

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



LEA ATENTAMENTE LOS SIGUIENTES TERMINOS Y CONDICIONES ANTES DE UTILIZAR ESTE PORTAL WEB Y/O CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS CLOUD, YA QUE LA UTILIZACIÓN, DESCARGA, INSTALACIÓN Y/O USO DE LOS MISMOS, SEGÚN SEA EL CASO, SE INTERPRETARÁ COMO UN HECHO INEQUÍVOCO DE QUE ACEPTA LAS CLAUSULAS DE ESTE DOCUMENTO. EN CASO NO ESTE DE ACUERDO CON ALGUNO DE LOS TÉRMINOS O CONDICIONES DESCRITOS A CONTINUACIÓN, NO UTILICE EL PORTAL WEB NI NINGUNO DE LOS SERVICIOS CLOUD.

PRIMERA: CONSIDERACIONES PRELIMINARES

Los términos y condiciones que se describen a continuación constituyen políticas de carácter enunciativo para la contratación, acceso y uso de los Servicios Cloud y los servicios profesionales provistos por CLARO, por lo que el Cliente reconoce que también se aplicarán a los referidos Servicios Cloud todas las regulaciones y/o las normas de comercio electrónico que resulten aplicables dentro de la República del Perú. En ese sentido, el Cliente está prohibido de realizar a través del Portal Web y/o Servicios Cloud, cualquier actividad que a criterio de CLARO perjudique el desempeño de las redes, la buena imagen y/o las relaciones de CLARO con sus clientes y/o proveedores.

SEGUNDA: DEFINICIONES

Para los efectos de los presentes términos y condiciones, los términos que se incluyen presentados en mayúsculas tendrán la definición que se describe a continuación:

- **Administrador:** Persona(s) autorizada(s) por el Cliente en el Panel de Control para la administración de los Servicios Cloud a través del Portal Web.
- **Centro de Atención:** Centro de atención telefónico de los Servicios Cloud, a través del cual, el Cliente podrá contratar cualquiera de los Servicios Cloud, obtener información sobre los Servicios Cloud, y/o reportar cualquier falla y/o avería de los Servicios Cloud.
- **Cliente:** Persona natural o jurídica con RUC dedicada a la actividad empresarial que contrata los Servicios Cloud.
- **Contenedor:** Conjunto de servicios y recursos de red, procesamiento y almacenamiento virtuales, que se encuentra aislado de manera lógica (no física) de otros contenedores.
- **Contraseña:** Clave que será otorgada al Cliente cuando se registre en el Portal Web para que pueda hacer uso del mismo y contratar los Servicios Cloud ofrecidos.
- **Cuenta de Correo:** Dirección de correo electrónico designada por el Cliente al momento de registrarse en el Portal Web para recibir toda la información y notificaciones relacionadas a los Servicios Cloud que contrate.
- **Data Center Virtual:** Contenedor que permite agrupar recursos tales como VLANs, firewalls y servidores virtuales.
- **DNS:** Sistema que traduce los Nombres de Dominio a direcciones IP.
- **Equipo de Cómputo:** Equipo de escritorio o portátil de propiedad del Cliente.
- **Licencia:** Autorización de uso de determinado Software, que es provista por un proveedor diferente a CLARO, y cuya utilización es necesaria para el funcionamiento de un determinado Servicio Cloud. El acuerdo de uso de las Licencias debe ser aceptado previamente por el Cliente para acceder o usar el Servicio Cloud que corresponda.
- **Panel de Control:** Herramienta del Portal Web que permite al Cliente administrar y utilizar los Servicios Cloud contratados.
- **Portal Web:** Portal de Internet de acceso para la compra, gestión y/o utilización de los Servicios Cloud.
- **Servicios Cloud:** Servicios informáticos que permiten al Cliente acceder por medio de Internet a recursos y/o aplicaciones alojadas en servidores de propiedad de CLARO y/o de sus proveedores. Cada uno de los Servicios Cloud provistos por CLARO se describen en el Anexo 1 del presente documento.
- **Los Servicios Profesionales:** Permiten complementar la oferta de Servicios Cloud, brindando al cliente una excelente alternativa de tercerización de servicios de implementación, migración y administración, entre otros.
- **Servidor Virtual:** Es una partición, mediante software, de una infraestructura de cómputo y almacenamiento física, a la cual se le asigna una porción de recursos compartidos, tales como procesador, memoria, disco y red.
- **Software:** Programa informático necesario para acceder o usar un determinado Servicio Cloud.
- **Usuario Autorizado:** Significa cualquier persona autorizada por el Cliente, con una cuenta y contraseña registradas en el Panel de Control y que le permita el acceso al Portal Web.

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 1 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	---------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



TERCERA: OBJETO

El presente documento contiene los términos y condiciones generales que serán de aplicación a cada uno de los Servicios Cloud que el Cliente contrate a través del Portal Web durante la vigencia del presente documento, cuyas características, modalidades y servicios adicionales se establecen en el Anexo 1 y 2 que forman parte integrante del presente documento. En tal sentido, la aceptación de los términos y condiciones descritos en el presente documento no implica la contratación de Servicios Cloud sino únicamente la aceptación de los términos generales que serán aplicables en caso se contrate alguno de ellos a través del Portal Web.

CLARO se reserva el derecho de modificar los presentes términos y condiciones en cualquier momento, los cuales serán efectivos una vez que dichas modificaciones sean comunicadas a través del Portal Web al Cliente, por lo que será responsabilidad del Cliente consultarlas de manera periódica.

CUARTA: CONDICIONES GENERALES APLICABLES A LOS SERVICIOS CLOUD

4.1 Contratación de Servicios Cloud

Las partes acuerdan que la identificación y contratación de cada uno de los Servicios Cloud deberá efectuarse a través del Portal Web mediante el uso de un usuario y contraseña asignados al momento de registrarse en el Portal Web. La contratación de Servicios Cloud requerirá necesariamente que el Cliente (i) se registre en el Portal Web; (ii) acepte previa y expresamente el presente documento de términos y condiciones; y de ser el caso (iii) acepte previa y expresamente los términos y condiciones de las Licencias que pueda requerir alguno de los Servicios Cloud.

CLARO se reserva la facultad de modificar, en cualquier momento, y sin aviso previo, la presentación y configuración de cualquiera de los Servicios Cloud. El Cliente reconoce y acepta que en cualquier momento CLARO podrá interrumpir, desactivar y/o cancelar cualquiera de los contenidos y/o Servicios Cloud que se comercializan a través del Portal Web.

4.2 Requisitos para la utilización de Servicios Cloud

Sin perjuicio de los requisitos particulares que pueda requerir algún Servicio Cloud, el Cliente acepta y reconoce que para el uso general de Servicios Cloud contratados, deberá garantizar el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Contar con el Equipo de Cómputo que cumpla con las características y funcionalidades requeridas para cada Servicio Cloud particular, las mismas que se detallan en la sección de Preguntas Frecuentes del Portal Web.
- Configurar y administrar su acceso a cada Servicio Cloud contratado, incluyendo la configuración de su red, firewall, DNS, enrutadores y Equipo de Cómputo.
- Es responsabilidad del Cliente encargarse de gestionar por cuenta propia el dimensionamiento del ancho de banda de su acceso a Internet.
- Garantizar que la Cuenta de Correo registrada se mantenga activa durante toda la vigencia del presente documento para recibir notificaciones sobre los Servicios Cloud contratados.
- Garantizar y mantener políticas antivirus para cubrir y proteger sus Equipos de Cómputo y procedimientos internos contra virus, troyanos y otros ataques informáticos.

4.3 Activación de Servicios Cloud

Los Servicios Cloud que el Cliente contrate a través del Portal Web serán activados por CLARO dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la fecha de su contratación, siempre y cuando el Cliente haya aceptado los presentes términos y condiciones, y haya aprobado satisfactoriamente la evaluación crediticia correspondiente.

CLARO enviará a la Cuenta de Correo, la notificación de activación del Servicio Cloud y la información necesaria para que el Cliente a través de su Administrador configure el Servicio Cloud contratado. El Administrador será responsable de activar el Servicio Cloud y podrá solicitar soporte para realizar la configuración del mismo al Centro de Atención.

4.4 Obligaciones relacionadas con el uso de los Servicios Cloud

Con la contratación de Servicios Cloud, el Cliente se compromete al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 2 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	---------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



- a) No efectuar o permitir cualquier acto en contra de los intereses de CLARO y/o de cualquiera de sus clientes, que directa o indirectamente puedan repercutir en las actividades o imagen de negocios de CLARO y/o de las sociedades controlantes o controladas por CLARO y/o de cualesquiera de sus clientes.
- b) Cumplir en todo momento con las disposiciones jurídicas que regulan la prestación y uso del Servicio Cloud.
- c) Abstenerse de comercializar el Servicio Cloud.
- d) Abstenerse de modificar, copiar, revender o publicar sin autorización, el Software o código del programa a través del cual se presta el Servicio Cloud.
- e) Limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que cualquier tercero haga mal uso, abuso o uso no autorizado del Servicio Cloud, obligándose a cubrir cualquier cargo, e inclusive los daños y perjuicios que se causen a CLARO y/o a terceros derivados de su incumplimiento.
- f) No utilizar los Servicios 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 CLARO cualquier responsabilidad que de todo lo anterior se pudiera derivar.
- g) No utilizar el Servicio Cloud 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.
- h) Administrar el Portal Web y/o Servicio Cloud, lo cual incluye las actualizaciones críticas de su sistema operativo, respaldos de su información, aplicaciones y bases de datos propiedad del Cliente.

La inobservancia de cualquiera de las obligaciones señaladas, faculta a CLARO, sin responsabilidad alguna, a suspender el Servicio Cloud en forma inmediata y resolver el presente documento sin necesidad de declaración judicial, así como a adoptar las demás acciones legales que correspondan y a exigir al Cliente el pago de los daños y perjuicios respectivos.

