de Datos disponibles

Microsoft SQL Server 2019 Standard
Microsoft SQL Server 2017 Standard
Microsoft SQL Server 2012 Standard

2.37. Creación de Máquinas Virtuales a partir de una imagen OVA/OVF

CLARO ofrece la posibilidad que el CLIENTE pueda crear una máquina virtual a partir de una imagen con formato .OVA / .OVF / .ISO, considerando lo siguiente:

- CLARO no proporcionará soporte técnico sobre licencias fuera de soporte por el fabricante como lo es WINDOWS SERVER 2008.
- Toda máquina virtual creada a partir de una imagen externa, que incluya el uso de Sistemas Operativos licenciados, será facturada por parte de CLARO. El uso de licenciamiento fuera de soporte no exime la facturación del mismo por parte de CLARO.

2.38. Seguridad / Gestión de vulnerabilidades / Gestión de parches

CLARO proporciona actualizaciones de seguridad de forma regular. El CLIENTE puede acceder a estas actualizaciones a través del servidor de distribución de software. El CLIENTE instalará estas actualizaciones mediante autoservicio en un plazo de tres meses y completará su activación mediante el reinicio del sistema.

En caso de que el CLIENTE no cumpla con la instalación, CLARO se reserva el derecho de instalar actualizaciones activamente como parte de un "proceso de parche de emergencia" a cargo del CLIENTE y de informar al CLIENTE de esta medida.

3. TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL USO DE SOFTWARE DE MICROSOFT EN CLARO CLOUD EMPRESARIAL

Esta sección rige el uso del software de Microsoft, que puede incluir soporte físico, materiales impresos y documentación electrónica "online" relacionados (individual y colectivamente "Productos") proporcionados por CLARO. El CLIENTE no es propietario de los Productos y el uso de éstos está sujeto a ciertos derechos y limitaciones de los cuales CLARO debe informarle. El derecho del CLIENTE para utilizar los Productos está sujeto a los términos del contrato celebrado con CLARO, así como al cumplimiento y aceptación de los siguientes términos y condiciones, los cuales no podrán modificarse, alterarse o variarse por parte del CLIENTE.

3.1. Definiciones

"Software del CLIENTE" es el software que permite que un Dispositivo acceda o utilice los servicios o la funcionalidad ofrecida por el Software del Servidor.

"Dispositivo" se refiere a cada equipo, estación de trabajo, terminal, PC de mano, buscapersonas, teléfono, asistente digital personal.

"Smartphone", servidor u otro dispositivo electrónico.

"Software de Servidor" es el software que ofrece servicios o funcionalidad en un equipo que actúa como servidor.

"Documentación de Software" es cualquier documento de usuario final incluido con el software de servidor.

"Software de Redistribución" es el software que se describe en el punto 4 ("Uso del Software de Redistribución") a continuación.

3.2. Titularidad de los Productos

Una filial de Microsoft Corporación (conjuntamente "Microsoft") licencia el uso temporal de los productos para el CLIENTE (los Productos). Todo derecho de titularidad y propiedad intelectual e industrial sobre los Productos (y los componentes de éstos, incluidos, entre estos, imágenes, fotografías, animaciones, video, audio, música, texto y "applets" incorporados en los productos) son propiedad de Microsoft o de sus proveedores. Los Productos están protegidos por leyes de propiedad intelectual y tratados de propiedad intelectual internacionales, así como por otras leyes y tratados de propiedad intelectual e industrial. La posesión, acceso o uso de los Productos NO le transmite al CLIENTE la propiedad sobre éstos, y/o tampoco ningún derecho de propiedad intelectual e industrial sobre los mismos.

3.3. Uso de Software del CLIENTE

El CLIENTE puede utilizar el Software de CLIENTE instalado en sus dispositivos sólo de acuerdo con las instrucciones y únicamente en lo relacionado con los servicios que le proporcione CLARO. Los términos de este documento sustituyen permanente e irrevocablemente los términos de cualquier otro Contrato de Licencia para el Usuario Final de Microsoft que se haya presentado en formato electrónico durante el uso del Software por parte del CLIENTE.

3.4. Uso del Software de Distribución

En relación con los servicios que CLARO le proporcione, el CLIENTE puede tener acceso a cierto software "de ejemplo", "redistribuable" o código y herramientas de software de desarrollo de software ("SDK") (individual y colectivamente "Software de redistribución") por los que el CLIENTE NO PUEDE UTILIZAR, MODIFICAR, COPIAR NI DISTRIBUIR NINGÚN SOFTWARE DE REDISTRIBUCIÓN A MENOS QUE USTED ACEPTÉ EXPRESAMENTE Y CUMPLA CON CIERTOS TÉRMINOS ADICIONALES CONTENIDOS EN LOS DERECHOS DE USO DEL SERVICE PROVIDER ("SPUR") APLICABLES AL CLIENTE, MISMOS QUE EN SU CASO LE SERÁN ENTREGADOS. Microsoft no permite el uso de ningún Software de Redistribución a menos que el CLIENTE acepte expresamente y cumpla con dichos términos adicionales que CLARO le proporcione.

El CLIENTE tiene expresamente prohibida la utilización del software en entornos denominados de alto riesgo. Ejemplos de uso de alto riesgo incluyen, entre otros: aviones u otros modos de transporte masivo humano, instalaciones nucleares o químicas o sistemas de soporte vital.

3.5. Copia

El CLIENTE NO puede hacer ninguna copia de los Productos, salvo que (a) haga una copia del Software de CLIENTE en su dispositivo con la autorización expresa de CLARO; y (b) haga copias de cierto Software de Redistribución de acuerdo con el punto 4 (Uso del Software de Redistribución). Debe borrar y destruir todo el Software de CLIENTE y/o Software de Redistribución al término o cancelación de su contrato con CLARO, cuando ésta última le notifique que lo haga o al transmitir su dispositivo a otra persona o entidad, lo que ocurra primero. No puede copiar ningún material impreso que acompañe a los productos.

3.6. Limitaciones de Ingeniería Inversa, Descompilación y Desensamble

El CLIENTE NO puede aplicar técnicas de ingeniería inversa, descompilar ni desensamblar los Productos, excepto y únicamente en la medida en que dicha actividad esté expresamente permitida por la legislación aplicable a pesar de la presente limitación.

3.7. Sin Alquiler

Usted no podrá alquilar, dar en préstamo, donar ni transmitir o distribuir directa o indirectamente los Productos a ningún tercero, y no puede permitir que ningún tercero tenga acceso y/o utilice la funcionalidad de los Productos con un propósito distinto de acceder a la funcionalidad de los Productos en la forma de servicios de software de acuerdo con los términos de este contrato y de cualquier contrato entre usted y CLARO.

3.8. Terminación

Sin perjuicio de cualquier otro derecho, CLARO puede terminar los derechos del CLIENTE para utilizar los Productos, si usted no cumple con los presentes términos y condiciones. El caso de terminación o cancelación del contrato entre CLARO y el CLIENTE o del contrato entre el CLIENTE y Microsoft, conforme al cual se licencian los Productos, usted debe dejar de usar o acceder a los Productos y destruir todas las copias de estos y todos los componentes.

Cabe mencionar que este servicio es un servicio independiente de sus servidores virtuales por lo cual si usted cancela su servidor virtual tendrá que cancelar también su licenciamiento Microsoft de forma independiente de lo contrario se le seguirá facturando.

3.9. GARANTÍAS Y RESPONSABILIDADES

LOS PRODUCTOS SE PROPORCIONAN SIN GARANTÍAS, RESPONSABILIDADES NI RECURSOS POR PARTE DE MICROSOFT. CLARO, MICROSOFT (O CUALQUIERA DE SUS FILIALES NI SUBSIDIARIAS) NO PROPORCIONAN AL CLIENTE GARANTÍA ALGUNA, NI ASUMEN FRENTE AL CLIENTE RESPONSABILIDAD POR DAÑOS, PERJUICIOS Y/O CUALQUIER RECURSOS LEGAL APLICABLE.

3.10. Soporte Técnico de los Productos

CLARO le proporcionará al CLIENTE soporte técnico a fin de garantizar la correcta instalación de las licencias contratadas. Queda fuera del alcance de CLARO la asistencia para el uso de estas.

3.11. NO TOLERANTE A FALLOS

ESTE PRODUCTO PUEDE CONTENER TECNOLOGÍA QUE NO ES TOLERANTE A FALLOS Y NO ESTÁ DISEÑADO, FABRICADO NI DESTINADO A USO EN ENTORNOS O APLICACIONES EN LOS QUE EL FALLO DEL PRODUCTO PODRÍA PROVOCAR LA MUERTE, DAÑOS CORPORALES O DAÑOS FÍSICOS O AMBIENTALES GRAVES.

3.12. Restricciones en Materia de Exportación

Los Productos están sujetos a la jurisdicción en materia de exportaciones de Estados Unidos por lo que el CLIENTE debe cumplir con la legislación aplicable que incluye los Reglamentos de la Administración de Exportaciones de Estados Unidos, los Reglamentos sobre Tráfico Internacional de Armas, así como también las restricciones en materia de usuario final, uso final y destino emitidas por Estados Unidos y otros gobiernos. Para obtener información adicional, consulte <http://www.microsoft.com/exporting/>.

3.13. Responsabilidad por Incumplimiento

Además de cualquier responsabilidad que usted pueda tener respecto de CLARO, usted acepta que también será legalmente responsable directamente ante Microsoft por cualquier incumplimiento de los presentes términos y que condiciones.

4. TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL USO DE SOFTWARE DE RED HAT EN CLARO CLOUD EMPRESARIAL

El CLIENTE al hacer uso de licenciamiento de RedHat Enterprise Linux acepta los términos y condiciones del Contrato de Suscripción de Software, el cual se encuentra disponible en la siguiente URL: www.redhat.com/licenses/cloud_cssa/. Red Hat niega, además:

- a. Cualquier garantía con respecto al software de Red Hat, Inc.
- b. La responsabilidad por cualquier tipo de daños, ya sean directos o indirectos, incidentales, especiales, punitivos o emergentes, y cualquier pérdida de utilidades, ingresos, datos o uso de datos, que resulten de su uso del software de Red Hat, Inc.

5. TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL USO DE SOFTWARE DE SUSE EN CLARO CLOUD EMPRESARIAL

El CLIENTE al hacer uso de licenciamiento de SUSE Linux Enterprise acepta los términos y condiciones del Contrato de Suscripción de Software, el cual se encuentra disponible en la siguiente URL: <https://www.suse.com/licensing/eula/>. SUSE niega, además:

- a. Cualquier garantía con respecto al software de SUSE, LLC.
- b. La responsabilidad por cualquier tipo de daños, ya sean directos o indirectos, incidentales, especiales, punitivos o emergentes, y cualquier pérdida de utilidades, ingresos, datos o uso de datos, que resulten de su uso del software de SUSE, LLC.

6. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE EN CLARO CLOUD EMPRESARIAL**6.1. Responsabilidades Generales del CLIENTE**

- a. El CLIENTE deberá nombrar un contacto central y calificado para soporte al cliente y garantizar la sustitución del contacto. El cliente debe garantizar la disponibilidad del contacto las 24 horas del día, los 7 días de la semana. El cliente mantendrá actualizada la designación de punto de contacto.
- b. El CLIENTE proporcionará todas las licencias de software y demás contenidos protegidos necesarios para la prestación de los servicios, a menos que CLARO haya aceptado por escrito la prestación del contenido correspondiente.
- c. El CLIENTE declara que acepta intercambiar información por correo electrónico y que siempre proporcionará una dirección de correo electrónico actual. El CLIENTE es consciente de que la información esencial para la prestación del servicio, como los datos de acceso, la información sobre modificaciones de los servicios y las condiciones legales, solo se envía por correo electrónico.
- d. El CLIENTE será responsable de verificar si los datos transferidos por él en relación con el uso del servicio son datos personales y si el procesamiento de estos datos personales está permitido. En la medida en que el CLIENTE desee que se procesen datos personales, el CLIENTE deberá firmar un acuerdo sobre el

procesamiento de datos personales basado en el acuerdo de muestra de CLARO, que será proporcionado por CLARO.

- e. El CLIENTE asegura que no almacenará ningún contenido en el espacio de almacenamiento contractual y lo pondrá a disposición en línea, si la provisión, publicación o uso de dicho contenido viola las leyes aplicables o los derechos de terceros; esto se aplica en particular a difamatorios, incitación al odio, o contenido de extrema derecha.
- f. El CLIENTE será responsable de verificar y garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las disposiciones legales, leyes, reglamentaciones y disposiciones específicas de la industria que sean relevantes y aplicables en relación con el uso del servicio. Esto incluirá también, en particular, el cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad, por ejemplo, las derivadas de una actividad profesional. El CLIENTE deberá confirmar que los datos relevantes para la confidencialidad solo se almacenarán cuando exista una aprobación efectiva.
- g. El CLIENTE informará a sus usuarios sobre las regulaciones de este servicio así como de las "especificaciones de servicio y términos y condiciones adicionales", especialmente sobre los términos de licencia para los sistemas operativos y los deberes de cooperar, y garantizará su cumplimiento.