QUINTA: ACCESO Y UTILIZACIÓN DEL PORTAL WEB

5.1 Acceso al Portal Web

Para utilizar el Portal Web el Cliente deberá efectuar de manera previa el registro respectivo completando el procedimiento correspondiente hasta obtener su Contraseña. El Cliente acepta que el Portal Web es de propiedad y de titularidad de CLARO. La puesta a disposición y el uso del Portal Web están supeditados al estricto cumplimiento de los términos del presente documento, las condiciones de uso del Portal Web y, de ser el caso, de las condiciones particulares que resulten de aplicación a cada Servicio Cloud contratado.

CLARO se reserva la facultad de modificar, en cualquier momento, y sin aviso previo, la presentación y configuración del Portal Web.

5.2 Utilización del Portal Web

- a) El Cliente se obliga a usar el Portal Web de forma adecuada y diligente.
- b) El Cliente reconoce y acepta que la utilización del Portal Web será efectuada mediante su Contraseña, con fines estrictamente personales, privados y particulares. Queda expresamente prohibido que el Cliente autorice a terceros distintos del Administrador y/o Usuario Autorizado, el uso total o parcial del Portal Web. En ese sentido, queda expresamente prohibido el uso de cualquier recurso técnico, lógico y/o tecnológico por parte del Cliente que tenga como finalidad la explotación directa o indirectamente, con o sin fines de lucro, de cualquier contenido o servicio del Portal Web.
- c) El Cliente se compromete a no utilizar el Portal Web 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 CLARO cualquier responsabilidad que de todo lo anterior se pudiera derivar.
- d) El Cliente se obliga a abstenerse de utilizar los Servicios Cloud de cualquier forma que pueda dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el Portal Web o impedir la normal utilización o disfrute del Portal Web y/o de los Servicios Cloud por parte de otros usuarios de CLARO.

SEXTA: ASIGNACIÓN Y USO DE CONTRASEÑA

6.1 Asignación de Contraseña

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 3 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	---------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



A través del Portal Web, como parte del proceso de registro, el Cliente deberá ingresar un usuario y contraseña segura que le permitirá el acceso, utilización y contratación de Servicios Cloud dentro del Portal Web.

Posteriormente, para la utilización de cada uno de los Servicios Cloud contratado, el Cliente podrá solicitar usuarios y contraseñas adicionales a la Contraseña para ser utilizadas por los Usuarios Autorizados exclusivamente en los Servicios Cloud para los que hayan sido designados. El Cliente reconoce que sin su Contraseña no podrá acceder al Portal Web, Panel de Control y/o Servicios Cloud adquiridos. El Cliente se obliga a cambiar su Contraseña de manera periódica.

6.2 Utilización de Contraseña

En relación con el uso de la Contraseña, el Cliente se obliga a:

- Hacer un uso diligente del usuario y Contraseña asignados obligándose a su custodia y a mantenerlas en estricta reserva reconociendo su valor como firma electrónica.
- Cerrar su cuenta al final de cada sesión y notificar a CLARO de manera inmediata cualquier pérdida o acceso no autorizado por parte de terceros a su Contraseña o nombre de cuenta.
- Reconocer y asumir la responsabilidad así como la de sus consecuencias jurídicas y patrimoniales, sobre cualquier operación, contratación y/o actividad que se efectúe en el Portal Web mediante el uso de su Contraseña. En tal sentido, el Cliente acepta y reconoce como suya, cualquier operación y/o contratación que se haga a través del Portal Web mediante el uso de la contraseña. Sin perjuicio de ello, CLARO podrá bloquear la Contraseña o acceso, previa notificación al Usuario Autorizado, en caso detecte patrones de comportamiento sospechosos.
- Establecer los controles necesarios con el fin de evitar que terceras personas no autorizadas puedan utilizar la Contraseña para solicitar Servicios Cloud y/o modificar las condiciones de contratación de los mismos, sin perjuicio de la responsabilidad que asume el Cliente por dichas operaciones.
- Seguir Recomendaciones en cuanto a forma de operar y seguridades de los Servicios Cloud.

6.3 Suspensión o cancelación de Contraseña

El Cliente reconoce y acepta que CLARO se reserva el derecho a cancelar las contraseñas de acceso que realicen una inadecuada utilización de la información contenida en el Portal Web y no solamente con fines comerciales.

Toda solicitud de recuperación de usuario y contraseña deberá ser efectuada por el Administrador del Cliente a través del Centro de Atención.

Si olvidó su contraseña, el Cliente podrá cambiar la Contraseña de acceso al Portal Web en cualquier momento, una vez notifique al Centro de Atención la solicitud de cambio; la nueva Contraseña será enviada vía a la Cuenta de Correo dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes de recibida la solicitud de cambio por parte de CLARO.

Queda establecido, que toda solicitud de recuperación de usuario y contraseña estará sujeta a que el Cliente no cuente con facturas vencidas pendientes de pago.

SÉTIMA: DISPONIBILIDAD

CLARO no garantiza la operación ininterrumpida de ninguno de los Servicios Cloud, sin embargo, se compromete a hacer sus mejores esfuerzos para cumplir con los niveles de disponibilidad establecidos de manera expresa para cada Servicio Cloud según lo dispuesto en el Anexo 2.

OCTAVA: ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO

CLARO ofrece, sin costo adicional para el Cliente, el soporte técnico para resolver, dudas o fallas que presenten los Servicios Cloud contratados, vía telefónica a través del Centro de Atención; en caso de fallas críticas el horario de atención será de 7 días 24 horas.

Para la asistencia y soporte técnico CLARO 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 Cloud; (ii) proporcionar al Cliente un número de reporte cuando la falla o problema del Servicios Cloud no pueda ser resuelta de forma inmediata; (iii) realizar la clasificación del nivel de criticidad de la falla que presente el Servicio Cloud; (iv) notificar al Cliente cualquier cambio que pueda

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 4 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	---------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



afectar el tiempo comprometido para la resolución de la falla y (v) notificar al Cliente cuando la falla del Servicio Cloud sea reparada.

Será responsabilidad del Cliente guardar el registro del número de reporte de la falla a través del cual podrá exigir a CLARO la garantía de nivel de servicio aplicable a cada uno de los Servicios Cloud, de acuerdo a los términos señalados en la cláusula anterior del presente instrumento. Queda establecido que el plazo de atención de nivel de servicio concluirá cuando el Cliente haya sido notificado de la resolución del problema y el Cliente haya aceptado que su servicio se ha restablecido. Esto será considerado como el final del periodo de no disponibilidad, a menos que el Cliente informe su no conformidad con la resolución de la falla o que la solución ofrecida por CLARO no haya sido efectiva.

CLARO cerrará el número de reporte de falla cuando el Cliente manifieste su aceptación vía telefónica de que el problema fue resuelto. Sin embargo, el Cliente reconoce y acepta que CLARO intentará localizarlo vía telefónica en tres ocasiones en un lapso de 6 a 8 horas; y que, en caso que después de estos intentos no se logre localizar al Cliente, CLARO enviará un correo electrónico notificándole la resolución de la falla y el cierre del reporte.

CLARO no será responsable de atender problemas tales como daños o problemas con sus Equipos de Cómputo, o software que el Cliente hubiese instalado de manera directa en los mismos, ni de los problemas que se presenten en su servicio de acceso a Internet. En caso que el servicio de acceso a internet del Cliente sea provisto por CLARO, la atención de las fallas de dicho servicio se realizará de acuerdo a los procedimientos de resolución de fallas indicados en su respectivo contrato.

Los datos de contacto para información y/o atención técnica, se muestran a continuación:

Para clientes Corporativos:

- Desde cualquier teléfono fijo (sin costo): 0800-0-0911
- Desde cualquier teléfono (fijo o móvil): (01) 610-2273

Para clientes Claro Empresas:

- Desde cualquier teléfono fijo (sin costo): 0800-0-0800
- Desde cualquier teléfono (fijo o móvil): (01) 610-2280

Desde celular CLARO:

- 135

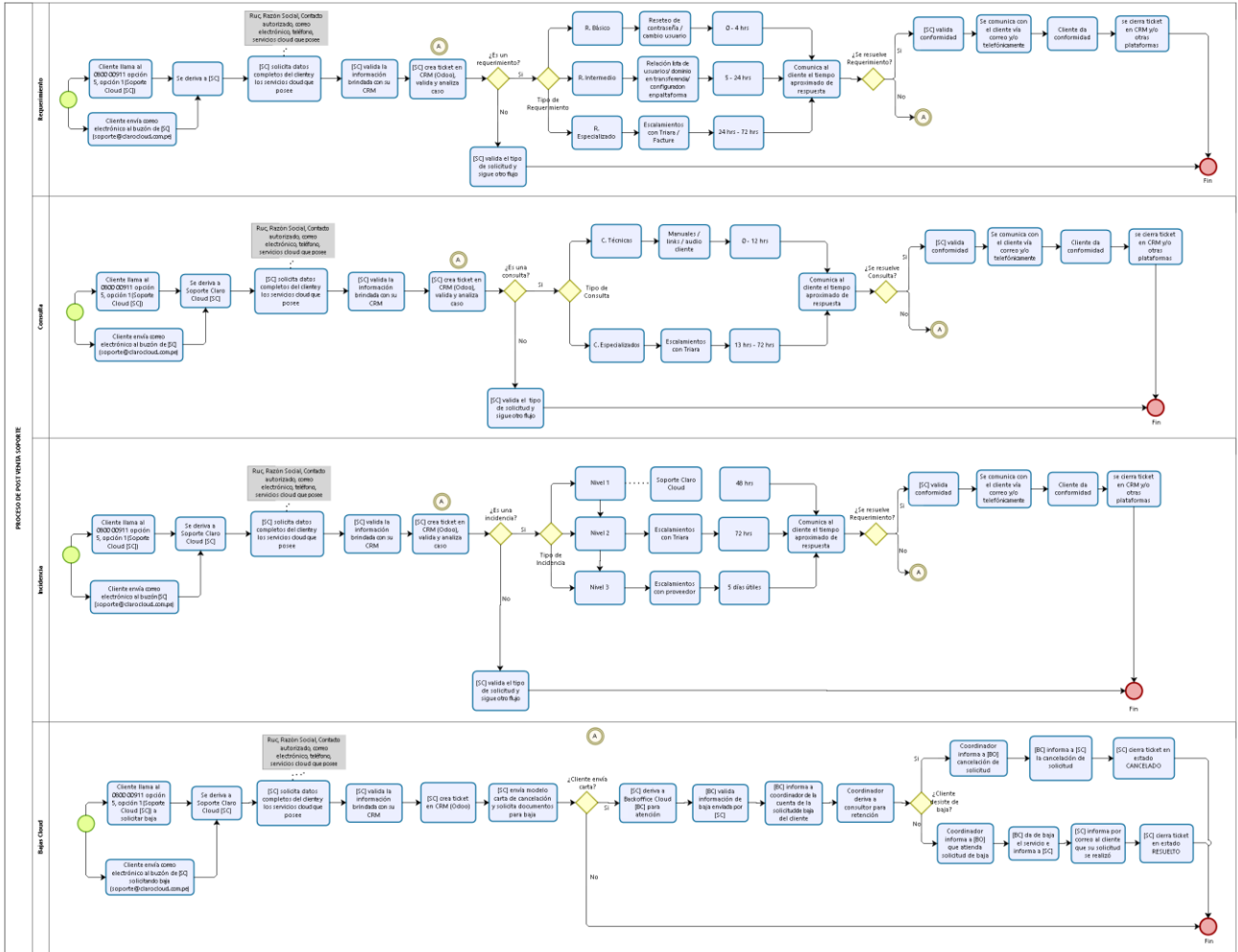
Correo Electrónico (solo para intercambio de información; no para reportar una falla):

- soporte@clarocloud.com.pe

SOPORTE TÉCNICO Descripción:

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 5 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	---------------------	------------

Términos y Condiciones Servicios Cloud



Términos y Condiciones

Servicios Cloud



NOVENA: ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE INFORMACIÓN

CLARO no ejerce control alguno respecto del contenido de la información que el Cliente transmita o reciba a través de los Servicios Cloud. El Cliente será el único responsable de la información que transmita o reciba.

El Cliente reconoce y acepta que la información contenida en los Servicios Cloud, radica en un sistema de almacenamiento compartido, local o en centros de cómputo de terceros en donde se encuentra la información de todos los Servicios Cloud. CLARO realiza respaldos automáticos de la información cada 24 horas para el almacenamiento local. Una vez que se haya terminado el presente Acuerdo por cualquiera causa, CLARO mantendrá la información que el Cliente haya cargado a través de los servicios contratados por un periodo de treinta (30) días calendario, información que solo será entregada por CLARO al Cliente, previa solicitud expresa efectuada por el Cliente al Centro de Atención. Asimismo, el Cliente declara conocer que en la medida que la información puede reposar en los servidores de un tercero, los tiempos de recuperación serán acordados entre las Partes. Vencido el término de los treinta (30) días calendario, indicados anteriormente toda la información del Cliente será eliminada, sin que por este hecho CLARO sea responsable por daños y perjuicios ante el Cliente.

DÉCIMA: FACTURACIÓN Y TARIFAS

Las tarifas aplicables a cada Servicio Cloud serán las establecidas en las condiciones particulares de cada uno de ellos al momento de la contratación a través del Portal Web.

CLARO se reserva el derecho de modificar las tarifas aplicables a cada Servicio Cloud en cualquier momento, dichas modificaciones serán actualizadas en el Portal Web. Las nuevas tarifas aplicarán desde el mes siguiente a la publicación del cambio de tarifas en el Portal Web.

Queda establecido que la facturación de los Servicios Cloud se efectuará según ciclos de facturación correspondientes a un mes calendario iniciándose el primer día calendario de cada mes. En aquellos casos en que los Servicios Cloud se hubiesen activado y/o desactivado con posterioridad al inicio de un ciclo de facturación, el prorrateo por los días efectivos de uso de los Servicios Cloud se facturará en el mes inmediato siguiente.

UNDÉCIMA: SUSPENSIÓN

CLARO se reserva el derecho a suspender el acceso a los Servicios Cloud en los siguientes casos:

- En cualquier momento si considera que el Cliente está violando las condiciones de seguridad de los Servicios Cloud, el Portal Web y/o hace mal uso del Panel de Control, o cuando CLARO detecte que los Servicios Cloud presentan vulnerabilidades que sean atribuibles al Cliente y que pueden poner en riesgo la infraestructura y/o demás servicios prestados por CLARO.
- En el supuesto indicado en la cláusula duodécima
- En caso el Cliente no cancelara la factura de su Servicio Cloud dentro de la fecha límite de pago. La suspensión podrá ser efectuada dentro de los quince (15) días calendarios siguientes al vencimiento de la factura.

CLARO restablecerá el Servicio Cloud cuando el Cliente acredite haber liquidado cualquier suma adeudada, y no aplicará cargos por concepto de reconexión.

Sin embargo, queda establecido que si después de treinta (30) días calendario de haber realizado la suspensión del Servicio Cloud, el Cliente no cancelara las facturas de servicio pendientes de pago, CLARO podrá dar por terminado el Contrato respectivo, y procederá con la baja de servicio.

DUODÉCIMA: INFORMACIÓN PERSONAL Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El Cliente debe proporcionar la información cierta que le solicite CLARO en relación al presente documento y/o a cualquiera de los Servicios Cloud que contrate. CLARO podrá solicitar al Cliente el llenado de formularios de registro adicional a los consignados en el presente documento y/o adicionales a los proporcionados a través del Portal Web. El Cliente acepta que los datos proporcionados a CLARO serán

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 7 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	---------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



utilizados para efectos de validación financiera, comportamiento crediticio, validación de usuario contra comportamiento sospechoso, información comercial y cualquier otro fin relacionado a la prestación de Servicios Cloud.

El Cliente autoriza a CLARO a proporcionar a las centrales de riesgo la información relacionada con su omisión de pagos. La veracidad de la información proporcionada por el Cliente (domicilio, centro de trabajo y referencias personales) podrá ser verificada por CLARO dentro de los diez (10) días hábiles de activado(s) los Servicios Cloud. En caso la información resulte falsa, CLARO suspenderá cualquiera de los Servicios Cloud hasta que el Cliente (i) subsane o presente nueva información que pueda ser validada satisfactoriamente, o (ii) entregue garantías que a criterio de CLARO aseguren el cumplimiento de las obligaciones del presente documento; caso contrario, CLARO podrá dar por terminado el presente documento.

El Cliente ha sido informado respecto del tratamiento de sus datos personales, conforme a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y demás normas complementarias. En ese sentido, mediante la aceptación del presente documento, manifiesta su autorización respecto al tratamiento de los datos personales contenidos en este instrumento, aceptando que (i) sus datos sean utilizados para los fines establecidos en el presente documento y en la normativa vigente; (ii) sus datos sean utilizados para ofrecerle cualquier bien o servicio comercializado por CLARO; (iii) para contactar al Cliente a fin de gestionar el cobro de cualquier deuda que estuviera pendiente de pago a favor de CLARO por cualquier servicio prestado; y (iv) sus datos sean compartidos y/o almacenados en los sistemas informáticos de CLARO, sus empresas vinculadas o terceros con los que éstas mantengan una relación contractual, en su calidad de destinatarios de dicha información, durante la vigencia de su relación contractual con CLARO, más el plazo establecido por la Ley N° 27336 (3 años).

DÉCIMO TERCERA: PROPIEDAD INTELECTUAL

El Cliente reconoce la titularidad de CLARO y/o de sus respectivos titulares sobre todos los derechos de propiedad intelectual, industrial u otros derechos análogos sobre el Portal Web, las Licencias y la información y servicios allí suministrados. A título enunciativo y no limitativo, se entenderán incluidos cualesquiera informaciones, mensajes, gráficos, dibujos, archivos de sonido y/o imagen, fotografías, licencias, 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 Web que sea de propiedad de CLARO, así como el propio Portal Web (en lo sucesivo, la "Propiedad CLARO")

La Propiedad CLARO está protegida, sin limitación alguna, por las leyes de propiedad intelectual e industrial de Perú y por los Tratados y Convenios internacionales que pudieran resultar aplicables.

El Cliente reconoce que ni la aceptación del presente documento, ni la contratación de Servicios Cloud ni la aceptación de Licencias, le cede o transfiere al Cliente derecho de propiedad alguna. CLARO sólo autoriza al Cliente la utilización y acceso en los términos expresamente indicados en el presente documento, el Portal Web, las Licencias y/o las condiciones particulares de cada Servicio Cloud.

Cualquier Licencia de uso reconocida y utilizada en virtud del Servicio Cloud contratado no podrá ser, en ningún caso, cedida o transferida a terceros. CLARO se reserva, con carácter expreso, cualesquiera otros derechos o usos que no se incluyeran en la licencia; 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 CLARO.

DÉCIMO CUARTA: LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Queda expresamente establecido que CLARO no será responsable por los daños al Cliente y/o a terceros que se produzcan como consecuencia de (i) el desempeño o performance de los Equipos de Cómputo, otros equipos o sistemas de información de propiedad y/o implementados por el Cliente; (ii) por la ausencia y/o incumplimiento de los requerimientos para la utilización de Servicios Cloud establecidos en el presente documento y/o las condiciones particulares aplicables a cada Servicio Cloud; (iii) por deterioro, pérdida o destrucción de información albergada en el Equipo de Cómputo del Cliente, o posibles daños a otros equipos o sistemas de su propiedad; (iv) caso fortuito o fuerza mayor o por cualquier causa fuera del control de CLARO; (v) actos imputables a cualquiera de los titulares de las Licencias otorgadas en el marco de cualquiera de los Servicios Cloud contratados; (vi) la información transmitida por el Cliente a través de cualquiera de los Servicios Cloud contratados; (vii) pérdida de información, lucro cesante o pérdida de oportunidades de negocios por fallas, deficiencias o interrupciones de cualquiera de los Servicio Cloud contratados o por problemas presentados durante la activación de cualquier Servicio Cloud que pudieran haber afectado la información, hardware, software o la garantía de alguno de los equipos

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 8 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	---------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



del Cliente, a menos que estos hechos hayan sido consecuencia directa de dolo o negligencia grave por parte de CLARO; (viii) posibles infracciones que suponga la información o servicios de terceros alojada en los equipos del Cliente; (xi) el uso, abuso y/o utilización no autorizada de las Contraseñas; (x) la información que transmita el Cliente y sea prohibida o contraria al orden público y/o a las buenas costumbres, o que atente contra derechos de terceros, quedando CLARO exento de cualquier responsabilidad; (xi) el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del Cliente establecidas en el presente Acuerdo, las condiciones del Portal Web y/o las condiciones particulares aplicables a cada uno de los Servicios Cloud contratados; y (xii) cualquier infracción de normas legales que sea imputable al Cliente.

En ese sentido, el Cliente deberá mantener indemne a CLARO por cualquier daño o responsabilidad que le sea imputado a éste o a su personal como consecuencia de cualquiera de los supuestos indicados.

Finalmente, las partes dejan expresa constancia que ninguno de los Servicios Cloud implica la contratación de un servicio de telefonía o cualquier otro de telecomunicaciones regulado, por lo que el Cliente reconoce y se hace responsable por la contratación y/o utilización del servicio de acceso a Internet que se requiere para acceder al Portal Web y los Servicios Cloud.

DÉCIMO QUINTA: VIGENCIA

El presente documento tendrá una duración indefinida, por lo que cualquiera de las partes podrá dar por terminada la presente relación contractual de manera unilateral en cualquier momento, salvo las limitaciones establecidas en la cláusula siguiente. Sin embargo, queda establecido que la vigencia de cada Servicio Cloud contratado será la establecida en las respectivas condiciones de cada Servicio Cloud, la cual podría implicar una determinada permanencia forzosa. De no haber un plazo forzoso determinado, el Servicio Cloud contratado tendrá una vigencia mínima de un mes.

DÉCIMO SEXTA: RESOLUCIÓN

Salvo los Servicios Cloud en los que se haya establecido un plazo determinado forzoso, el Cliente podrá solicitar la baja de cualquier Servicio Cloud contratado en cualquier momento para lo cual deberá hacerlo a través del Portal Web (dependiendo del tipo de Servicio Cloud contratado), o llamando al Centro de Atención, quienes solicitarán al Cliente el envío de una carta formal. Ello, sin perjuicio de su obligación de pago de todas las facturas pendientes y cargos mensuales completos generados independientemente del día en que haya sido presentado la notificación de baja del Servicio Cloud. En tal sentido, cualquier solicitud de baja presentada luego del inicio del nuevo ciclo de facturación obligará al Cliente a pagar el ciclo completo.

La baja del Servicio Cloud se efectuará dentro de los cinco (05) días útiles de recibida la solicitud.

Asimismo, el Cliente reconoce y acepta que CLARO dará de baja el Servicio Cloud en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, en los siguientes casos:

- a. Por violaciones del Cliente a cualesquiera de las obligaciones estipuladas en los presentes términos y condiciones.
- b. Por mandamiento de autoridad competente que así lo determine.
- c. En caso de que el Cliente no cumpla con sus obligaciones de pago dentro de los plazos establecidos por Claro.

Al darse de baja el Servicio Cloud, el Cliente ya no tendrá acceso al Portal Web, ni al Servicio Cloud contratado, ni a la información contenida en el mismo, ni a las aplicaciones y/o Licencias 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 Cloud. Del mismo modo, queda establecido que la baja del Servicio Cloud implica que ya no se renovará ningún producto, aplicación y/o complemento tecnológico que haya sido necesario adquirir para el funcionamiento del Servicio Cloud.

DÉCIMO SETIMA: CESIÓN, DOMICILIO Y COMPETENCIA

CLARO podrá ceder total o parcialmente su posición en el Acuerdo o de alguno de los derechos u obligaciones contenidos en el mismo, para lo cual el Cliente expresa su consentimiento anticipado. El Cliente no podrá ceder su posición en el documento sin autorización previa y expresa de CLARO, sujetándose en todo caso a los procedimientos y/o cargos que ésta pueda establecer y a lo dispuesto en la normativa vigente.

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 9 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	---------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



Toda comunicación que las partes se cursen entre sí, se considerará válidamente recibida si se dirige a la Cuenta de Correo señalada por el Cliente al momento de registrarse. En caso de variación de dicha Cuenta de Correo, el Cliente está obligado a informarlo por escrito a CLARO con una anticipación mínima de treinta (30) días calendario a CLARO de acuerdo al procedimiento establecido por CLARO para tal efecto. Las notificaciones por parte de CLARO en relación con el presente documento se harán de igual manera a la Cuenta de Correo.

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 10 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



ANEXO 1 SERVICIOS CLOUD – CARACTERÍSTICAS Y MODALIDADES

Para mayor referencia, visitar el portal <http://www.clarocloud.com.pe> para verificar los servicios asociados a cada uno de los planes.

1. CORREO EMPRESAS

a. Definición del Servicio:

Correo Empresas es un servicio de software (SaaS: *Software-as-a-Service*), que permite a los usuarios enviar y recibir correos electrónicos desde cualquier dispositivo compatible con conexión a Internet, ofreciendo diferentes funcionalidades que los mantendrán en contacto permanente con sus clientes, proveedores y socios de negocio.

El servicio Correo Empresas no solo permite comunicarse por correo electrónico, sino también utilizar calendarios compartidos para programar reuniones, eventos, sesiones de capacitación, entre otros. No requiere inversión en hardware o software, ni tampoco en instalación o integración con algún programa de computación.

MODALIDADES Y REQUERIMIENTO MÍNIMOS

b. Planes:

Planes	Cuentas de Correo
Correo Empresas 2	2
Correo Empresas 5	5
Correo Empresas 10	10
Correo Empresas 20	20
Correo Empresas 50	50
Correo Empresas 100	100
Correo Empresas 200	200
Correo Empresas 300	300
Correo Empresas 400	400
Correo Empresas 500	500
Cuenta de correo adicional	1

Características Principales de los Planes	Valor
Almacenamiento por casilla	50 GB
Tipo de Acceso	POP3 / SMTP / IMAP4
Acceso vía Web	SI
Anti-Virus y Anti-Spam	SI
Tamaño máximo de mensaje enviado	20 MB
Tamaño máximo de mensaje recibido	40 MB

c. Características

Las características del producto se detallan a continuación:

- Correo electrónico Web.
- Aplicación móvil "Claro Mail" disponible para Android y iOS aplicable en Smartphone, Tablet, iPad.
- Tamaño de la cuenta de correo de 50 GB

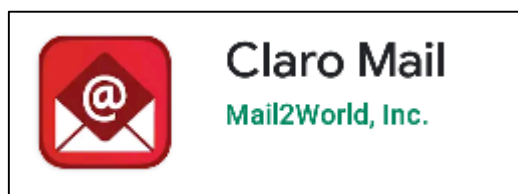
Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 11 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



- Envío de archivos adjuntos hasta 20 MB
- Recepción de archivos adjuntos hasta 40 MB
- Cuentas de correo con el nombre de su empresa @miempresa.com (requiere dominio)
- Acceso seguro (SSL) a POP3, IMAP4, SMTP y Web
- Cuenta con Antivirus y Anti-Spam
- Administración de Contactos
- Administración de Calendarios compartido, con reglas definidas por el usuario (como permiso de solo lectura)
- Administración de Tareas y Notas
- Verificador Ortográfico
- Panel de Control en línea para administración
- Almacenamiento basado en la nube con opción de archivar y compartir archivos, imágenes, videos, música y documentos.
- Sincronización automática de correos electrónicos, contactos y elementos de calendario a través de OutlookSync y MobileSync
- Banderas, estrellas y recordatorio de acompañamiento
- Descargue la aplicación de correo de PlayStore o App Store en su dispositivo e inicie sesión con su nombre de usuario y contraseña
 - ✓ Enlace de Google Android - Claro:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.claro>
 - ✓ Enlace Apple iOS - Claro: <https://apps.apple.com/br/app/claro-mail/id1247539786>



d. **Beneficios**

Algunos de los beneficios que brinda Correo Empresas son:

- Los calendarios y documentos compartidos permiten monitorear y difundir la información precisa a los ejecutivos regionales, propietarios de franquicias y directores de tiendas, a fin de aumentar la productividad de los empleados.
- Se complementa e integra con los sistemas de mensajería corporativa existentes, como Microsoft, Novell y Lotus.
- La interfaz de correo electrónico personalizable ofrece la posibilidad de utilizar la gama de colores y marca de titularidad de la empresa y/o negocio del cliente.
- Los usuarios externos e internos pueden acceder a su correo electrónico a través de un navegador de Internet en cualquier computadora o dispositivo móvil, por lo que no es necesario comprar hardware especial, descargar programas ni que los usuarios inicien sesión en la Intranet corporativa del cliente.
- Gracias a su bajo costo por usuario es accesible para organizaciones de cualquier tamaño.