6.2. Responsabilidades del CLIENTE en el Suministro Inicial

- a. El CLIENTE deberá registrarse en la tienda Cloud previamente a la contratación del servicio, una vez concluido su registro acepta los términos y condiciones de los servicios Cloud y acto siguiente se habilita la contratación del servicio.
- b. El CLIENTE podrá elegir las siguientes opciones de contratación por cada Data Center Virtual:
 - Bajo demanda, pago mensual conforme al uso del servicio.
 - Pool de recursos de cómputo (vCPU, RAM, Disco) con compromiso de plazo de contracción de 1, 12, 24 o 36 meses con pago mensual. Aplican cargos adicionales por consumo de elementos variables como sistemas operativos, transferencia de red y otros.
- c. Al completar la contratación del servicio, el CLIENTE recibirá un correo electrónico de confirmación de su compra con los detalles de contratación.
- d. El CLIENTE recibirá un correo electrónico de bienvenida con la información necesaria para el acceso al servicio como son nombre de usuario del Administrador y URL (<https://sso.clarocloud.com>) para establecer su contraseña de acceso al Portal de Autoservicio. Las contraseñas no deben transmitirse a terceros.
- e. Si el cliente no recibe alguno de estos correos, podrá comunicarse al centro de atención para solicitar el reenvío de dichos correos electrónicos.
- f. El CLIENTE es responsable de correcto uso y resguardo de las credenciales (usuarios y contraseñas) de administración, así como el manejo de la información del cliente dentro del servicio. CLARO no se hace responsable de accesos no autorizados al Servicio.
- g. El CLIENTE deberá proporcionar a CLARO toda la información necesaria para configurar la conexión de red privada solicitada opcionalmente. Par. IP-VPN / MPLS: El CLIENTE realizará la provisión de un segmento de dirección IP y una máscara de subred de la red del CLIENTE que se utilizarán para conectar el T1 Edge Gateway con el entorno de TI del cliente.

6.3. Responsabilidades del CLIENTE Durante el Uso del SERVICIO

- a. El CLIENTE será responsable de su propia gestión de capacidad y deberá expandir o reducir su capacidad de recursos al nivel de los Data Center Virtual (Resource Pool) a través del Panel de Control o su ejecutivo de ventas, tomando en consideración la cantidad de recursos y periodos mínimos de contratación.
- b. El CLIENTE debe proteger los Data Center Virtual, los sistemas operativos y las aplicaciones dentro de sus máquinas virtuales contra ataques de terceros y uso indebido, y mantenerlos libres de programas malignos (malware). El CLIENTE instalará inmediatamente los parches del sistema operativo relevantes para la seguridad a través del autoservicio. Además, el CLIENTE debe proteger las máquinas virtuales en el Data Center Virtual mediante la configuración del firewall virtual del T1-Edge Gateway y Balanceadores de Carga contra el uso indebido y los ataques externos, así como siempre actualizar los T1-Edge Gateway y Balanceadores a la versión publicada actualmente (reimplementación).
- c. El CLIENTE gestionará de forma independiente los permisos y roles de usuario y administrador dentro de su Organización Virtual (vOrg). En el Portal de Autoservicio el CLIENTE podrá dar de alta, baja y modificar usuarios, así como asignarles alguno de los roles de acceso preestablecidos.
- d. El CLIENTE realizará el monitoreo de aprovisionamiento y uso de recursos contratados.

- e. El CLIENTE no eliminará ni cambiará ningún usuario del sistema requerido, en particular los usuarios creados por CLARO (Por ejemplo: usuarios de Servicios Administrados).
- f. El CLIENTE no debe desinstalar las herramientas de VMWare, VM-Tools, para el soporte del sistema operativo invitado dentro de sus máquinas virtuales. Las herramientas de VMWare son necesarias para garantizar la calidad del servicio de las máquinas virtuales.
- g. El cliente no deberá eliminar la regla de Firewall asociada a la red de servicios compartidos "Shared Services" accesible desde su panel de control.
- h. Cuando sea necesario, el CLIENTE estará disponible para la coordinación con CLARO para el manejo de casos de cambios de seguridad y emergencia.
- i. El CLIENTE utilizará las imágenes de sistema operativo suministradas por CLARO únicamente dentro del SERVICIO. Está prohibido descargar y transferir estas imágenes a otros entornos.
- j. El CLIENTE realizará la administración del Sistema Operativo utilizados en máquinas virtuales y otros componentes del Servicio. Incluyendo:
 - Instalación y actualización de suites de seguridad de antivirus y antimalware.
 - Actualización de parches de seguridad.
 - Configuración de reglas de firewall y la consistencia lógica de las mismas.
 - Soporte y gestión de cualquier otro Software instalados.
 - Sincronización de relojes.
 - Medidas de endurecimiento y gestión de vulnerabilidades técnicas.
 - Protección contra ataques cibernéticos dirigidos.
 - Cifrado de la información y resguardo de sus claves de cifrado.
 - Migración a otro sistema operativo previo que el fabricante los declare como deprecados o CLARO decida no ofrecerlos ni soportarlos como parte de los SERVICIOS.
- k. El cliente reconoce y acepta que la información contenida en el servicio radica en un sistema de almacenamiento compartido en los Data Center de CLARO.
- l. El CLIENTE deberá hacer una copia de seguridad de sus datos una vez al día en una forma adecuada, de modo que puedan ser recuperados a un costo razonable.
- m. Al utilizar el servicio de Respaldo (Backup as a Service), el CLIENTE deberá verificar periódicamente el estado de las copias de seguridad a través del Portal de autoservicio y el cliente realizará pruebas de recuperación periódicas bajo su propia responsabilidad.
- n. El CLIENTE realizará la correcta administración de Snapshots en sus máquinas virtuales, la funcionalidad de snapshot no es un mecanismo de respaldo. CLARO solo permite generar un Snapshot concurrente por máquina virtual.
- o. Si es necesario, el CLIENTE implementará conceptos de recuperación ante desastres a nivel de la máquina virtual y de la aplicación bajo su propia autoridad.
- p. Al utilizar vCloud Availability, el cliente deberá verificar periódicamente el estado de las réplicas a través del Portal de Autoservicio y el cliente realizará pruebas periódicas de conmutación por error bajo su propia responsabilidad.
- q. El CLIENTE es responsable del uso del servicio incluyendo el total de actividades independientemente de si son realizadas por el cliente, empleados, o terceros (Por ejemplo, usuarios finales). CLARO no será responsable por accesos no autorizados al servicio.
- r. El CLIENTE acepta que CLARO se reserva el derecho de suspender el usuario y contraseña de acceso del CLIENTE al Portal de Auto servicio en cualquier momento si considera que algún usuario del CLIENTE está violando las condiciones de seguridad del servicio o puede hacerlo potencialmente.
- s. El CLIENTE acepta que CLARO se reserva el derecho de solicitar, o forzar, al CLIENTE el cambio de la contraseña utilizada en el servicio.
- t. El CLIENTE debe informar a CLARO inmediatamente de cualquier cambio en la información del usuario autorizado (administrador del servicio) que pueda poner en peligro la seguridad.
- u. El CLIENTE puede, cuando así lo requiera cambiar su contraseña de acceso al servicio, así como la de los usuarios autorizados por el CLIENTE.
- v. El CLIENTE puede solicitar soporte para el acceso y uso básico del Panel de Autoservicio al centro de atención.
- w. El CLIENTE es responsable de la información, operación, respaldo, mantenimiento y uso de su información dentro del servicio.

- x. El CLIENTE es responsable de clasificar y etiquetar la información y activos de información asociados y contenidos en su servicio.
- y. El CLIENTE deberá configurar su SERVICIO para habilitar la comunicación hacia Internet o podrá solicitar asesoría al CENTRO DE ATENCIÓN.
- z. El CLIENTE al hacer uso del servicio, mediante la información almacenada: no deberá infringir los derechos de otras personas, así como no deberá almacenar información que se apropie de algún derecho de propiedad intelectual de terceros.
- aa. El CLIENTE al hacer uso del servicio no deberá dañar, interferir, interceptar clandestinamente o expropiar cualquier sistema o software.
- bb. El CLIENTE es responsable de cumplir con las leyes locales y/o extranjeras que resulten aplicables a la eliminación de contenido.
- cc. El CLIENTE es responsable de pagar por su cuenta los cargos generados y/o gastos incurridos por el consumo de recursos a través del Portal de Autoservicio o API's como pueden ser, de manera enunciativa, más no limitativa, los siguientes:
 - Recursos de Red, Cómputo y Almacenamiento.
 - Llamados vía API del Servicio, reportes de consumo y cualquier solución disponible desde el SERVICIO.
 - Los movimientos o configuraciones realizadas por el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO o cualquiera de los usuarios creados por el CLIENTE.
 - Cualquier afectación a los servicios o funcionalidad del CLIENTE que se derive de sus acciones, las del ADMINISTRADOR DEL SERVICIO o de los usuarios del SERVICIO, siempre que estas se ejecuten desde el Portal de Autoservicio o llamadas vía API del SERVICIO.
- dd. El CLIENTE ejecutará las acciones y configuraciones de las funcionalidades disponibles dentro del Portal de Autoservicio del SERVICIO.
- ee. El CLIENTE deberá indemnizar, así como sacar y mantener en paz y a salvo a CLARO de cualquier reclamación, demanda y/o acción legal que pudiera derivarse del uso que el CLIENTE o terceras personas relacionadas con éste hagan del SERVICIO, ya sea que ocasione un daño, alteración y/o modificación a la red, medios y/o a la infraestructura a través de la cual CLARO presta el SERVICIO o por uso del SERVICIO para la ejecución de actividades ilícitas, como lo son, de manera enunciativa más no limitativa, pornografía, minería de criptomonedas, delitos y crimen cibernéticos, mal uso de datos personales, ejecución y propagación de malware como ransomware o cualquiera de sus modalidades.
- ff. El CLIENTE realizará el aprovisionamiento y monitoreo de uso de los recursos de cómputo contratados dentro de sus suscripciones.
- gg. EL CLIENTE es responsable de registrar y monitorear los eventos relacionados al SERVICIO contratado.
- hh. Por las características de autoservicio del Servicio, el aprovisionamiento, configuración, asociación, acceso y eliminación de la información son responsabilidad del CLIENTE.
- ii. El CLIENTE podrá hacer uso de licenciamiento propio siempre y cuando cumpla con los requisitos de licencia de los proveedores aplicables y reconociendo que CLARO no prestará servicios de soporte técnico para ese licenciamiento.
- jj. El borrado o eliminación de máquinas virtuales configuradas por el cliente es irreversible. Una vez eliminadas no podrán ser recuperada la información y configuración asociada.

6.4. Responsabilidades del CLIENTE para la terminación del Servicio

- a. CLIENTE deberá realizar una copia de seguridad independiente de todos los datos de las aplicaciones almacenadas en el SERVICIO mediante una descarga antes de que finalice el contrato. CLARO desactivará el acceso del cliente y eliminará los datos de la aplicación del cliente en el Data Center a partir del día en que finalice el contrato o que el cliente realice la cancelación de los SERVICIOS a través del Panel de Autoservicio.
- b. Es responsabilidad del CLIENTE respaldar la información almacenada en el SERVICIO antes de realizar cualquier baja o cancelación de éste. La eliminación de los servicios puede demorar hasta 48 horas. Una completada la baja del SERVICIO es irreversible, CLARO no se hace responsable de cualquier pérdida o eliminación de información propiedad del CLIENTE.

6.5. Responsabilidades de CLARO

Es responsabilidad de CLARO cumplir con las siguientes responsabilidades en el suministro de los SERVICIOS:

- a. CLARO guiará y acompañará al CLIENTE durante la configuración de las credenciales y permisos de acceso que el CLIENTE requiera para establecer conexión con el SERVICIO.
- b. CLARO atenderá los reportes de incidentes notificados por el CLIENTE a través del Centro de Atención.
- c. CLARO protegerá los registros de datos mediante el cumplimiento de los controles que establece su Sistema de Gestión Integral para la seguridad de la información en el manejo de accesos controlados y bitácoras de información en sus plataformas tecnológicas.
- d. CLARO deberá operar, administrar y controlar los componentes del sistema operativo de servidores físicos (ESXi), la capa de virtualización, capa de red y la seguridad física de las instalaciones en las que funciona el SERVICIO.
- e. CLARO notificará al CLIENTE las ventanas de mantenimiento preventivos y correctivos mayores que pudieran afectar la disponibilidad del SERVICIO. Esta infraestructura está conformada por el hardware, el software, las redes y las instalaciones donde se ejecuta el SERVICIO. CLARO garantiza la aplicación de actualizaciones, parches de seguridad, respaldos de sistemas de gestión del servicio, políticas de seguridad, monitoreo de eventos, medidas de endurecimiento y gestión de vulnerabilidades técnicas para la seguridad de esta Infraestructura y mantiene un control responsable en la segregación de redes.
- f. CLARO garantiza la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos digitales procesados, presentados, retenidos y almacenados al hacer uso del SERVICIO, siempre que el CLIENTE cumpla con las responsabilidades del uso del SERVICIO y se mantenga sin adeudos y al corriente del pago de la contraprestación correspondiente.
- g. CLARO garantiza la seguridad de la infraestructura que conforma el hardware, el software, las redes y las instalaciones donde se ejecutan los SERVICIOS, a través de:
 - Aplicar actualizaciones de los diferentes componentes del SERVICIO.
 - Implementar parches para vulnerabilidades de seguridad.
 - Realizar respaldos de sistemas de gestión del SERVICIO.
 - Aplicar, reforzar y mantener actualizadas las políticas de seguridad.
 - Monitoreo de eventos, mediante una apropiada sincronización de relojes.
 - Medidas de endurecimiento y reforzamiento.
 - Gestión de vulnerabilidades técnicas.
 - Control sobre la segregación de redes.
- h. CLARO notificará al cliente afectado cualquier incidente de seguridad identificado que afecte la disponibilidad, integridad y confidencialidad del servicio y de sus datos personales. Entregará un reporte definido por CLARO del evento, cuando sea solicitado. El reporte incluirá un resumen del evento y la solución implementada.
- i. CLARO y sus proveedores asociados al SERVICIO operan bajo las mejores prácticas y estándares de seguridad y privacidad de la información, las cuales se acreditan mediante revisiones independientes de las certificaciones vigentes del Data Center en conformidad con los Principios de Privacidad de estándares internacionales y los Principios, Deberes y Obligaciones establecidas en la Ley.
- j. CLARO reportará actividades que considere que incurren en una violación a la ley. En cooperación con las autoridades competentes CLARO puede revelar información de los CLIENTES para apoyar cualquier investigación o denuncia.
- k. En caso de que CLARO detecte violaciones de seguridad que considere ponen en riesgo su infraestructura, CLARO podrá suspender temporalmente o de forma definitiva, de forma parcial o completa, el SERVICIO contratado por el CLIENTE según la criticidad del evento, sin responsabilidad alguna para CLARO.

El CLIENTE acepta y reconoce que no son responsabilidades de CLARO:

- La configuración inadecuada del SERVICIO por parte del CLIENTE o del ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.
- Configurar las credenciales y los permisos de acceso a las cuentas del Portal de Autoservicio del CLIENTE dentro del SERVICIO.
- CLARO no proporciona soporte a los clústeres de Kubernetes nativos y sistemas operativos CentOS, Ubuntu y Debian toda vez que se trata de un licenciamiento de código abierto.
- Verificar y/o evaluar archivos dañados, con códigos maliciosos, así como de reparar, vacunar y/o descifrar cualquier archivo enviado por el CLIENTE.
- La información, transmisión de los datos, pérdida de la información y/o datos, de los tiempos de acceso, de eventuales restricciones de acceso a una red y/o un servidor específico conectado a Internet.

- Fallas en el SERVICIO ocasionadas por la incompatibilidad entre el SERVICIO y cualquier otro servicio que el CLIENTE tenga contratado.
- De la configuración y uso del SERVICIO por parte del CLIENTE, así como de la pérdida, corrupción o daño a la información.
- Los daños o problemas con el equipo de cómputo o software instalado por el CLIENTE, ni de los problemas que se presenten en el acceso a Internet contratado por el CLIENTE. CLARO no será responsable de la instalación de software ni de la migración de datos entre máquinas virtuales contratadas por el CLIENTE. Lo anterior, en el entendido de que los datos son propiedad y responsabilidad del CLIENTE por lo que éste es el único responsable de su migración, protección y respaldo.

7. LISTA DE PRECIOS

7.1. Servicios sin Periodo Mínimo de Contratación

Para Planes Facturación basada en consumo con base a la asignación de recursos de cómputo (CPU, Memoria RAM y Disco). Los consumos se calculan desde el instante de la creación de cada máquina virtual del Servicio, se factura el acumulado mensual a mes vencido. No existe un plazo de contratación forzoso. Cada elemento de cómputo se tarifica con intervalos de muestro de 5 minutos de la siguiente manera:

- Para Servicios Bajo Demanda, lores recursos de Memoria RAM y vCPU: cada minuto del mes en que la máquina virtual se encuentre en estado de "encendid0".
- Para Servicios Bajo Demanda Almacenamiento y Sistema Operativos Microsoft y Red Hat: cada hora del mes que la máquina virtual se encuentra contratada y habilitada en estado encendido.
- Sistemas Operativos SUSE Linux Enterprise: Se tarifican por mes sin importar el estado de la máquina virtual.
- Es responsabilidad del CLIENTE activar o desactivar las máquinas virtuales para iniciar o detener su uso y su facturación según la tarificación aquí descrita.

7.2. Servicios con Periodo Mínimo de Contratación

Los Servicios con un período mínimo de contratación deben renovarse por el CLIENTE con una notificación mínima de 30 días previos a la finalización del período de contratación mínimo. Las siguientes condiciones aplican:

- Los periodos mínimos de contratación para el Servicio de Pool de Recursos son: 1 mes, 12 meses, 24 meses y 36 meses. El CLIENTE pude elegir la facturación de los periodos mínimos de contratación del Servicio sea con un pago mensual o con un pago único por adelantado.
- Para los Servicios de Pool de Recursos se considera un total de 720 horas por mes para cálculos de cargos mensuales de vCPU, Memoria RAM y Disco.
- Para los Servicios de Pools de Recursos con periodo mínimo de contratación las reducciones de cantidad de vCPU, RAM y DISCO no son posibles.
- La capacidad mínima de contratación para cada Pool de Recursos es de 20 vCPU, 50 GiB de RAM y 200 GiB Disco.
- Para los Servicios de Pools de Recursos con periodo mínimo de contratación los incrementos cantidad de vCPU, RAM y DISCO sí son posibles. El periodo mínimo de contratación comienza de nuevo con cada aumento.
- En el caso de los Servicios de Pool de Recursos con periodo mínimo de contratación la cancelación anticipada es posible. El CLIENTE está obligado a pagar a CLARO, en una sola exhibición, el importe correspondiente a la renta mensual del SERVICIO por el número de meses restantes para concluir con dicho plazo mínimo de contratación. El CLIENTE acepta que será el único responsable del respaldo y migración de su información y está de acuerdo en que para tener acceso a respaldar y obtener su información deberá realizar el pago de los cargos correspondientes por terminación anticipada.
- El CLIENTE es responsable de renovar los SERVICIOS con periodo mínimo de contratación al antes de finalizar el periodo de contratación vigente.

7.3. Métodos de Tarificación y Cálculo de Pagos

- Para los elementos del SERVICIO con precios basados en el uso (como el uso de: vCPU, RAM, Disco, VPN, licencias y otros), el uso real se mide en unidades de facturación definidas en intervalos de 5 minutos y se factura al cliente como una cantidad de uso promedio por mes calendario para cada elemento de precio relacionado con cada uno de los OrgVDC contratados por el CLIENTE.
- En el Servicio de Resource Pool se tiene una equivalencia de 2 GHz por cada vCPU.

- c. Para los elementos del SERVICIO con precios basados en el uso se utiliza el estándar del Tiempo Universal Coordinado (UTC) como referencia única de tiempo (en todas las regiones de Claro Cloud) para el registro de fecha y hora de inicio y terminación de los Servicios para el cálculo de uso mensual.
- d. Las direcciones IP Públicas se facturarán solamente cuando se muestren como usadas en el Portal de Autoservicio. Las IP Públicas usadas se factura de manera única sin importar que sean configuradas para diferentes usos (Ej. Primario, NAT, SNAT, etc.).
- e. En el caso de la transferencia de datos, el tráfico saliente por mes calendario de cada OrgVDC se medirá y facturará al cliente. El tráfico entrante no tiene costo.
- f. En el caso del servicio de Respaldo, la cantidad máxima real de datos almacenados se medirá diariamente y se facturará como una cantidad de uso promedio por mes calendario.
- g. El uso de sistemas operativos Windows y Red Hat se medirá por instancia de sistema operativo (desde el momento del aprovisionamiento inicial de una máquina virtual hasta el momento de la eliminación de una máquina virtual) y se facturará como la suma mensual de todos los sistemas operativos administrados en un Org-VDC. El uso de los sistemas operativos SUSE se facturará el cargo mensual completo por una máquina virtual individual, incluso si se elimina durante el mes.
- h. Los Servicios Administrados se facturarán por cada ORG-VDC contratado bajo la modalidad de servicios administrados para los cuales aplica un cobro resultado de sumar la cuota base fija mensual y la cuota variable calculada en función del uso mensual de VCPU, RAM y DISCO del CLIENTE. La facturación se realizará tan pronto el CLIENTE contrate el Servicio en el Panel de Control.
- i. El uso de las protecciones con vCloud Availability se medirá y cobrará por máquina virtual protegida. Si una vApp está protegida, todas las máquinas virtuales protegidas en esa vApp están sujetas a cargos.
 - Para una MV que está protegida y es desprotegida sin moverla de destino (Ejemplo: migración, conmutación por error, cambio a otra vApp o Región) y es protegida nuevamente, se cobra una protección por mes.
 - Para una máquina virtual que está protegida, conmutada por falla a una Región destino y luego protegida de nuevo, se cobran dos protecciones.
 - Para una máquina virtual que está protegida, movida a otra vApp o Región destino y luego protegida nuevamente, se cobran dos protecciones.

El consumo de almacenamiento en el OrgvDC destino para la primera replicación, así como las instancias de puntos de recuperación de la máquina virtual, se cobra según el precio almacenamiento de la Región destino. Dado que el almacenamiento para instancias de puntos de recuperación no se limita al tamaño de almacenamiento ordenado dentro de los OrgvDC del tipo Pool de Recursos, el consumo de almacenamiento que exceda el tamaño de almacenamiento (disco) del Pool de Recursos se cobrará con base a los elementos de precio por uso de almacenamiento.
- j. Para las migraciones con vCloud Availability, el consumo de almacenamiento en el OrgvDC de la Región destino se cobra en función de los elementos de precio por uso de almacenamiento de la Región destino, siempre y cuando la migración esté activa y la máquina virtual no haya conmutado por falla o conmutado por recuperación. Durante la migración no hay un costo por el uso de vCloud Availability. Posteriormente, CLARO se reserva el derecho de cobrar por las protecciones de vCloud Availability por cada MV protegida.
- k. La facturación se realizará mensualmente en un modelo de pospago (mes de facturación = mes de prestación del servicio + 1) para cargos únicos, cargos mensuales y cargos basados en el uso. CLARO tiene el derecho de cambiar su facturación por cargos únicos y/o cargos mensuales a facturación por adelantado (mes de facturación = mes de prestación del servicio). CLARO informará al cliente con anticipación sobre un cambio planificado en la facturación.
- l. Toda la información de precios no incluye los impuestos locales aplicables.

7.4. Lista de Precios

Todos los precios públicos están expresados en moneda local sin impuestos. La lista de precios es pública y se puede consultar en <https://www.clarocloud.com.ec/portal/ec/cld/productos/infraestructura/claro-cloud-empresarial/#!/list>. CLARO se reserva el derecho de modificar la lista de precios y especificaciones de los servicios en cualquier momento, sin previo aviso, y no se hace responsable de los errores tipográficos o de otra índole que pudiera tener esta lista.

8. NIVELES DE SERVICIO EN CLARO CLOUD EMPRESARIAL

8.1. Demarcación del Servicio

La responsabilidad de CLARO por los Servicios especificados termina en el punto de demarcación y transferencia del Servicio. El punto de demarcación del servicio es el punto de entrada de la data center a Internet o el punto de entrada a la conexión de red privada externa y/o interna del CLIENTE en el Data Center.

8.2. Trabajo de Mantenimiento

CLARO realiza trabajos de mantenimiento con regularidad. La plataforma es en gran parte redundante, por lo que los trabajos de mantenimiento regulares no provocan interrupciones. En caso de que los trabajos de mantenimiento den lugar a una interrupción, CLARO informará al CLIENTE al respecto con anticipación, con excepción de trabajos de mantenimientos clasificados como urgentes. Ante esto CLARO tiene como objetivo reducir las interrupciones al mínimo. El trabajo de mantenimiento no se considera tiempo de indisponibilidad y, por lo tanto, no cuenta en el cálculo de disponibilidad mensual.

8.3. Cálculo de Disponibilidad

Horario de operación: el horario de operación se refiere al periodo en el que los Servicios se encuentran disponibles.

Horario de atención: el horario de atención es el período durante el cual se brinda soporte técnico y procesan los incidentes con un impacto en la disponibilidad del sistema.