e. **Consideraciones del Servicio:**

- El período de contratación de los servicios es de un (01) mes como mínimo, con renovaciones automáticas mensuales.
- El Cliente deberá contar con un dominio para poder hacer uso del servicio Correo Empresas.
- Si no cuenta con un dominio propio, puede contratarlo en el Portal Web.
- Si ya cuenta con un dominio puede optar por :
 - Delegar la administración del dominio a CLARO, para lo cual se necesitará de una Llave de Autorización que deberá ser entregada por el Cliente a CLARO.
 - Usar el dominio que ya posee sin delegar la administración a CLARO. En este caso, el Cliente será responsable de renovar su dominio como lo realiza actualmente y solo deberá actualizar los DNS.
- El Cliente será el responsable de crear y administrar los usuarios de correos.

f. **Activación del Servicio:**

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 12 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



- Una vez aprobado el pedido de compra y que el servicio sea activado por CLARO, el cliente podrá ingresar al panel de control (<https://cpcloud.claro.com.pe>) con su usuario y contraseña de administrador y comenzar a crear usuarios de correo.
- Los usuarios podrán acceder a su cuenta de correo mediante el panel de control o desde la dirección: <http://claroempresascom.api.mail2world.com/>

g. Requerimientos Técnicos Mínimos:

- Sistema Operativo:
 - Windows XP o posterior
 - Mac OS 10.4 o posterior
 - Linux
- Navegador web:
 - Internet Explorer 6 en adelante
 - Firefox 2.0 en adelante
 - Chrome 7 en adelante
- Ancho de banda mínimo recomendado (acceso a Internet): 512 Kbps por equipo.

h. Restricciones del uso del servicio Correo Empresas:

Administración y creación de listas de distribución:

- No es posible crear listas de distribución sin hacer uso de una cuenta registrada por el Cliente como cabeza de la lista, dentro de su panel de control. Para crear y administrar las listas, se requiere etiquetar la cuenta de correo desde donde se originarán las listas.
- No es posible crear y administrar listas de distribución de más de 10 participantes debido a las restricciones de SPAM que tiene la plataforma. Existe una alternativa, mediante la cual el Cliente tendrá que abrir un caso con el centro de atención de CLARO, para coordinar dicha gestión. Sin embargo, cabe resaltar que dicha solicitud de servicio no tiene comprometido un tiempo de solución.
- Las listas de distribución deben ser analizadas con detalle antes de ser creadas, para evitar que generen loops (bucles) de correo y pérdida de información. Por ejemplo: no es aconsejable agregar cabezas de lista a otras listas de distribución.
- No se garantiza el 100% de trasmisión de correos a través de listas de distribución.

Creación de firma de correo electrónico para el dominio

- No es posible establecer una firma de correo electrónico para todo el dominio general del Cliente desde un servidor específico.
- Es posible establecer una firma desde la cuenta administradora del dominio, pero solo estará disponible si el mensaje se envía desde la plataforma web; si es enviado desde un cliente de correo electrónico (cliente de Outlook, Lotus Notes, Móvil, etc.) la firma no aparecerá.

Cuenta de monitoreo para cuentas del dominio

- No es posible la creación de una cuenta de monitoreo para todas las cuentas del dominio. Dado que el servicio no cuenta con esta alternativa de administración.

Cuentas de NO-Reply

- No es posible la creación de una cuenta NO-REPLY que envíe notificaciones de forma automática; el sistema no cuenta con la posibilidad de configurar notificaciones automáticas de la plataforma de correo desde una cuenta gestionada por el administrador.

Envío masivo de correos

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 13 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones Servicios Cloud



- La plataforma bajo ninguna circunstancia permite el envío masivo de correos debido a la protección antispam que tiene la plataforma centralizada. Es imposible programar una cuenta robot para el envío de correos por lotes o en serie de forma secuencial masiva.

Backup de cuentas de correo

- No se permite la administración de un backup de todas las cuentas de un dominio, por cuenta del Cliente. La plataforma no cuenta con una alternativa de respaldo a la información de las cuentas, ni con la posibilidad de conectar un sistema que le permita realizar copia a las cuentas de correo dentro del entorno de Cloud. Esto debido a las restricciones de seguridad de la plataforma.

Para mayor detalle técnico, planes y tarifas de contratación, visitar el Portal Web:
<http://www.clarocloud.com.pe>

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 14 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



2. TIENDA VIRTUAL

a. Definición del Servicio:

Tienda Virtual es un servicio de software (SaaS: Software-as-a-Service) brindado por CLARO a través de la plataforma del proveedor Hostopia, que permite a los clientes crear y administrar su página web.

Tienda Virtual brinda la facilidad de contar con plantillas predeterminadas e imágenes para la creación de su página web, enviar publicidad y promociones personalizadas a sus clientes, vender en línea (e-commerce), publicar blogs, obtener reportes, estadísticas de visitas y links más frecuentados, entre otros, según el paquete contratado.

b. Planes:

Características	Planes			
	Comienza	Tienda Virtual 12	Tienda Virtual 100	Tienda Virtual 1000
General				
Almacenamiento de Sitio Web	20 GB	300 GB	300 GB	300 GB
Límite mensual de Transferencia de información ¹	200 GB	3000 GB	3000 GB	3000 GB
Soporte técnico especializado 24x7x365	Si	Si	Si	Si
Cuentas de correo (10 GB de almacenamiento)	5	5	10	15
Cuentas de correo adicionales	Si	Si	Si	Si
Construye tu Página Web				
Constructor avanzado de sitios web (optimizado para computadora, tableta y teléfono inteligente)	Si	Si	Si	Si
Diseños acorde al tipo de negocio	Si	Si	Si	Si
YouTube, Google Maps, Formularios de Contacto	Si	Si	Si	Si
Integración con redes sociales (Facebook Likes, Feeds, instagram, twitter, etc.)	Si	Si	Si	Si
Atrae Clientes				
Envío de campañas de correo electrónico E-mail marketing	--	20 contactos	20 contactos	20 contactos
Optimizador para buscadores	Si	Si	Si	Si
Vende en Línea				
Constructor de Tienda en Línea	--	Si	Si	Si
Productos	--	12	100	1000
Configura tarifas de envío	--	Si	Si	Si
Configura impuestos	--	Si	Si	Si

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



Integración con pasarelas de pago	--	Múltiples Opciones de Pago ²	Múltiples Opciones de Pago	Múltiples Opciones de Pago
Cupones de descuento	--	--	Si	Si
Descuentos al mayoreo	--	--	--	Si
Vende productos digitales	--	--	Si	Si
Integración para vender en Facebook	--	--	--	Si
reMarketing con Google Analytics	--	--	Si	Si
Seguimiento de pedidos, pagos y estatus de envío	--	Si	Si	Si
Envío e impresión de comprobantes de pago	--	Si	Si	Si
Envío de notificaciones personalizadas a clientes que realizan compras	--	--	Si	Si
Exporta información de pedidos, productos y clientes en CSV	--	--	Si	Si
Indexación nativa AJAX	--	--	Si	Si
Reportes de la tienda en línea con Google Analytics	--	Si	Si	Si
Correo Electrónico				
Envío/Recepción mediante POP/SMTP	Si	Si	Si	Si
Configuración en dispositivos móviles POP/SMTP	Si	Si	Si	Si
Web mail	Si	Si	Si	Si
Libreta de direcciones	Si	Si	Si	Si
Filtro anti-spam	Si	Si	Si	Si
Respuesta automática	Si	Si	Si	Si

¹ Cantidad de tráfico (en GB) que puede ser descargado del sitio web por mes sin costo adicional

² Culqi, Mercado Pago, PayU, Paypal, 2checkout, entre otros.

Disponibilidad de Servicios Adicionales

Adicionales	Comienza	Planes Tienda Virtual
Email Marketing (250 contactos)	N/A	SI
Email Marketing (500 contactos)	N/A	SI
Email Marketing (1,000 contactos)	N/A	SI
Email Marketing (10,000 contactos)	N/A	SI
Email Marketing (25,000 contactos)	N/A	SI
Transferencia de Información Adicional	SI	
Almacenamiento Adicional	SI	
Cuenta de Correo Adicional (10 Gb)	SI	

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 16 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



c. Consideraciones del Servicio:

- El período de contratación de los servicios es de un (01) mes como mínimo, con renovaciones automáticas mensuales.
- El cliente deberá contar con un dominio para poder hacer uso del servicio Tienda Virtual.
- Si no cuenta con un dominio propio, puede comprarlo en el Portal de Claro Cloud.
- Si ya cuenta con un dominio puede optar por:
 - Delegar la administración del dominio a CLARO, para lo cual se necesitará de una Llave de Autorización que deberá ser entregada por el cliente a CLARO.
 - Usar el dominio que ya posee sin delegar la administración a CLARO. En este caso, el cliente será responsable de renovar su dominio como lo realiza actualmente y solo deberá actualizar los DNS.
- El cliente deberá contar con un certificado de SSL para la configuración de las pasarelas de pago.*
- El cliente será el responsable de crear**, actualizar y administrar su página web.

(*) De no contar el cliente con un certificado SSL, podrá adquirirlo a través de Claro o un tercero. Las condiciones comerciales de este servicio se encuentran en el ANEXO 1 - SERVICIOS PROFESIONALES.

(**)Claro Cloud ofrece a sus clientes el servicio de **Diseño de Sitios Web** en todos los planes de Tienda Virtual, para aquellos clientes que deseen que Claro se encargue del Diseño y Construcción de su página web. Las condiciones comerciales de este servicio se encuentran en el punto **8.3 Diseño de Sitios Web**. Es responsabilidad del cliente el cambiar la contraseña inicial una vez concluido el proceso de configuración inicial.

d. Activación del servicio

- Una vez aprobado el pedido de compra y que el servicio sea activado por CLARO, el cliente deberá ingresar al panel de control (<https://crea.presenciaweb.claro.com.pe/OS4/index.php>) y deberá iniciar sesión con el mismo nombre de dominio y contraseña indicado para comenzar a administrar el servicio.
- En caso haya olvidado su contraseña deberá solicitar una nueva en el mismo portal yendo a la opción: ¿Ha olvidado su contraseña?

e. Requerimientos Técnicos Mínimos:

- Sistema Operativo:
 - Windows XP o posterior
 - Mac OS 10.4 o posterior
 - Linux
- Navegador web:
 - Internet Explorer 6 en adelante
 - Firefox 2.0 en adelante
 - Chrome 7 en adelante
- Ancho de banda mínimo recomendado (acceso a Internet): 512 Kbps por equipo.

f. Restricciones del servicio Tienda Virtual:

- En caso el servicio sea dado de baja, la página web no podrá ser recuperada. El cliente será responsable de tomar las medidas correspondientes para resguardar su información de modo anterior a la solicitud de baja del servicio.