Ventana de mantenimiento: El CLIENTE acepta que la infraestructura de hardware y software que conforman la plataforma que CLARO utiliza para la operación de los Servicios debe mantenerse en condiciones eficientes y actualizada. La plataforma está configurada predominantemente de forma redundante para que el trabajo de mantenimiento se pueda ejecutar durante las operaciones en curso sin interrupción del Servicio. CLARO informará al CLIENTE en caso de que los trabajos de mantenimiento. Los trabajos de mantenimiento no se considerarán como tiempo de indisponibilidad para el cálculo de disponibilidad.

Fórmula de Disponibilidad: La disponibilidad se representa en forma de porcentaje conocido como porcentaje de disponibilidad y se calcula de la siguiente forma:

$$\frac{(\text{Minutos Totales de Servicio}) - (\text{Minutos Totales de no disponibilidad})}{\text{Minutos Totales de Servicio Mensuales}}$$

Definiciones:

Minutos Totales de Servicio: es el número de minutos por mes = 60 minutos x 720 horas.

Minutos Totales de no disponibilidad: es el número de minutos en el último mes durante el cual un componente del Servicio no estuvo disponible menos el número de minutos de los eventos excluidos en el mismo periodo. Si la compra de los servicios (relación contractual) tiene menos de 30 días, solo se calcularán los minutos de inactividad producidos desde el comienzo de la relación contractual. El tiempo de indisponibilidad inicia con el registro y apertura de un caso de falla con soporte de CLARO por parte del CLIENTE. Después de la investigación y la reparación de la falla, CLARO contactará al CLIENTE para notificar que el Servicio podrá ser utilizado nuevamente. Esto será considerado como el tiempo de finalización del periodo de no disponibilidad a menos que el cliente no confirme la reparación de la falla y haya evidencia suficiente de que el problema persiste.

Eventos Excluidos: la ocurrencia de alguno de estos es suficiente.

- Tiempo no disponible causado por trabajos de mantenimiento y cambios.
- Si el servicio del CLIENTE representa un riesgo o un deterioro de los servicios de terceros o de la plataforma de CLARO (por ejemplo, debido a un ataque de DDoS), CLARO se reserva el derecho a desactivar el servicio en cuestión, sin notificación previa al cliente, hasta que el riesgo o deterioro sea reparado. El tiempo de no disponibilidad causado por esta acción no se tendrá en cuenta en el cálculo de disponibilidad.
- Indecentes, tiempo de no disponibilidad y problemas atribuibles al CLIENTE, sus empleados o representantes.
- Falla completa de un Data Center de una región. En este evento, los niveles de servicio serán suspendidos para los servicios en esa región (Data Center) y para el Portal de Autoservicio hasta que estén disponibles nuevamente. CLARO aplica todos sus recursos y esfuerzos a su alcance para minimizar la pérdida potencial de Portal de Autoservicio y Data Centers.
- Problemas fuera del control razonable de CLARO.
- Por fallas u omisiones en equipo, cableado y software u otros servicios que no son provistos por CLARO.
- Suspensión del Servicio por adeudo del CLIENTE.

- h. El tiempo transcurrido en caso de que CLARO requiera información del CLIENTE o la confirmación de que el servicio ha sido restaurado y no se obtenga respuesta por parte de éste.
- i. Por cualquier falla ocasionada por el Administrador del Servicio por parte del cliente.
- j. Por cualquier falla originada por un virus u agente externo introducido en forma negligente por el CLIENTE o alguno de sus representantes.

8.4. Disponibilidad y Nivel de Servicio

La modalidad del Servicio contratado por el CLIENTE tendrá un objetivo de nivel de servicio según la siguiente tabla.

Componente	Porcentaje de Disponibilidad	Horario de Atención	Horario de Operación
Portales de Autoservicio y API's	99.95%	24hx7 días (lun a dom)	24hx7 días (lun a dom)
Plataforma	99.95%	24hx7 días (lun a dom)	24hx7 días (lun a dom)

8.5. Créditos de Servicio

Si CLARO o logra cumplir con el Porcentaje de Disponibilidad en cualquier de los periodos de facturación mensuales, el CLIENTE tendrá derecho a solicitar la aplicación de un crédito de servicio respecto a la facturación mensual de los servicios afectados conforme a la siguiente tabla:

Porcentaje de Disponibilidad	Porcentaje de crédito de servicio
Inferior al 99.99% pero igual o superior al 99.0%	10 %
Inferior al 99.0% pero igual o superior al 95.0%	15 %
Inferior al 95.0%	20 %

- a. Los Créditos de Servicio se calculan como un porcentaje de los cargos totales de los Servicios afectados pagados por el CLIENTE durante el ciclo de facturación mensual en que ocurrió la no disponibilidad del Servicio.
- b. El CLIENTE deberá solicitar los créditos de servicio informando todos los números de reportes de fallas generados al CLIENTE por Claro durante el periodo de facturación donde el CLIENTE acredite que la falla referenciada ha causado la no disponibilidad del Servicio. Las solicitudes de créditos de servicio deberán ser realizadas a más tardar 30 días después del periodo de facturación en donde haya ocurrido el periodo de no disponibilidad.
- c. CLARO se reserva el derecho a verificar las reclamaciones contra las referencias de falla citadas por el CLIENTE para obtener créditos de servicio para asegurar que están de acuerdo con el Nivel de Servicio.
- d. La aplicación de créditos de servicio se realizará en el siguiente ciclo de facturación posterior a la no disponibilidad del Servicio. En caso de que sea el último mes de vigencia del periodo mínimo de contratación del Servicio, CLARO realizará el reembolso del crédito de servicio a la cuenta bancaria propiedad del CLIENTE.
- e. El cliente deberá notificar a CLARO por escrito sobre cualquier disputa concerniente a cualquier crédito de servicio, aplicado o no aplicado, a más tardar 30 días después de la emisión de la facturación correspondiente.

8.6. Soporte Técnico a Incidentes

El Soporte Técnico se activa al momento de crear la suscripción del Servicio resultado de la contratación. El equipo de soporte de CLARO estará disponible para atender todos los incidentes en idioma oficial local de lunes a domingo las 24 horas del día. El equipo de soporte puede ser contactado exclusivamente por el personal autorizado del CLIENTE (registrado ante CLARO) para dar de alta incidentes al teléfono o por correo detallados en la sección Trigésima Quinta: Soporte Técnico. CLARO apertura un ticket y asigna una prioridad y clasifica el incidente reportado por el CLIENTE como Crítico y No Crítico. Los eventos clasificados críticos son incidentes que tienen un impacto en el nivel de servicio acordado de la plataforma. Los eventos clasificados como no críticos son incidentes que no tienen impacto en el nivel de servicio acordado de la plataforma.

Los tiempos de atención a incidentes relacionados con la indisponibilidad del Servicio, serán atendidos según la

tabla de prioridades de Soporte Básico:

Prioridad	Clasificación	Descripción	Tiempo de Atención
P1	Crítico	Afectación y riesgo crítico al Negocio. La totalidad de los servicios contratados se encuentra no disponibles.	30 minutos
P2	Crítico	Afectación importante al Negocio. Algunos Servicios contratos se encuentran no disponibles.	2 horas
P3	No crítico	Algún componente del los Servicios contratados se encuentra degradados o impactados.	8 horas
P4	No crítico	Solicitud de cambios, consultas generales sobre el funcionamiento de los Servicios.	24 horas

Sin cargos adicionales, el CLIENTE contará con un tablero de monitoreo básico de su Servicio y acceso a la documentación del Servicio la cual incluye el manual de usuario publicado en la sección de ayuda del Portal de Autoservicio: <https://sso.clarocloud.com>.

TRIGÉSIMA QUINTA: SOPORTE TÉCNICO**Primer Nivel. - Departamento de TIC Soporte Corporativo N1.**

En caso de detectarse algún incidente, puede contactarse con el operador de turno. Para ello contamos con personal disponible 24x7x365 días del año.

El operador de turno realizará un diagnóstico del inconveniente, además de los ajustes y correcciones vía remota.

TIC Soporte Corporativo N1

Contactos: +5934 5005000 ó +5932 5005000

Opción 1 – Ingrese RUC seguido de la tecla #

Opción 1 – Soporte Técnico Corp.

Opción 1 – Internet Fijo, Telefonía, TV y Claro Cloud

Opción 3 – Internet Corporativo, Servicio Portador y otros

e-mail: suporte_empresas@claro.com.ec

Segundo Nivel

Si el inconveniente persiste por más de 60 minutos y no tiene respuesta, su caso puede ser escalado al ingeniero de turno del área.

Standby - TIC Soporte y Mantenimiento Corporativo N1

Ing. de turno

Celular: +593959784182

Tercer Nivel

Si el inconveniente persiste por más de 120 minutos y no tiene respuesta o actualización, su caso puede ser escalado al Coordinador del área.

Jefe de Área – TIC Soporte y Mantenimiento Servicios Corporativos

Ing. Rosa Cartagena

Contactos: +59345004040 ext. 2270

Celular: +593980887731

e-mail: rcartagm@claro.com.ec

Cuarto Nivel

Si el inconveniente persiste por más de 180 minutos y no tiene respuesta o actualización, su caso puede ser escalado al Gerente del área.

Gerente Técnico de Servicio Corporativo

Ing. Carlos Silva

Contactos: +59345004040 ext. 2208

Celular: +593993448186

e-mail: csilva@claro.com.ec

TRIGÉSIMA SEXTA: MODIFICACIONES. El presente documento, podrá ser modificado por CONECEL, en razón de cambios normativos, técnicos u operacionales. En caso de no estar de acuerdo con el contenido y alcance de las modificaciones o reformas planteadas, el CLIENTE podrá solicitar la baja del SERVICIO.

Los anexos y/o modificaciones posteriores a este documento, forman parte integrante del mismo y contienen derechos, obligaciones y estipulaciones generales y particulares de la prestación de los SERVICIOS.

TRIGÉSIMA SÉPTIMA: LEYES, JURISDICCIÓN Y CONTROVERSIAS. Las partes renuncian fuero y domicilio, señalando para todos los efectos como su domicilio, la ciudad de Guayaquil. Asimismo, declaran expresamente que cualquier controversia, diferencia o reclamación, sea de una o de ambas partes, que se derive o esté relacionada con la interpretación, aplicación, ejecución, liquidación y pago, o cualquier aspecto relacionado con el presente instrumento, será sometida y resuelta por un Árbitro de la Cámara de Comercio de Guayaquil, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación y según el Reglamento del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Guayaquil, vigentes a la fecha de suscripción

del presente instrumento. El Arbitraje será confidencial y en Derecho. El Árbitro único será designado de común acuerdo entre las partes, a falta de elección por las partes, luego de vencidos el término para el efecto, se escogerá al árbitro de la forma prevista en el Reglamento del Centro para los casos de falta de pacto en cuanto a la conformación del Tribunal.

TRIGESIMA OCTAVA: ACEPTACION DEL SERVICIO

El Cliente declara, de forma libre y voluntaria, haber leído, entendido y aceptado la información descrita en este documento.

Anexo I

CARACTERÍSTICAS Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS CLARO CLOUD

SERVICIO: SOLUCIÓN DE PRESENCIA WEB

Herramienta para que el cliente construya y publique su propia página web con opción de tener su tienda en línea y realizar ventas por Internet.

Características	Comienza	Comercia 12	Comercia 100	Comercia 1000	Comercia Ilimitado
Construir mi página					
Constructor avanzado de sitio web responsivo (optimizado para computadora, tableta y teléfono inteligente)	Si	Si	Si	Si	Si
Diseños acordes al tipo de negocio	Si	Si	Si	Si	Si
YouTube, Google Maps, Formularios de Contacto	Si	Si	Si	Si	Si
Integración con redes sociales (Facebook Likes, Feeds, etc.)	Si	Si	Si	Si	Si
Optimizador para buscadores	Si	Si	Si	Si	Si
Atraer clientes					
E-mail marketing (AnnouncerPro)	20 Contactos	20 Contactos	20 Contactos	20 Contactos	20 Contactos
Social Stream (Linkedin, Facebook, Twitter)	No	Si	Si	Si	Si
Vender en línea					
Tienda en Línea	No	Si	Si	Si	Si
Productos**	No aplica	12	100	1000	Ilimitado
Configura tarifas de envío planas o en tiempo real con diferentes empresas de logística	No	Si	Si	Si	Si
Configura impuestos	No	Si	Si	Si	Si
Soporte para procesamiento de pagos en línea	No	Paypal	Múltiples opciones de pago	Múltiples opciones de pago	Múltiples opciones de pago
Cupones de descuento	No	No	Si	Si	Si
Descuentos al mayoreo	No	No	No	Si	Si
Vende productos digitales	No	No	Si	Si	Si
Integración para vender en Facebook	No	Si	Si	Si	Si
Remarketing con Google Analytics	No	No	Si	Si	Si
Seguimiento de pedidos, pagos y estatus de envío	No	Si	Si	Si	Si
Envío e impresión de facturas	No	Si	Si	Si	Si
Envío de notificaciones personalizadas a clientes que realizan compras	No	No	Si	Si	Si
Exporta información de pedidos, productos y clientes en CSV	No	No	Si	Si	Si
Indexación nativa AJAX (SEO)	No	No	Si	Si	Si
Reportes con Google Analytics	No	No	Si	Si	Si
General					
Almacenamiento Sitios Web	20 GB	300 GB	300 GB	300 GB	300 GB
Cuentas de Correo Electrónico de 10 GB	5	5	10	15	20
Límite Mensual de Transferencia de información	200 GB	3000 GB	3000 GB	3000 GB	3000 GB

Al adquirir servicios de diseño/construcción solo se incluye la cantidad de productos indicada en la sección de diseño y no a la totalidad del paquete factible de la propia herramienta.

Producto	Servicio
Presencia Web	Plan Comienza
Presencia Web	Plan Comercia 12
Presencia Web	Plan Comercia 100
Presencia Web	Plan Comercia 1000
Presencia Web	Plan Comercia Ilimitado
Presencia Web	Plan Comercia Ilimitado Plus
Presencia Web Adicionales	Almacenamiento Adicional 50 GB
Presencia Web Adicionales	Campañas de Correo (250 contactos)
Presencia Web Adicionales	Campañas de Correo (500 contactos)
Presencia Web Adicionales	Campañas de Correo (1000 contactos)
Presencia Web Adicionales	Campañas de Correo (5000 contactos)
Presencia Web Adicionales	Campañas de Correo (10000 contactos)
Presencia Web Adicionales	Campañas de Correo (25000 contactos)
Presencia Web Adicionales	Cuenta de correo adicional
Presencia Web Adicionales	Paquete de 3 Cuentas de correo
Presencia Web Adicionales	Paquete de 6 Cuentas de correo
Presencia Web Adicionales	Paquete de 8 Cuentas de correo
Presencia Web Adicionales	Paquete de 20 Cuentas de correo
Presencia Web Adicionales	Paquete de 50 Cuentas de correo
Presencia Web Adicionales	Paquete de 100 Cuentas de correo

SERVICIO: SOLUCIÓN DE DISEÑO DE PORTALES WEB

Creación y diseño de su página web de acuerdo al giro de su negocio. Desarrollados por un equipo especializado que recopilará la información necesaria para publicar sobre sus productos o servicios.

Beneficios:

1. Su página web será realizada por expertos en diseño.
2. Entrega garantizada de 3 a 5 días.
3. Texto personalizado.
4. Galería de imágenes de banco o tuyas.
5. Entrenamiento para hacer cambios simples.
6. Mantenimiento de sitio web.**

Característica	Comienza	Comercia 12	Comercia 100	Comercia 1000
Sitio Optimizado para buscadores (SEO)	Sí	Sí	Sí	Sí
Secciones dentro del sitio**	4	4	6	6
Imágenes de banco	3	5	5	5
Texto personalizado	300 palabras con textos de acuerdo a giro	600 palabras personalizadas por copywriter	900 palabras personalizadas por copywriter	900 palabras personalizadas por copywriter
Entrega garantizada	3 días hábiles	4 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles
Productos incluidos en tu diseño de tienda	N/A	12	12	12

*Precios no incluyen IVA, son precios únicos que pueden ser diferidos en 12 cuotas.

**Costo del soporte sobre cambios son adicionales a esta oferta.

Consideraciones especiales:

1. El costo del diseño se divide en 12 cuotas mensuales que el cliente se obliga a pagar.
2. En el evento de que el cliente de por terminado anticipadamente el Contrato deberá cancelar las cuotas pendientes de pago.
3. El pago anual no incluye la renta del servicio de página web.

SERVICIO: OFFICE 365

Herramienta de colaboración y productividad para las empresas.

DESCRIPCIÓN
Microsoft Defender for Office 365 (Plan 1)
Office 365 Extra File Storage
Archiving para Correo Exchange
Correo KIOSKO de Exchange Online
Microsoft 365 Apps for business
Microsoft 365 Business Basic
Microsoft 365 Business Standard
Microsoft 365 Business Premium
Empresarial 1
Empresarial 3
Empresarial 5
Empresarial F3
Exchange Essentials
Exchange Online (Plan 1)
Exchange Online (Plan 2)
Exchange Online Protection
Microsoft 365 Apps for enterprise
OneDrive for Business (Plan 1)
OneDrive for Business (Plan 2)
Power BI Pro
Project Online Essentials
Project Plan 5
Project Plan 3
SharePoint (Plan 1)
SharePoint (Plan 2)
Visio Plan 2

Características del producto: Para más información sobre características del servicio, consultar <https://www.microsoft.com/es>

Para incrementar las características del paquete, solo se pueden realizar adiciones sobre los planes individuales. Para acceder a un paquete de características superiores se debe finalizar el servicio con el plan existente y adquirir un paquete superior. No es posible el UpGrade de paquetes hasta no haber finalizado periodo de servicio pactado.

Suscripción Mensual con pago mensual:

- La forma de pagos es mensual.
- Con esta suscripción, los clientes podrán aumentar licencias en cualquier momento.
- Con esta suscripción, los clientes podrán reducir o cambiar su suscripción en el día de su renovación.
- Podrá realizar cancelación de su(s) licencia(s) máximo en el transcurso de DOS días laborables a partir de la activación de la(s) misma(s). Luego de este tiempo, no se podrá realizar cancelación de sus licencias hasta llegar a su fecha de renovación.
- Si se agregan licencias a mitad de periodo, la misma política de DOS días laborables se aplica a cualquier reducción de esas licencias adicionales.

Suscripción Anual con pago mensual:

- El número de licencias contratadas podrán incrementarse durante el período de suscripción, pero en ningún caso podrá disminuir. Si se disminuyen las licencias, el cliente tendrá que pagar el valor total del contrato inicial.
- El precio de la suscripción se mantiene durante el período de contratación (1 año).
- La facturación es prorrateada de manera mensual con un compromiso anual.
- No existe la cancelación anticipada, el compromiso es a UN año con plazo forzoso de permanencia. En caso de que se requiera cancelar el contrato, el cliente tendrá que pagar el valor total del contrato inicial.
- Podrá realizar cancelación de su(s) licencia(s) máximo en el transcurso de DOS días laborables a partir de la activación de la(s) misma(s). Luego de este tiempo, no se podrá realizar cancelación de sus licencias hasta llegar a su fecha de renovación.

Condiciones Generales de Microsoft Online Services:

1. Activación del licenciamiento de producto de Microsoft Online Services: <http://www.microsoft.com/licensing>
2. Limitación técnica de los servicios de Microsoft Online Services: <http://www.microsoftvolumelicensing.com/userights/TechLimit.aspx>
3. Consentimiento para transferencia de datos a través de servicios basados en internet: <http://microsoft.com/licensing/contracts>
4. Declaración de privacidad de Microsoft Online Services: <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=212058>

SERVICIO: NUBE PÚBLICA DE AZURE

Microsoft Azure es una colección de servicios integrados de computación basada en la nube, base de datos, redes, almacenamiento y web. Azure también incluye servicios y productos de terceros como: Oracle, SAP, Software de Código Abierto (OSS) y aplicaciones desarrolladas por terceros (Vendedor Independiente de Software ISV)

Hay servicios que parten de servidores virtuales, bases de datos (como servicio y en servidor virtual), servicio de plataforma de ejecución de código web, servicio de servidor virtual con Directorio Activo, como Controlador de Dominio, o como miembro de su organización actual, servicios de analítica avanzada e Internet de las Cosas

Ofertas de Microsoft Azure ofrecidos por CLARO CLOUD:

Servicios	Descripción corta
Máquinas virtuales	<p>La mayor ventaja de un centro de datos en la nube es la disponibilidad de recursos sin los altos costos de la adquisición o gestión de hardware. Adquiera procesamiento desde 1 vCPU hasta 32 vCPU, con combinaciones de Memoria RAM desde 0.75 GB hasta 448 GB; en capacidades de almacenamiento, se pueden agregar varios discos duros virtuales, el tamaño máximo de cada disco virtual es de 4TB.</p> <p>Aprovisione plantillas con sistema operativo Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012 R2, Windows Server 2016, SUSE Linux Enterprise for SAP, SUSE Linux, Red Hat Enterprise Linux, Ubuntu Server 16 o CentOS 6, dé un paso más y aprovisiona en minutos imágenes en galería que ya cuentan con licenciamiento de Biztalk, Microsoft SQL Server 2016 o aprovisiona servicios de Oracle y SAP poniendo su propio licenciamiento.</p> <p>Dentro de Microsoft Azure se tienen diferentes tipos de máquinas virtuales:</p> <p>Máquinas A, básicas principalmente para desarrollo y pruebas</p> <p>Máquinas D, para aplicaciones de cualquier propósito</p> <p>Máquinas F, para servidores de videojuegos, procesamiento en lote y análisis complejos</p> <p>Máquinas G, permite desplegar aplicaciones empresariales de gran escala como implementaciones de aplicaciones críticas de misión crítica tales como grandes servidores de bases de datos relacionales (SQL Server, MySQL, etc.)</p> <p>Máquinas H, para procesamiento en lotes, Dinámica de fluidos, Simulación Monte Carlo</p> <p>Máquinas L, principalmente para No SQL databases (Cassandra, MongoDB), data warehousing</p> <p>Máquinas N, para aplicaciones gráficas y visualización remota</p>
Base de datos como servicio	<p>Contamos con diferentes esquemas para ayudarle a administración la información de su empresa, nuestra primera opción: la tradicional. Utilizaremos un servidor virtual (IaaS) y mediante la galería de imágenes de Microsoft Azure usted podrá utilizarla con licenciamiento de SQL Server 2012, SQL Server 2014 y SQL Server 2016 preinstalado y que se incluye como parte de su costo, partiendo de 1 vCPU y hasta 32 vCPU, con memoria disponible desde 0.75 GB y hasta 448 GB con capacidades de agregar varios discos de 4 TB cada uno. En esta modalidad también se incluyen imágenes con Oracle (el licenciamiento es responsabilidad del cliente)</p> <p>Nuestra segunda opción: SQL Database es una base de datos como servicio en la nube administrada. Convierta la creación y mantenimiento de aplicaciones en tareas más sencillas y productivas. Azure SQL Database, con inteligencia integrada que aprende patrones de aplicaciones y se adapta para maximizar el rendimiento, la confiabilidad y la protección de datos, es una base de datos en la nube diseñada para disminuir la administración de la base de datos y que el cliente se pueda enfocar en su aplicativo.</p> <p>Azure Database para MySQL el cual es un servicio de base de datos MySQL para desarrolladores de software.</p> <p>Azure Database para PostgreSQL proporciona un servicio de base de datos administrado para el desarrollo y la implementación de aplicaciones que permite configurar una base de datos PostgreSQL en cuestión de minutos y escalarla sobre la marcha, todo ello en la nube que goza de su confianza. Con modelos de precios inclusivos, obtiene toda la funcionalidad que desea (como alta disponibilidad, seguridad y recuperación) de forma integrada, sin costo adicional.</p> <p>Azure SQL Data Warehouse es almacenamiento de datos en la nube cuya capacidad se mide en petabytes, totalmente administrado y basado en SQL. Ofrece una alta elasticidad y permite realizar la configuración en cuestión de minutos y escalar capacidad en segundos. Escale el proceso y el almacenamiento de forma independiente, lo que permite aumentar el proceso para cargas de trabajo de análisis complejas o reducir verticalmente el almacenamiento para escenarios de archivo, y pagar según lo que usa en lugar de limitarse a las configuraciones de clúster predefinidas. Esto le permite</p>