Para mayor detalle técnico, planes y tarifas de contratación, visitar el Portal Web:

<http://www.clarocloud.com.pe>

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 17 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones Servicios Cloud



➤ Condiciones y restricciones de la Oferta Promocional "Dos Primeros Meses Gratis":

- Vigencia del 01 de mayo de 2022 al 31 de Diciembre del 2022.
- La promoción estará disponible para ventas nuevas del plan Tienda Virtual 12.
- El cliente podrá acceder a la promoción contratando cuantos planes Tienda Virtual 12 desee. No aplicará límite para planes por cliente.

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 18 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------



3. DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE SITIOS WEB

a. Descripción del Servicio

Diseño y Construcción de Sitios Web es un servicio profesional complementario a la oferta de Servicios Cloud brindado por Claro a través de los servicios del proveedor Anuncios en Directorios S.A de C.V (ADSA). Este servicio permite complementar la oferta de Tienda Virtual, brindando al cliente una excelente alternativa para la construcción de su Sitio Web y creación de catálogo de productos, en base al giro de su negocio con ayuda de un equipo de desarrolladores que recopilan la información del negocio y diseñan el sitio web acorde a las necesidades del cliente.

Una vez que contrate el servicio de Tienda Virtual y desee contratar adicionalmente el servicio de Diseño y Construcción de Sitios Web, se le enviará un acceso para completar un formulario donde compartirá información sobre el giro de su negocio, datos de contacto, logo, el mercado objetivo, productos o servicios que ofrece, promociones, entre otros. La información detallada en el formulario será la base que utilizará el equipo de desarrolladores para construir la página web. En caso de requerir mayor información se solicitará más detalle al cliente.

b. Planes y Tarifas del Servicio

Los clientes contarán con los siguientes planes creados según las necesidades del mercado:

Planes
Diseño de Sitio Web - Plan Comienza pago único
Diseño de Sitio Web - Plan Tienda Virtual 12 pago único
Diseño de Sitio Web - Plan Tienda Virtual 100 pago único
Diseño de Sitio Web - Plan Tienda Virtual 1000 pago único
Diseño de Sitio Web - Plan Comienza pago diferido 12 cuotas
Diseño de Sitio Web - Plan Tienda Virtual 12 pago diferido 12 cuotas
Diseño de Sitio Web - Plan Tienda Virtual 100 pago diferido 12 cuotas
Diseño de Sitio Web - Plan Tienda Virtual 1000 pago diferido 12 cuotas

Existen 2 modalidades de pago:

- Pago único oneshot: Contrata el servicio y realiza la totalidad del pago en su siguiente facturación inmediata.
- Pago diferido 12 meses (compromiso anual): Contrata y paga el servicio en 12 cuotas durante los primeros 12 meses. La primera cuota del pago se hará efectivo en la siguiente facturación inmediata. Bajo esta modalidad, el cliente se compromete a mantener el servicio por el plazo forzoso de 1 año, plazo que se especifica en los Términos y condiciones que el cliente debe aceptar para comprar el servicio. De no respetarse el plazo forzoso, deberá hacer el pago inmediato de todas las cuotas restantes dejadas de percibir por la cancelación anticipada del servicio.
- CLARO podrá requerir el pago de una penalidad equivalente a la retribución mensual del servicio multiplicada por el número de meses que falten para que venza dicho plazo forzoso.

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 19 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones Servicios Cloud



c. Características Del Servicio

De acuerdo al plan de Tienda Virtual contratado existe un plan de Diseño y Construcción de Sitios Web:

CARACTERISTICA	Diseño y Construcción de Sitios Web			
	Comienza	Tienda virtual 12	Tienda virtual 100	Tienda virtual 1000
Número de secciones dentro del Sitio	4	4	6	7
Número de palabras dentro del Sitio	300	600	900	900
Número de productos que se cargarán*	0	12	12	18
Número de imágenes dentro del sitio	5 de cliente o 2 de stock	5 de cliente o 3 de stock	5 de cliente o 5 de stock	5 de cliente o 5 de stock

*Máximo número de carga de productos contratados en el servicio. Es independiente del plan de Tienda Virtual contratado.

El cliente debe completar un formulario en línea, una vez enviada la información, se formará un equipo de trabajo encargado de la construcción del sitio web del cliente. El equipo de trabajo será conformado por:

Equipo	Función
Atención al cliente	Recepciona la información que el cliente completa en el formulario. Valida la información, caso contrario, realiza contacto con el usuario final para obtener mayores detalles
Diseño Web	Responsable de la construcción y gráfica del sitio web
Redactor (Copywriter)	Responsable del contenido editorial y SEO ¹ del sitio que consiste en: metadescripción, title, keywords y etiquetado de imágenes
Especialista de Calidad	Responsable de garantizar que el sitio se elabore de acuerdo a las especificaciones recibidas del cliente

¹ SEO: (Search engine optimization) Optimización en motores de búsqueda.

d. Plazos De Entrega

El tiempo de entrega del servicio contratado dependerá del plan adquirido:

Diseño y Construcción de Sitios Web	
-------------------------------------	--

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 20 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



	Comienza	Tienda virtual 12	Tienda virtual 100	Tienda virtual 1000
Plazo de entrega (Días Hábiles)	3	5	5	6

Es importante considerar, que los plazos de entrega están sujetos a la recepción de la información del cliente (formulario), validación y aceptación de la misma por parte del desarrollador asignado.

e. **Beneficios Del Servicio**

Diseño y Construcción de Sitios Web brinda los siguientes beneficios:

- Construir una página web y tienda virtual con el apoyo de un equipo profesional de desarrolladores de negocios dando seguimiento a la atención, creación, optimización y producción de su sitio web.
- Mayor presencia en canales digitales (24/7) y
- Posicionamiento de la página gracias a los motores SEO.

f. **Consideraciones Del Servicio**

- El cliente deberá contar con un plan de Tienda Virtual para poder hacer uso del servicio Diseño de Sitio Web.
- Cuenta con 2 modalidades de pago: pago único y pago diferido 12 meses.
- Bajo la modalidad de pago diferido a 12 meses, el cliente se compromete a mantener el servicio por el plazo forzoso de 1 año, plazo que se especifica en los Términos y condiciones que el cliente debe aceptar para comprar el servicio. De no respetarse el plazo forzoso, deberá hacer el pago inmediato de todas las cuotas restantes dejadas de percibir por la cancelación anticipada del servicio.
- El cliente debe proveer toda la información necesaria que se solicita en el formulario (datos de contacto, logo, el mercado objetivo, productos o servicios que ofrece, promociones, entre otros) sobre el giro de su negocio para poder diseñar su sitio web.
- Deberá llenar un formulario cuyo link será enviado por el área de Soporte Claro Cloud mediante correo electrónico junto con su correo de Bienvenida. El cliente deberá detallar en el formulario toda la información importante de su negocio para el correcto desarrollo de su sitio web. Esta información será revisada por el equipo de Soporte Claro Cloud en caso requiera cambios, se contactará con el cliente mediante llamada o correo.
- El cliente debe enviar la información dentro de las 48 hrs de entregado el formulario.
- De no contar con toda la información solicitada completa, se contactará al cliente 5 veces en un período de 15 días calendario.
 - Soporte Claro Cloud contactará mediante llamada solicitando la información y completando el formulario. (1er y 2do contacto entre el día 3 y 7)
 - Soporte Claro Cloud, se contactará por 3da vez y 4era (entre el día 8 y 12) mediante correo electrónico con copia a su consultor comercial y/o coordinador cloud, solicitando la información.

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 21 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



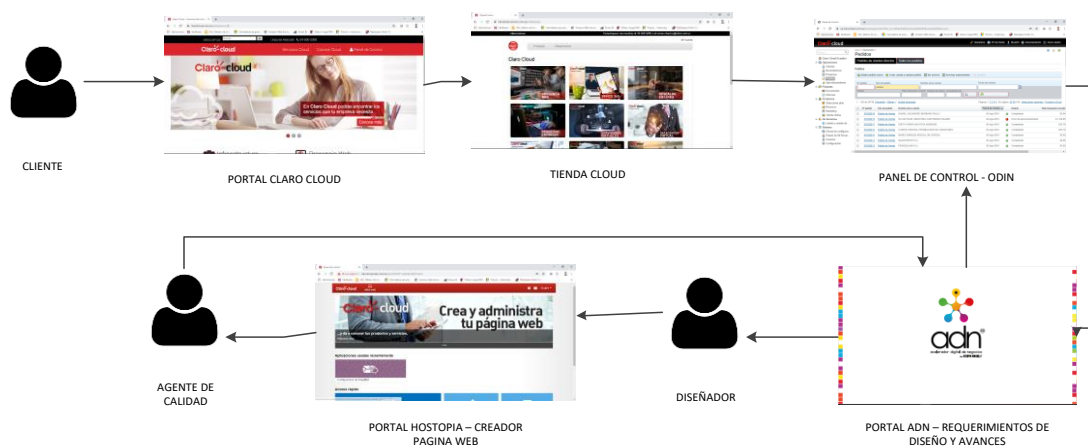
- Soporte Claro Cloud, se contactará por 5ta vez (en el día 13) mediante correo electrónico con copia a su Producto, solicitando la información. Producto analiza la viabilidad de cancelar el servicio.
- De no contar con la información dentro de los 15 días calendario a la activación el servicio, se procederá con la baja del mismo.
- Una vez entregado el servicio, el cliente tiene la posibilidad de solicitar por única vez un cambio. Este cambio puede ser parcial o toda la estructura del sitio web más se respeta las características del plan contratado.
- Restricción: El cliente solo podrá acceder a algunos de los planes de Diseño de Sitio Web siempre y cuando éste coincida con el Plan del Tienda Virtual antes contratado.

g. Activación Del Servicio

Una vez aprobado el pedido de compra y que el servicio sea activado por CLARO, el cliente deberá enviar la información requerida en el formulario para el inicio del proceso de creación de su sitio web en el tiempo establecido.

Una vez la página esté lista para la entrega se le notificará al cliente a través de un correo electrónico que su página está lista y se le enviará un link para su revisión y conformidad.

En caso, el cliente quiera hacer cambios, como se especificó en las consideraciones, el cliente podrá hacer un cambio por única vez luego de entregado el servicio.



h. Contratación Del Servicio

- El cliente puede solicitar el servicio a su consultor, asesor de ventas, llamando a la línea de ventas indicada en el portal www.clarocloud.com.pe o enviando un correo a ventas@clarocloud.com.pe.
- Debe completar el formulario con toda la información relativa a su negocio.

i. Restricciones

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 22 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



- En caso el servicio sea dado de baja, la página web no podrá ser recuperada. El cliente será responsable de tomar las medidas correspondientes para resguardar su información de modo anterior a la solicitud de baja del servicio.
- El cliente debe contar con el servicio de Tienda Virtual de Claro Cloud para poder contratar el servicio de Diseño de Sitios Web.
- No se tiene restricciones con respecto a la tecnología del servicio.

4. REGISTRO Y RENOVACIÓN DE DOMINIOS

Aquellos Clientes que cuenten con algún servicio Microsoft 365/ Office 365, Tienda Virtual, Correo Empresas, Servidores Virtuales y/o Data Center Virtual, podrán adquirir los dominios ofrecidos por CLARO.

Los dominios de nivel superior (*Top Level Domains – TLDs*) ofrecidos por CLARO se muestran en la tabla siguiente:

Dominios
.com / .net / .org / .biz / .info / .mobi
.com.pe / .pe

El costo correspondiente al dominio contratado será cobrado en la primera factura y permitirá utilizar el dominio por un año (12 meses calendario). Transcurrido dicho período, el dominio se renovará automáticamente por otro año y así sucesivamente (la renovación automática ocurre siete días calendario antes de la fecha de expiración), y se cobrará el monto correspondiente en la siguiente factura.

El cliente podrá solicitar la cancelación del dominio hasta siete (07) días calendarios antes de que culmine el periodo anual en curso.

El plazo mínimo de contratación es de un (01) año, renovable anualmente.

Para mayor detalle técnico, planes y tarifas de contratación, visitar el Portal Web: <http://www.clarocloud.com.pe>

5. CONFERENCIA WEB EMPRESAS

a. Definición del servicio

Es un servicio de software (SaaS: Software-as-a-Service) brindado por CLARO a través de la plataforma de Cisco WebEx, que permite a los clientes hacer reuniones virtuales en línea con sus empleados, clientes y socios de negocios, independientemente de su ubicación y con la mayor interacción posible.

Con el servicio de Conferencia Web Empresas, el cliente podrá realizar reuniones/capacitaciones por audio y video a través de Internet desde múltiples dispositivos (PC, MAC, Tablet o Smartphone), grabar las reuniones para luego poder escucharlas en línea y compartir documentos, el escritorio u otras aplicaciones en tiempo real, agregando con esto el componente visual, para tener conferencias interactivas. No requiere inversión en hardware.

b. Planes del servicio

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 23 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



Planes	Número de licencias
Webex Meeting Center	1
Webex Meeting Suite	1

- El plazo de contratación del servicio es por un período forzoso de 12 meses. Luego de dicho período, el período de contratación del servicio será indeterminado.
- El pago por la prestación del servicio Webex Meeting Center se realizará con periodicidad mensual.
- El pago por la prestación del servicio Webex Meeting Suite se realizará con periodicidad mensual. La cantidad mínima de licencias a comprar es de 5 licencias como mínimo.
- CLARO podrá requerir el pago de una penalidad equivalente a la retribución mensual del servicio multiplicada por el número de meses que falten para que venza dicho plazo forzoso.
- En aquellos casos en que el servicio hubiese sido activado y/o desactivado con posterioridad al inicio de un ciclo de facturación, el prorrateo por los días efectivos de uso de los Servicios Cloud se facturará en el mes inmediato siguiente. Dicho pago se realizará dentro de los primeros 30 días hábiles contados desde suscrito el presente documento.

c. Características del Servicio

✓ Webex Meeting Center

A continuación, las características del producto:

- Con capacidad de hasta 1000 participantes entrando por audio, web o vía la aplicación por reunión.
- Acceso desde diferentes dispositivos compatibles con acceso a Internet: PC, Mac, Tablet, Smartphone.
- Plataforma de administración: "Control Hub", para el control de sus usuarios creados, para obtener reportaría de uso de la herramienta.
- Webex Meetings Center es compatible con las principales plataformas: Sistema operativo Windows, Mac OS, Mac OS, Android, ios.
- Opción de compartir contenido desde el escritorio a la PC o a otro dispositivo móvil.
- Compatible con los navegadores Internet Explorer (IE), Safari, Firefox, Chrome y Edge.
- Acceso a sala de espera en el espacio personal para acceder a las sesiones programadas.
- URL Personalizada con el nombre de su empresa, La nueva URL será: <https://elnombredelaempresa.webex.com>
- Servicio de VOIP a través de cualquier teléfono con acceso a la Red Telefónica Publica conmutada
- Acceso a la Red Telefónica Pública Conmutada (PSTN), la cual permite realizar una marcación directa a un número local con la opción de habilitar marcación desde la plataforma (call back), (Teléfonos y servicios de conexión telefónica no incluidos).El cual permite realizar una marcación directa a un número local con la opción de habilitar marcación desde la plataforma (Callback).
- El servicio de Webex Meeting Center cuenta 2 aplicaciones de uso para el cliente, estas herramientas de colaboraciones y comunicaciones son:
 - Webex Meetings: Es la herramienta de Webex Meeting Center con la cual el cliente podrá generar reuniones en línea desde cualquier dispositivo móvil o sistemas de video.
 - Webex Teams: Es la herramienta de Webex Meeting Center con cual el cliente podrá trabajar en equipo su comunicación y la toma de decisiones sobre proyectos, todo bajo una misma sala virtual de mensajería instantánea.
- **Webex Meetings:**
 - Alta calidad del video para una mejor experiencia: Resolución de hasta 720 pixeles en pantalla.

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 24 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



- La calidad del vídeo se ajusta automáticamente según el ancho de banda de red y al equipo de cada participante.
 - Visualización simultánea de hasta 25 vistas en miniatura de participantes que comparten video, según el dispositivo empleado.
 - El anfitrión tendrá la opción de iniciar, grabar, silenciar a otros invitados.
 - Webex Meetings Center se integra con aplicaciones de calendario de terceros como: Microsoft Teams, Slack, Workplace by Facebook, Microsoft Office 365, Microsoft Outlook, Lotus Notes y Google Calendar
 - Incluye mensajería instantánea grupal o individual.
 - El presentador puede compartir su pantalla con los participantes y mostrar aplicaciones, presentaciones u otros documentos. Asimismo, puede compartir contenido multimedia como Microsoft PowerPoint, animaciones de Adobe® Flash, audio y archivos de vídeo.
 - El usuario puede agregar un avatar, o foto de perfil, para personalizar convertirlo su sala virtual.
 - Panel Webex Meeting Center estará personalizado con el nombre de su empresa. Para la administración del servicio la nueva URL será: <https://elnombredelaempresa.webex.com>
 - o Se accede via web.
 - o Permite programar o asistir a reuniones.
 - o Proporciona estadísticas de uso.
 - o Facilita asignar usuarios autorizados del cliente.
 - Nueva interfaz de administrador para acceder de manera intuitiva a las reuniones grabadas.
 - o Hasta 10 GB de capacidad para grabación de reuniones en la nube, realizadas por el organizador:
 - o El organizador define dónde grabar las sesiones de Webex meeting; puede grabarlas en el equipo del organizador o en los servidores ubicados en la Nube. En caso de que las reuniones queden grabadas en la Nube, el organizador podrá obtener de manera intuitiva las grabaciones de sus reuniones desde su panel de administración.
 - o El administrador o los organizadores de reuniones (host) pueden seleccionar qué grabaciones permanecen en la Nube y cuáles se borran. Es importante aclarar que ninguna grabación se borra por sí sola.
 - o Cifrado y protección con contraseña de grabaciones basadas en red: las grabaciones están cifradas y tiene la opción de requerir contraseñas antes de descargar o reproducir
 - Número ilimitado de reuniones. No obstante, el organizador solo podrá realizar una reunión a la vez. Asimismo, cada participante puede asistir solamente a una sesión.
 - Contratación de una o más licencias. Sólo el organizador requiere contar licencia; los participantes/invitados, no.
 - El número máximo de participantes en una conferencia es de 1000 incluyendo al organizador.
 - Seguridad de inquilinos multicapa validada por rigurosas auditorías independientes, incluidas SSAE-16 e ISO 27001.
 - Adicionalmente, se ofrecen opciones de seguridad para acceso a las reuniones como:
 - o Asignación de contraseña por sesión.
 - o Opción de crear reuniones privadas para tener invitados a reuniones únicas.
 - o Muestra lista de asistentes a la reunión.
 - o Posibilidad para el organizador de expulsar de la reunión a un asistente no deseado.
 - o Posibilidad de bloquear el acceso a una reunión o evento.
- Reportes:
 - Reuniones realizadas.
 - Reuniones grabadas por el organizador, por fecha, tema y hora de inicio.
 - Personas que se han conectado a las reuniones, nombre de usuario, nombre de dispositivo usado.
 - Opciones de programación de sesiones de Webex Meeting:
 - Las cuentas de organizador o host son las que están autorizadas para programar reuniones desde su calendario de Outlook, G-Suite o Lotus Notes (con un add-on descargable opcionalmente)
 - Desde el panel de administrador Webex Meeting: <https://elnombredelaempresa.webex.com>