	<p>beneficiarse de mayor eficacia en los costos en comparación con las soluciones tradicionales de almacenamiento de datos.</p> <p>SQL Server Stretch Database permite extender de forma dinámica datos transaccionales activos e inactivos de Microsoft SQL Server 2016 a Microsoft Azure. A diferencia del almacenamiento de datos inactivos tradicional, los datos están siempre a mano. Con Stretch Database, puede ofrecer tiempos de retención de datos más prolongados sin disparar el presupuesto. En lugar de escalar costoso almacenamiento local, extiende los datos a la nube; Azure Storage puede resultar hasta un 40 % más económico que agregar más almacenamiento empresarial. Según la frecuencia con la que acceda a los datos, elija el nivel de transacción adecuado y después escale o reduzca verticalmente los recursos según sea necesario</p>
Azure Backup	<p>Azure Backup es una económica y sencilla solución de copia de seguridad como servicio (BaaS) que le aporta herramientas de confianza en el entorno local con herramientas enriquecidas y muy eficaces en la nube.</p> <p>Ofrece una gran protección para los datos de los clientes dondequiera que estén (en el centro de datos de la empresa, en sucursales u oficinas remotas o en la nube pública), al tiempo que es sensible a las necesidades específicas que plantean estos escenarios.</p> <p>Azure Backup, en una experiencia de portal perfecta con Azure Site Recovery, ofrece herramientas coherentes y rentables que apenas requieren mantenimiento para copias de seguridad fuera del sitio y recuperación operativa, así como disponibilidad de aplicaciones y protección de datos unificadas. Más información en https://azure.microsoft.com/es-mx/services/backup/</p>
Recuperación de desastres (Azure Site Recovery)	<p>Este servicio permite organizar un plan de recuperación ante desastres para mantener los datos seguros y las aplicaciones y cargas de trabajo en funcionamiento cuando se producen interrupciones tanto planeadas como no planeadas.</p> <p>Azure Site Recovery ayuda a garantizar la continuidad empresarial, ya que mantiene las aplicaciones en funcionamiento tanto en las máquinas virtuales como en los servidores físicos disponibles si un sitio deja de funcionar. Site Recovery replica las cargas de trabajo que se ejecutan en máquinas virtuales y servidores físicos para que estén disponibles en una ubicación secundaria si el sitio principal no está disponible. Recupera las cargas de trabajo en el sitio principal cuando vuelva a estar en funcionamiento.</p> <p>Azure Site Recovery puede administrar la replicación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Máquinas virtuales de Azure que se replican entre regiones de Azure. Máquinas virtuales locales y servidores físicos que se replican en Azure o en un sitio secundario. <p>Más información en https://docs.microsoft.com/es-es/azure/site-recovery/site-recovery-overview</p>
Monitoreo de aplicaciones, servicios e infraestructura con Log Analytics	<p>Log Analytics es un servicio de Operations Management Suite (OMS) que supervisa los entornos locales y de nube para mantener su disponibilidad y rendimiento. Recopila los datos generados por los recursos en los entornos local y de nube y mediante herramientas de supervisión, proporcionar análisis entre varios orígenes o infraestructuras.</p> <p>Log Analytics incluye un lenguaje de consulta para recuperar y consolidar rápidamente los datos en el repositorio. Puede crear y guardar las búsquedas de registros para analizar directamente los datos en el portal o puede hacer que las búsquedas de registros se ejecuten automáticamente con el fin de crear una alerta, en caso de que los resultados de la consulta indiquen una condición importante.</p> <p>Los requisitos de implementación de Log Analytics son mínimos, debido a que los componentes centrales están hospedados en la nube de Azure. Esto incluye el repositorio en adición de los servicios que le permiten correlacionar y analizar los datos recopilados. Se puede obtener acceso al portal desde cualquier explorador, por lo que no hay requisito de software cliente.</p> <p>Debe instalar agentes en equipos Windows y Linux, pero no se requiere un agente adicional para los equipos que ya son miembros de un grupo de administración de SCOM conectado. Los agentes de SCOM continuarán comunicándose con los servidores de administración, los que reenviarán los datos a Log Analytics. Sin embargo, algunas soluciones necesitarán agentes para comunicarse directamente con Log Analytics. La documentación de cada solución especificará sus requisitos de comunicación.</p> <p>Más información en https://docs.microsoft.com/es-es/azure/log-analytics/log-analytics-overview#log-analytics-architecture</p>
Los servicios de analítica avanzada y Big Data	<p>Los servicios de analítica avanzada de Microsoft Azure permitirán crear y ejecutar análisis donde quiera que sus datos vivan, ya sea en la nube o en sus premisas, lo cual, permitirá entregar información valiosa y resultados predictivos que lea apoyarán en la toma de decisiones inteligentes.</p> <p>Cortana Intelligence Suite es una solución en la nube de Microsoft que incluye inteligencia, big data y analítica de datos, diseñada para ayudarle a transformar sus datos en acciones inteligentes.</p> <p>Esta solución proporciona una implementación rápida y flexible, con una suscripción mensual donde paga por los servicios consumidos. Algunos de los servicios que se pueden integrar en los proyectos son:</p>

	<p>Gestión de la información Factoría de datos (Azure Data Factory) Es una plataforma que permite a las empresas crear un flujo de trabajo que pueda ingerir datos de ambos almacenes, local y en la nube, transformar o procesar los datos mediante servicios de proceso existentes, como Hadoop, y publicar los resultados en un almacén de datos local o en la nube para su consumo por parte de las aplicaciones BI. Más información en https://docs.microsoft.com/es-es/azure/data-factory/data-factory-introduction</p> <p>Catálogo de datos (Azure Data Catalog) es un servicio en la nube totalmente administrado cuyos usuarios pueden detectar los orígenes de datos que necesitan y comprender los orígenes de datos que encuentran. Con Data Catalog, cualquier usuario (analista, científico de datos o desarrollador) puede detectar, comprender y consumir orígenes de datos. Data Catalog incluye un modelo de colaboración abierta distribuida de metadatos y anotaciones. Es un único lugar centralizado para que todos los usuarios de una organización aporten sus conocimientos y generen una comunidad y la referencia cultural de los datos. Más información https://docs.microsoft.com/es-es/azure/data-catalog/data-catalog-what-is-data-catalog</p> <p>Azure Event Hubs Es una plataforma de streaming de datos y servicio de ingesta de eventos de gran escalabilidad que es capaz de recibir y procesar millones de eventos por segundo. Event Hubs puede procesar y almacenar eventos, datos o telemetría generados por dispositivos y software distribuido. Los datos enviados a un centro de eventos se pueden transformar y almacenar con cualquier proveedor de análisis en tiempo real o adaptadores de procesamiento por lotes y almacenamiento. Con la capacidad para ofrecer funcionalidades de publicación y suscripción, con una latencia baja y a gran escala, Event Hubs sirve como "vía de entrada" para el Big Data.</p> <p>Las funcionalidades de control de eventos y telemetría de Event Hubs lo hacen especialmente útil para: Instrumentación de aplicaciones</p> <p>La experiencia del usuario o el procesamiento de flujos de trabajo</p> <p>Escenarios de Internet de las cosas (IoT)</p> <p>Por ejemplo, Event Hubs permite el seguimiento del comportamiento en aplicaciones móviles, la información sobre el tráfico de granjas de servidores web, la captura de eventos en juegos de consola o la recopilación de telemetría de máquinas industriales, vehículos conectados u otros dispositivos. Más información en https://docs.microsoft.com/es-es/azure/event-hubs/event-hubs-what-is-event-hubs</p> <p>Almacenamiento de grandes volúmenes de datos (Big Data Store) Azure Data Lake Store es un repositorio de gran escala en toda la empresa para cargas de trabajo de análisis de Big Data. Azure Data Lake permite capturar datos de cualquier tamaño, tipo y velocidad de ingesta en un único lugar para realizar análisis exploratorios y operativos.</p> <p>El Almacén de Azure Data Lake es un sistema de archivos de Apache Hadoop compatible con el Sistema de archivos distribuido de Hadoop (HDFS). Los datos almacenados en el Almacén de Data Lake se pueden analizar fácilmente mediante marcos analíticos de Hadoop como MapReduce o Hive. Esta solución proporciona almacenamiento ilimitado y es adecuado para almacenar diversos datos para análisis. No se impone ningún límite al tamaño de cuenta, tamaño de archivo o la cantidad de datos que se pueden almacenar en un Data Lake. El tamaño de los archivos individuales puede oscilar entre kilobytes y petabytes, por lo que es una buena opción para almacenar cualquier tipo de datos. Los datos se almacenan de forma duradera mediante la realización de varias copias y no hay ningún límite al período de tiempo durante el que se pueden almacenar los datos en Data Lake</p> <p>Más información en https://docs.microsoft.com/es-es/azure/data-lake-store/data-lake-store-overview</p> <p>Azure SQL Data Warehouse es una base de datos relacional, de escalado horizontal, basada en la nube y de procesamiento paralelo masivo (MPP), capaz de procesar volúmenes masivos de datos.</p> <p>Azure Data Warehouse distribuye los datos entre muchas unidades de procesamiento y almacenamiento shared-nothing. Los datos se almacenan en una capa de almacenamiento con redundancia local Premium, sobre la cual ejecutan consultas los nodos de proceso vinculados dinámicamente. SQL Data Warehouse adopta un enfoque de "divide y vencerás" para ejecutar cargas y consultas complejas. El nodo de control recibe las solicitudes, optimizadas para su distribución y pasadas después a los nodos de proceso para hacer su trabajo en paralelo.</p> <p>Más información en https://docs.microsoft.com/es-es/azure/sql-data-warehouse/sql-data-warehouse-overview-what-is</p> <p>Aprendizaje automático y análisis de datos (Machine Learning & Analytics) Machine Learning es una técnica de ciencia de datos que permite a los equipos utilizar datos existentes para prever tendencias, resultados y comportamientos futuros. Mediante el aprendizaje automático, los equipos aprenden si necesidad de programarlos explícitamente.</p>
Los servicios de analítica avanzada y Big Data	<p>Las predicciones del aprendizaje automático pueden hacer que las aplicaciones y los dispositivos sean más inteligentes. Cuando compra en línea, el aprendizaje automático ayuda a recomendar otros productos según lo que haya adquirido. Al pasar su tarjeta de crédito, el aprendizaje automático</p>

	<p>compara la transacción con una base de datos de transacciones y ayuda a detectar fraudes. Cuando la aspiradora robot aspira una sala, el aprendizaje automático le ayuda a decidir si se ha terminado el trabajo.</p> <p>Más información en https://docs.microsoft.com/es-es/azure/machine-learning/machine-learning-what-is-machine-learning</p> <p>Azure Data Lake Analytics es un servicio de trabajos de análisis a petición que simplifica el análisis de macrodatos. Le permite centrarse en la escritura, ejecución y administración de trabajos, en lugar de en el manejo de una infraestructura distribuida. En lugar de implementar, configurar y ajustar el hardware, escribirá consultas para transformar los datos y extraer ideas valiosas. El servicio de análisis puede administrar trabajos de cualquier escala al instante, simplemente estableciendo el ajuste adecuado. Solo tiene que pagar por su trabajo cuando se está ejecutando, lo que hace que sea una solución económica. El servicio de análisis admite Azure Active Directory, lo que permite administrar de forma sencilla el acceso y los roles, que se integran con su sistema local de identidades. También incluye U-SQL, un lenguaje que unifica las ventajas de SQL con el poder expresivo del código del usuario. El tiempo de ejecución distribuido escalable de U-SQL permite analizar de forma eficiente los datos del almacén y entre los servidores SQL Server en Azure, Azure SQL Database y Azure SQL Data Warehouse.</p> <p>Más información en https://docs.microsoft.com/es-es/azure/data-lake-analytics/data-lake-analytics-overview</p> <p>Azure HDInsights es una distribución en la nube de los componentes de Hadoop de Hortonworks Data Platform (HDP).</p> <p>Apache Hadoop era el entorno de trabajo de código abierto original para el procesamiento distribuido y análisis de macrodatos en clústeres de equipos.</p> <p>HDInsight incluye tipos de clúster concretos y funcionalidades de personalización del clúster, tales como agregar componentes, utilidades y lenguajes: Spark, Kafka, Interactive Hive, HBase, personalizado y otros tipos de clúster</p> <p>HDInsight ofrece los siguientes tipos de clúster:</p> <p>Apache Hadoop: utiliza HDFS, administración de recursos YARN y un modelo de programación de MapReduce simple para procesar y analizar datos por lotes en paralelo.</p> <p>Apache Spark: marco de procesamiento paralelo que admite el procesamiento en memoria para mejorar el rendimiento de las aplicaciones de análisis de macrodatos, trabajos de Spark para SQL, datos de streaming y aprendizaje automático. Consulte ¿qué es Apache Spark en HDInsight?</p> <p>Apache HBase: base de datos NoSQL en Hadoop que proporciona acceso aleatorio y gran coherencia para grandes cantidades de datos no estructurados y semiestructurados; potencialmente miles de millones de filas multiplicadas por millones de columnas. Consulte ¿qué es HBase en HDInsight?</p> <p>Microsoft R Server: un servidor para hospedar y administrar procesos de R distribuidos en paralelo. Proporciona a los científicos de datos, estadísticos y programadores de R acceso a petición a métodos escalables y distribuidos para realizar análisis en HDInsight. Información general de R Server en HDInsight.</p> <p>Apache Storm: sistema distribuido de cálculo en tiempo real para el procesamiento rápido de grandes transmisiones de datos. Storm se ofrece como clúster administrado en HDInsight. Consulte Análisis de datos de sensor en tiempo real con Storm y Hadoop.</p> <p>Versión preliminar de Apache Interactive Hive (también conocido como Live Long and Process): almacenamiento en caché en memoria para consultas de Hive interactivas y más rápidas. Consulte Uso de Interactive Hive en HDInsight.</p> <p>Apache Kafka: una plataforma de código abierto usada para crear canalizaciones y aplicaciones de datos de streaming. Kafka también proporciona funcionalidad de cola de mensajes que le permite publicar flujos de datos y suscribirse a ellos. Consulte Introducción a Apache Kafka en HDInsight.</p> <p>También puede configurar clústeres con los métodos siguientes:</p> <p>Versión preliminar de clústeres unidos a dominio: un clúster unido a un dominio de Active Directory para que pueda controlar el acceso a los datos y manejarlos.</p> <p>Clústeres personalizados con acciones de script: clústeres con scripts que se ejecutan durante el aprovisionamiento y que instalan componentes.</p> <p>Más información en https://docs.microsoft.com/es-es/azure/hdinsight/hdinsight-hadoop-introduction</p> <p>Azure Stream Analytics es un motor de procesamiento de eventos totalmente administrado que le permite configurar cálculos analíticos en tiempo real sobre datos en streaming. Los datos pueden proceder de dispositivos, sensores, sitios web, fuentes de redes sociales, aplicaciones, sistemas de infraestructura, etc.</p> <p>Con Stream Analytics, puede examinar grandes volúmenes de datos que fluyen desde dispositivos o procesos, extraer información del flujo de datos y buscar relaciones, tendencias y patrones. En función de lo que contengan los datos, después puede realizar tareas de aplicación. Por ejemplo, puede generar alertas, iniciar flujos de trabajo de automatización, proporcionar información a una herramienta de informes como Power BI o almacenar datos para analizarlos más adelante.</p>
--	---

	<p>Algunos ejemplos de escenarios de Stream Analytics son:</p> <p>Análisis y alertas personalizados y en tiempo real de valores bursátiles que ofrecen las empresas de servicios financieros.</p> <p>Detección de fraudes en tiempo real basada en el examen de datos de transacciones.</p> <p>Servicios de protección de datos e identidades.</p> <p>Análisis de datos generados por sensores y accionadores insertados en objetos físicos (Internet de las cosas o IoT).</p> <p>Análisis clickstream de Internet.</p> <p>Aplicaciones de administración de las relaciones con el cliente (CRM) que emiten alertas cuando la experiencia del cliente en un período de tiempo se ve mermada.</p> <p>Más información en</p> <p>https://docs.microsoft.com/es-es/azure/stream-analytics/stream-analytics-introduction</p> <p>Inteligencia</p> <p>Servicios cognitivos (Cognitive Services)</p> <p>Computer Vision: Permitirá a los desarrolladores contar con algoritmos avanzados para procesar imágenes y regresar información. Al cargar una imagen, los algoritmos de Microsoft Computer Vision pueden analizar el contenido visual en diferentes formas o según las preferencias del usuario. Más información en</p> <p>https://docs.microsoft.com/es-es/azure/cognitive-services/computer-vision/</p>
Los servicios de analítica avanzada y Big Data	<p>Análisis Facial: Los algoritmos de Azure para reconocimiento facial permitirán detectar atributos y reconocimiento facial. Más información en</p> <p>https://docs.microsoft.com/es-es/azure/cognitive-services/face/</p> <p>Servicio de voz personalizado (Microsoft Custom Speech Service): El servicio de voz personalizado le permite crear modelos acústicos adaptados a su aplicación y sus usuarios y modelos de lenguaje modificado para requisitos particulares. Al cargar su discurso específico o datos de texto para el servicio de intervención personalizada, puede crear modelos personalizados que se pueden utilizar en conjunto con modelos de discurso de estado de la técnica existentes de Microsoft.</p> <p>Por ejemplo, si está añadiendo interacción de voz a una aplicación en un teléfono móvil, tableta o PC, puede crear un modelo de idioma personalizados que se puede combinar con el modelo acústico de Microsoft para crear un extremo de voz a texto diseñado especialmente para su aplicación. Si su aplicación está diseñada para el uso en un entorno particular o por una población de usuario en particular, también puede crear y desplegar un modelo acústico personalizado con este servicio. Más Información en</p> <p>https://docs.microsoft.com/es-es/azure/cognitive-services/custom-speech-service/cognitive-services-custom-speech-home</p> <p>Bot framework Piense en un bot como una aplicación en la que los usuarios interactúan de una manera conversacional. Los bots pueden participar en una conversación con texto, tarjetas o discurso. Un bot puede ser tan simple como dar una respuesta, o puede ser un sofisticado algoritmo de técnicas de inteligencia artificial con un complejo estado conversacional de seguimiento e integración a los servicios de negocio existentes.</p> <p>Bot framework le permite construir robots que admiten diferentes tipos de interacciones con los usuarios. Puede diseñar conversaciones donde el Bot muestra opciones a los usuarios para que se seleccione alguna de ellas o puede incluir texto, imágenes o botones de acción. Se pueden añadir interacciones de lenguaje natural, que permiten a los usuarios interactuar con sus robots de una manera natural y expresiva. Más información en</p> <p>https://docs.microsoft.com/en-us/bot-framework/overview-introduction-bot-framework</p>
Los servicios del Internet de las Cosas	<p>La suite de Microsoft Azure IoT dispone de productos y servicios dentro de una suscripción que permite un desarrollo e implementación acelerado de la solución. Los elementos dentro de la Suite son personalizables y permiten a los usuarios elegir los sistemas operativos preferidos, los idiomas y las plataformas. El procesamiento de datos, el control y el transporte de datos a los paneles y aplicaciones de negocio, permite la toma de decisiones en tiempo real. La integración con los sistemas y procesos empresariales apoyará para que la empresa puede transformarse rápidamente con una solución de Internet de las Cosas.</p> <p>En una solución de Microsoft Azure IoT se incluyen los siguientes componentes:</p> <p>Conexión y Administración de dispositivos y gateways:</p> <p>Soluciones preconfiguradas le ayudarán a implementar rápidamente los escenarios más comunes de IoT.</p> <p>Librerías con agentes heterogéneos, documentación y SDK's le permitirán seleccionar el sistema operativo y la plataforma deseada. En caso de ser necesario use librerías de código abierto para para agentes a la medida.</p>

	<p>Conecte y controle dispositivos, administrando su autenticación y asegure la comunicación de ambas vías.</p> <p>Analizar los datos obtenidos y generar accionables predictivos</p> <p>Poner límites y valores para ejecutar procesos mientras se analiza la información.</p> <p>Visualizar los datos (big data) on dashboards or create reports for business decision makers.</p> <p>Implementar analíticos predictivos y algoritmos en Información histórica y en tiempo real para identificar patrones y mejorar procesos de negocio.</p> <p>Transformar procesos de negocio</p> <p>Integrar alarmas en procesos en tiempo real en aplicaciones de negocio.</p> <p>Desarrollar tableros y contar con información disponible para controlar la seguridad y el acceso de los dispositivo, límites y alertas de configuración</p> <p>Proteger la infraestructura de IoT</p> <p>Proteger la solución de IoT requiere contar con Seguridad en el aprovisionamiento de los dispositivos, asegurar la conectividad entre los dispositivos y la nube, contando con la seguridad necesaria de los datos mientras se están procesando en la nube.</p>
--	--

La adquisición por parte del CLIENTE del licenciamiento de los recursos de la Nube Azure, obliga CLARO a la gestión, como medio y no resultado, de los requerimientos administrativos del CLIENTE respecto de la suscripción y facturación del servicio. Por lo tanto, el licenciamiento de los recursos en la Nube Azure al CLIENTE por parte de CLARO no incluyen dentro de su objeto y alcance el aprovisionamiento, configuración, soporte, administración, optimización u operación del servicio. Sin perjuicio de lo anterior, El CLIENTE podrá adquirir los servicios adicionales de configuración, soporte, administración, optimización y operación de los recursos en la Nube Azure en el Portal Claro Cloud o poniéndose en contacto con el consultor comercial de CLARO

Servicios de referencia

Servidores virtuales más utilizados:

Tipo de Máquina	Uso Sugerido	Núcleos Disponibles	Memoria RAM (GB)
Máquinas "A"	Para propósito General. Pruebas, Desarrollo	1, 2, 4,8,16	1.75, 3.5, 7, 14, 28, 56, 112
Máquinas "D"	Mejor desempeño de aplicaciones. Ambientes de producción	1,2,4,8,16,20	3.5, 7, 14, 28, 56, 112, 140

Opciones de almacenamiento disponibles:

Blobs "Almacén de objetos de nube altamente escalable y basado en REST"	Tipo de Almacenamiento
	Localmente Redundante en la misma zona (3 copias en un mismo Centro de Datos)
	Geográficamente Redundante (3 copias adicionales en otro centro de datos)

Respaldo en Azure:

Tamaño de disco de la instancia a respaldar
Menos o Igual a 50 GB
Más de 50 GB y menos de 500 GB
Más de 500 GB

Site Recovery:

**Azure Site Recovery con recuperación a sitio
alterno físico provisto por el cliente.**

Azure Site Recovery a ambiente en Azure.

Condiciones de los servicios de referencia:

1. Precio mensual basados en 744 horas mes de utilización.
2. Almacenamiento y transferencia de datos para uso de aplicaciones tienen costo adicional.
3. Acceso remoto de 1 administrador incluido para fines de administración o configuración.
4. Precios varían según el centro de datos escogido.
5. Localmente Redundante se refiere a realiza múltiples copias asíncronas de los datos dentro de un solo centro de datos.
6. Geográficamente Redundante es similar a Localmente redundante, pero las copias son asíncronas múltiples en un segundo centro de datos situado a cientos de millas.
7. Del respaldo:
8. Para proteger aplicaciones locales como SharePoint, Exchange y SQL Server; Archivos y carpetas; Servidores y clientes de Windows; Y las máquinas virtuales Azure Infraestructura como Servicio (IaaS).
9. Precios varían según el centro de datos escogido.
10. Una vez finalizada la copia inicial, sólo se envían cambios incrementales a una frecuencia definida.
11. No se cobra el costo de transferencia de datos por recuperación de respaldos.
12. De Site Recovery:
13. Precios pueden variar según el centro de datos escogido.
14. Una instancia se refiere a una imagen de Sistema operativo físico o virtual.
15. Pueden ser máquinas virtuales corriendo en Hyper-V, VMWare u otro hypervisor.
16. Azure Site Recovery se factura en unidades del número medio diario de instancias que está protegiendo durante un período mensual.
17. Por ejemplo, si protege constantemente 20 instancias para la primera mitad del mes y ninguna para la segunda mitad del mes, el número diario promedio de instancias protegidas sería de 10 para ese mes.
18. Se deben considerar costos adicionales como almacenamiento, transferencia de datos.

SERVICIO: Google Workspace

Google Workspace comprende un conjunto de aplicaciones basadas en la nube, que permite que el SUSCRIPTOR pueda llevar funciones en equipo de forma colaborativa y en línea, herramientas tales como el correo electrónico corporativo, documentos, hojas, almacenamiento en la nube, videoconferencias entre otras aplicaciones, que permiten la comunicación con clientes, proveedores y demás terceros. El SUSCRIPTOR podrá acceder a Google Workspace desde cualquier PC/Mac, tablet o Smartphone (Android, iOS). Para mayor referencia, visitar el portal www.clarocloud.com.ec para verificar los servicios asociados a cada uno de los planes.

PLAN
Business Starter Mensual
Business Starter Anual pago mensual
Business Starter Anual
Business Standard Mensual
Business Standard Anual pago mensual
Business Standard Anual
Business Plus Mensual
Business Plus Anual pago mensual
Business Plus Anual
Enterprise Essentials Mensual
Enterprise Essentials Anual pago mensual
Enterprise Essentials Anual
Enterprise Standard Mensual
Enterprise Standard Anual pago mensual
Enterprise Standard Anual
Enterprise Plus Mensual
Enterprise Plus Anual pago mensual
Enterprise Plus Anual

Precios son por cada una de las licencias que se tengan.

Se tiene dos esquemas de pago, mensual y anual.

Para más información sobre características de los planes de Google Workspace revisar [Compara las opciones de planes de precios flexibles | Google Workspace](#)

SERVICIO: SEGURIDAD EMPRESAS

Seguridad Empresas es una solución de ciberseguridad que simplifica la protección de los clientes contra las amenazas modernas, lo que permite un rápido retorno a la productividad.

Solución de fácil administración con el respaldo de Acronis para dar protección a sus equipos.

CARACTERÍSTICAS

Ciber protección antimalware de Acronis:

- Detección basada en firmas mejorada
- Prevención de exploits
- Protección antimalware para datos de copias de seguridad

Filtrado de URL

Planes de protección inteligente

Recuperación segura

Copia de seguridad forense (Requiere tener un plan de Claro Backup)

Listas blancas globales y locales

Administración antimalware nativa de Windows

Borrado remoto de dispositivos

PLAN

Seguridad Empresas 2 PCs*

Seguridad Empresas 5 PCs

Seguridad Empresas 10 PCs

Seguridad Empresas 20 PCs

Seguridad Empresas 50 PCs

Seguridad Empresas 100 Pcs

Seguridad Empresas 250 PCs

Seguridad Empresas 500 PCs

1 PC Adicional

SERVICIO: CLARO BACKUP

Claro Backup es una solución que le permite respaldar información crítica de los computadores y servidores, recuperándola cuando lo necesite, así como administrar desde una consola centralizada los usuarios y programar respaldos diarios, semanales, y mensuales, brindando seguridad informática a su empresa.

CARACTERÍSTICAS	Profesional	Negocio	Pequeña Empresa	Mediana Empresa	Empresarial	Corporativo
Capacidad de respaldo.	15 Gb	75 Gb	150 Gb	375 Gb	750 Gb	1.5TB/5TB/10TB/20TB/30TB/40TB/50TB
Opciones de respaldo: Programado o continuo A nivel de imagen, archivos y carpetas Completo o incremental Retención configurable	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Dispositivos móviles (iPhone, iPad, Android)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Equipos y Servidores (Windows, Linux, Mac)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Datacenter locales Nubes privadas Nubes publicas como AWS y Azure	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Office 365 Exchange Online Office 365 OneDrive for Business Office 365 Sharepoint Online	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
G Suite Gmail G Suite Drive G Suite Calendar and Contacts	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Hypervisores (agent-less backup): VMware vSphere, Microsoft Hyper-V, Virtuozzo	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Hypervisores (agent-based backup): Citrix XenServer, Linux KVM, Red Hat Enterprise Virtualization, Oracle VM Server, and Nutanix Acropolis	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Cifrado	256-Bit AES	256-Bit AES	256-Bit AES	256-Bit AES	256-Bit AES	256-Bit AES
Panel de Control	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Características del producto

Backup:

- Copia de seguridad de archivos, imágenes y aplicaciones
- Copia de seguridad en la nube
- Copia de seguridad en local

Seguridad

- Puntuación de #Cyberfit
- Evaluación de la vulnerabilidad
- Protección antiransomware
- Protección antivirus y antimalware
- Control de dispositivos

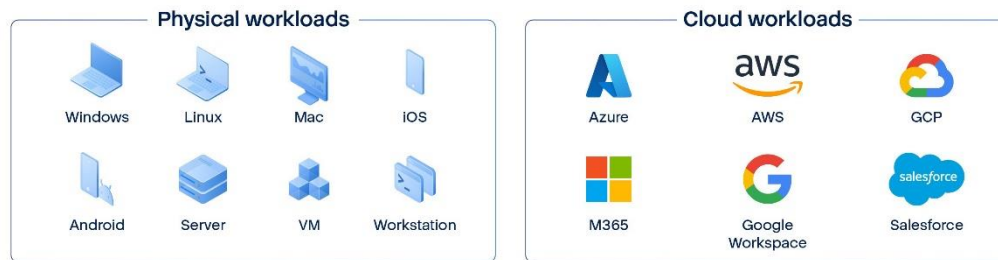
Administración:

- Gestión de cargas de trabajo en grupo

- Escritorio y asistencia remoto
- Inventario de hardware

Disaster Recovery Base

- Prueba de conmutación por error
- Conexión VPN sólo en la nube



SERVICIO: CLARO DRIVE NEGOCIO

Solución de almacenamiento en la nube para documentos, videos, fotografías y en general cualquier archivo de trabajo. Facilita la gestión y compartición de documentos al instante, así como acceso a la información, todo desde un mismo lugar.

	100 GIGABYTES (GB)	250 GIGABYTES (GB)	1 TERABYTE (TB)
CARACTERÍSTICA	Servicio de almacenamiento de datos en la nube y sincronización de archivos multidispositivo.	Servicio de almacenamiento de datos en la nube y sincronización de archivos multidispositivo.	Servicio de almacenamiento de datos en la nube y sincronización de archivos multidispositivo.
COMPATIBILIDAD	(Web, Windows, Mac, iOS y Android)	(Web, Windows, Mac, iOS y Android)	(Web, Windows, Mac, iOS y Android)

SERVICIO: REGISTRO Y RENOVACIÓN DE DOMINIOS

Dominios adquiridos durante un periodo de un año, no se realizará ninguna devolución por los valores de estos servicios en caso de cancelar el dominio antes del término del periodo, es decir, el cliente no tendrá opción a devolución de valores.

SUSCRIPCIÓN ANUAL	
.com	.coop
.net	.med.ec
.org	.net.ec
biz	.pro.ec
mobi	.tv
info	.name
org	.pro
ec	.me
net	.live
.com.ec	.blog
.fin.ec	.fun
.info.ec	.news

SERVICIO: SEGURIDAD INTERNET

Seguridad Internet es una solución con la que no solo se protegerán los activos del negocio contra virus y otras amenazas, sino que dependiendo del plan elegido tendrá localización, gestión y control de empleados para aumentar la productividad del negocio. Contará con una solución de última generación diseñada, pensada por y para la empresa de hoy con una interfaz moderna, sencilla e intuitiva.

PLAN
Seguridad Internet 1 Dispositivo
Seguridad Internet 5 Dispositivos
Seguridad Internet 10 Dispositivos
Seguridad Internet 20 Dispositivos
Seguridad Internet Avanzado 5 Dispositivos
Seguridad Internet Avanzado 10 Dispositivos
Seguridad Internet Avanzado 20 Dispositivos
Seguridad Internet Total 5 Dispositivos
Seguridad Internet Total 10 Dispositivos
Seguridad Internet Total 20 Dispositivos

Características de planes	Seguridad Internet	Seguridad Internet Avanzado	Seguridad Internet Total
Protección antivirus multi-dispositivo	✓	✓	✓
VPN Personal básica 150 MB/día	✓	✓	✓
Firewall y protección de datos	✓	✓	✓
Navegación segura	✓	✓	✓
Control de aplicaciones	✓	✓	✓
Control de empleados	✓	✓	✓
Monitor de procesos	✓	✓	✓
Protección USB y kit de rescate	✓	✓	✓
Transacciones y compras online seguras	✓	✓	✓
Protección Wi-Fi	✓	✓	✓
Control de dispositivos	✓	✓	✓
Optimización de computadoras		✓	✓
Localización, control y gestión de empleados		✓	✓
VPN Personal Premium			✓
Gestor de contraseñas			✓
Gestor de parches y actualizaciones			✓

SERVICIO: CLARO CLOUD EMPRESARIAL

Claro Cloud Nube Empresarial es una nube de última generación basada en tecnología VMware con cobertura en todas las regiones CLARO en Latino América y Estados Unidos, con la cual un CLIENTE puede implementar o migrar cargas de trabajo a una nube de hyper escala con los beneficios de un proveedor y soporte locales.

Dentro de los servicios disponibles están:

1. SERVICIOS IAAS: comprende:

- a. Máquinas Virtuales: El CLIENTE dispondrá de dos opciones para la configuración de máquinas virtuales:
- i. Plantillas preconfiguradas: Tamaños predefinidos de Máquinas Virtuales:

Plantillas	vCPU	RAM (GB)
gp.xsmall-01	1	1
gp.small-01	2	4
gp.small-02	2	8
gp.medium-01	4	8
gp.medium-02	4	16
gp.medium-03	8	16
gp.medium-04	8	32
gp.large-01	16	32
gp.large-02	16	64
gp.xlarge-01	32	96
gp.xlarge-02	32	128

- ii. Tamaño personalizado: El CLIENTE puede configurar el tamaño de sus Máquinas Virtuales en base a sus necesidades:

Recurso	Limite
vCPU	1 - 256
Memoria RAM (GB)	- 2048

- b. Kubernetes: El CLIENTE puede crear clústeres de contenedores administrados por kubernetes, adaptando los recursos de cómputo a sus necesidades:

Sistemas Operativos	Ubuntu y Photon
Tamaño base de Clúster	1 nodo Master + 1 nodo Worker
Total de nodos por Clúster	1 nodo Master / Nodos Worker Ilimitados
Tamaño de nodos worker	
vCPU para workers	1 - 256
GB Memoria RAM	1 - 2048

El Nodo master dentro del clúster de kubernetes se aprovisiona por defecto cada que se contrata un nuevo clúster. Sólo puede existir como máximo UN NODO MAESTRO por clúster

El almacenamiento se asigna de manera independiente a cada Máquina Virtual y/o nodos worker de acuerdo a las necesidades del CLIENTE:

Recurso	Limite
Almacenamiento de bloque SSD (GB)	- 10,000

- c. Almacenamiento de Bloque
- d. Sistemas Operativos y Bases de Datos. Disponibles:

Sistemas Operativos
Windows Server 2016 Standard R2
Windows Server 2019
Linux RedHat 7.0

Linux RedHat 8
Linux RedHat Load Balancer
Linux Debian Standard 9
Linux Debian Standard 10
Linux CentOS 7
Linux CentOS 8
Linux Ubuntu Server 16.04 LTS
Linux Ubuntu Server 18.04 LTS
Linux Ubuntu Server 20.04 LTS
Linux SUSE Enterprise Server 11
Linux SUSE Enterprise Server 12
Linux SUSE Enterprise Server 15
Linux SUSE Enterprise Server 12 for SAP HANA
Linux RedHat for SAP HANA
Linux CoreOS 2345.3.0

Bases de Datos
SQL Server 2019 Standard
SQL Server 2016 Standard
SQL Server 2012 Standard
MySQL
Cassandra
MariaDB
MongoDB
Redis
PostgreSQL

2. SERVICIOS DE RED Y SEGURIDAD: comprende:

- a. Firewall básico y distribuido
- b. Conexiones: VPN, MPLS, Backend
- c. Routing y NAT

Edge Gateway: Instancia virtual perimetral que permite administrar la redes internas y externas (Internet y/o MPLS) de un Data Center Virtual:

Tipo de Edge	Conectividad
Público	Internet
Híbrido	Internet / MPLS

Servicios Adicionales en Edge:

Firewall Básico (Norte – Sur)
Firewall Distribuido (Este – Oeste)
Switch Lógico (VLANs)
VPN L2
VPN IPSec
IP Publicas IPv4
Balanceador de Cargas
Ruteo BGP, OSPF y Estático
Transferencia de Datos Entrada/ Salida (Ilimitado)

3. **SERVICIO DE BACKUP Y REPLICACIÓN**
4. **CATÁLOGO DE APLICACIONES.** comprende:

Claro Cloud Apps (Incluido si costo)
Microsoft Apps (Costo Adicional)
RedHat Apps (Costo Adicional)

SERVICIO: MDM WORKSPACE ONE

MDM Workspace ONE es una solución empresarial que gestiona, de forma sencilla y segura, aplicaciones desde cualquier tipo de dispositivo.

Integra el control de acceso, la gestión de aplicaciones y la gestión de terminales multiplataforma en una única plataforma, y está disponible como servicio de nube o para implementación local.

	Licencia	Facturación
Licencias basados en dispositivos	MDM Express 10 licencias - 12 Meses	Mensual - Compromiso Anual
	MDM Express 10 licencias - 1 Año	Prepagado por Año
	MDM Standard 25 licencias - 12 Meses	Mensual - Compromiso Anual
	MDM Standard 25 licencias - 1 Año	Prepagado por Año
	MDM Advanced 25 licencias - 12 Meses	Mensual - Compromiso Anual
	MDM Advanced 25 licencias - 1 Año	Prepagado por Año
Licencias basados en usuarios	MDM Standard 25 licencias - 12 Meses	Mensual - Compromiso Anual
	MDM Standard 25 licencias - 1 Año	Prepagado por Año
	MDM Advanced 25 licencias - 12 Meses	Mensual - Compromiso Anual
	MDM Advanced 25 licencias - 1 Año	Prepagado por Año

	Licencia	Facturación	Cantidad Min	Cantidad Max
Licencias basados en dispositivos	MDM Express 10 licencias - 12 Meses	Mensual - Compromiso Anual	10	500
	MDM Express 10 licencias - 1 Año	Prepagado por Año	10	500
	MDM Standard 25 licencias - 12 Meses	Mensual - Compromiso Anual	25	Ilimitado
	MDM Standard 25 licencias - 1 Año	Prepagado por Año	25	Ilimitado
	MDM Advanced 25 licencias - 12 Meses	Mensual - Compromiso Anual	25	Ilimitado
	MDM Advanced 25 licencias - 1 Año	Prepagado por Año	25	Ilimitado
Licencias basados en usuarios	MDM Standard 25 licencias - 12 Meses	Mensual - Compromiso Anual	25	Ilimitado
	MDM Standard 25 licencias - 1 Año	Prepagado por Año	25	Ilimitado
	MDM Advanced 25 licencias - 12 Meses	Mensual - Compromiso Anual	25	Ilimitado
	MDM Advanced 25 licencias - 1 Año	Prepagado por Año	25	Ilimitado

Última Actualización: 2025

Precios expresados en dólares de los Estados Unidos de América (USD\$).

Este instrumento forma parte integrante del Contrato de Soluciones Empresariales.