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 25 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



- Desde dispositivos móviles compatibles (iPhone, iPad, Android) también se permite programar sesiones.
- Simplemente se ingresan las cuentas de correo electrónico de las personas que se desea invitar, clave de la reunión, el día y hora de inicio y fin de la reunión y el tema a tratar. A los invitados les llega un correo electrónico con la invitación y la información de la reunión.
- Unirse a una Webex Meeting es un proceso simple, y se puede hacer de dos maneras:
 - Desde el correo de invitación recibido: Haz clic en el link que se encuentra dentro del correo. Ingresar la contraseña de la invitación (si es requerida), el nombre o alias del participante y tu cuenta de correo electrónico.
 - Desde el panel de administrador Webex Meeting <https://elnombredelaempresa.webex.com>: Ingresar el número de la reunión, la contraseña (si es requerida), nombre o alias del participante y correo electrónico.
- **Webex Teams:**
 - Crear equipos de trabajo con colaboradores internos o externos que cuenten con la aplicación, además de enviar mensajes instantáneos y compartir archivos ilimitados de forma segura gracias al cifrado de punto a punto.
 - Permite el trabajo en equipo continuo con videoconferencias, mensajería de grupo, intercambio de archivos y pizarra. Se podrá contar con el contexto histórico de las interacciones de equipo y uno a uno, incluidos los archivos compartidos y los mensajes persistentes.
 - Conectar a los equipos con reuniones webex integradas y reunirse fácilmente desde la sala de chat y contar con los beneficios adicionales de la mensajería y el uso compartido de contenido antes, durante y después de la reunión.
 - Contar con una pizarra blanca para dibujar en su teléfono o cualquier dispositivo, y compartir el dibujo interactivo en el chat.
 - Contar con seguridad avanzadas de la industria de la colaboración, siempre sabrá que sus datos, conversaciones y archivos están protegidos.

✓ Webex Meeting Suite

A continuación, las características del producto:

- Con capacidad de hasta 1000 participantes entrando por audio, web o vía la aplicación por reunión.
- Acceso desde diferentes dispositivos compatibles con acceso a Internet: PC, Mac, Tablet, Smartphone.
- Plataforma de administración: "Control Hub", para el control de sus usuarios creados, para obtener reportaría de uso de la herramienta.
- Webex Meetings Center es compatible con las principales plataformas: Sistema operativo Windows, Mac OS, Mac OS, Android, los.
- Opción de compartir contenido desde el escritorio a la PC o a otro dispositivo móvil.
- Compatible con los navegadores Internet Explorer (IE), Safari, Firefox, Chrome y Edge.
- Acceso a sala de espera en el espacio personal para acceder a las sesiones programadas.
- URL Personalizada con el nombre de su empresa, La nueva URL será:
<https://elnombredelaempresa.webex.com>
- Servicio de VOIP a través de cualquier teléfono con acceso a la Red Telefónica Pública conmutada
- Acceso a la Red Telefónica Pública Conmutada (PSTN), la cual permite realizar una marcación directa a un número local con la opción de habilitar marcación desde la plataforma (call back), (Teléfonos y servicios de conexión telefónica no incluidos).
- El cual permite realizar una marcación directa a un número local con la opción de habilitar marcación desde la plataforma (Callback).
- El servicio de Webex Meeting Center cuenta 2 aplicaciones de uso para el cliente, estas herramientas de colaboraciones y comunicaciones son:
 - Webex Meetings: Es la herramienta de Webex Meeting Center con la cual el cliente podrá generar reuniones en línea desde cualquier dispositivo móvil o sistemas de video.
 - Webex Teams: Es la herramienta de Webex Meeting Center con cual el cliente podrá trabajar en equipo su comunicación y la toma de decisiones sobre proyectos, todo bajo una misma sala virtual de mensajería instantánea.

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 26 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



- **Webex Meetings:**
 - Alta calidad del video para una mejor experiencia: Resolución de hasta 720 pixeles en pantalla.
 - La calidad del vídeo se ajusta automáticamente según el ancho de banda de red y al equipo de cada participante.
 - Visualización simultánea de hasta 25 vistas en miniatura de participantes que comparten video, según el dispositivo empleado.
 - El anfitrión tendrá la opción de iniciar, grabar, silenciar a otros invitados.
 - Webex Meetings Center se integra con aplicaciones de calendario de terceros como: Microsoft Teams, Slack, Workplace by Facebook, Microsoft Office 365, Microsoft Outlook, Lotus Notes y Google Calendar
 - Incluye mensajería instantánea grupal o individual.
 - El presentador puede compartir su pantalla con los participantes y mostrar aplicaciones, presentaciones u otros documentos. Asimismo, puede compartir contenido multimedia como Microsoft PowerPoint, animaciones de Adobe® Flash, audio y archivos de vídeo.
 - El usuario puede agregar un avatar, o foto de perfil, para personalizar convertirlo su sala virtual.
 - Panel Webex Meeting Center estará personalizado con el nombre de su empresa. Para la administración del servicio la nueva URL será: <https://elnombredelaempresa.webex.com>
 - Se accede via web.
 - Permite programar o asistir a reuniones.
 - Proporciona estadísticas de uso.
 - Facilita asignar usuarios autorizados del cliente.
 - Nueva interfaz de administrador para acceder de manera intuitiva a las reuniones grabadas.
 - Hasta 10 GB de capacidad para grabación de reuniones en la nube, realizadas por el organizador:
 - El organizador define dónde grabar las sesiones de Webex meeting; puede grabarlas en el equipo del organizador o en los servidores ubicados en la Nube. En caso de que las reuniones queden grabadas en la Nube, el organizador podrá obtener de manera intuitiva las grabaciones de sus reuniones desde su panel de administración.
 - El administrador o los organizadores de reuniones (host) pueden seleccionar qué grabaciones permanecen en la Nube y cuáles se borran. Es importante aclarar que ninguna grabación se borra por sí sola.
 - Cifrado y protección con contraseña de grabaciones basadas en red: las grabaciones están cifradas y tiene la opción de requerir contraseñas antes de descargar o reproducir
 - Número ilimitado de reuniones. No obstante, el organizador solo podrá realizar una reunión a la vez. Asimismo, cada participante puede asistir solamente a una sesión.
 - Contratación de una o más licencias. Sólo el organizador requiere contar licencia; los participantes/invitados, no.
 - El número máximo de participantes en una conferencia es de 1000 incluyendo al organizador.
 - Seguridad de inquilinos multicapa validada por rigurosas auditorías independientes, incluidas SSAE-16 e ISO 27001.
 - Adicionalmente, se ofrecen opciones de seguridad para acceso a las reuniones como:
 - Asignación de contraseña por sesión.
 - Opción de crear reuniones privadas para tener invitados a reuniones únicas.
 - Muestra lista de asistentes a la reunión.
 - Posibilidad para el organizador de expulsar de la reunión a un asistente no deseado.
 - Posibilidad de bloquear el acceso a una reunión o evento.
- **Reportes:**
 - Reuniones realizadas.
 - Reuniones grabadas por el organizador, por fecha, tema y hora de inicio.
 - Personas que se han conectado a las reuniones, nombre de usuario, nombre de dispositivo usado.
- **Opciones de programación de sesiones de Webex Meeting:**

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 27 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



- Las cuentas de organizador o host son las que están autorizadas para programar reuniones desde su calendario de Outlook, G-Suite o Lotus Notes (con un add-on descargable opcionalmente)
 - Desde el panel de administrador Webex Meeting: <https://elnombredelaempresa.webex.com>
 - Desde dispositivos móviles compatibles (iPhone, iPad, Android) también se permite programar sesiones.
 - Simplemente se ingresan las cuentas de correo electrónico de las personas que se desea invitar, clave de la reunión, el día y hora de inicio y fin de la reunión y el tema a tratar. A los invitados les llega un correo electrónico con la invitación y la información de la reunión.
- Unirse a una Webex Meeting es un proceso simple, y se puede hacer de dos maneras:
 - Desde el correo de invitación recibido: Haz clic en el link que se encuentra dentro del correo. Ingresas la contraseña de la invitación (si es requerida), el nombre o alias del participante y tu cuenta de correo electrónico.
 - Desde el panel de administrador Webex Meeting <https://elnombredelaempresa.webex.com> Ingresas el número de la reunión, la contraseña (si es requerida), nombre o alias del participante y correo electrónico.
- **Webex Teams:**
 - Crear equipos de trabajo con colaboradores internos o externos que cuenten con la aplicación, además de enviar mensajes instantáneos y compartir archivos ilimitados de forma segura gracias al cifrado de punto a punto.
 - Permite el trabajo en equipo continuo con videoconferencias, mensajería de grupo, intercambio de archivos y pizarra. Se podrá contar con el contexto histórico de las interacciones de equipo y uno a uno, incluidos los archivos compartidos y los mensajes persistentes.
 - Conectar a los equipos con reuniones webex integradas y reúnase fácilmente desde la sala de chat y contar con los beneficios adicionales de la mensajería y el uso compartido de contenido antes, durante y después de la reunión.
 - Contar con una pizarra blanca para dibujar en su teléfono o cualquier dispositivo, y comparta el dibujo interactivo en el chat.
 - Contar con seguridad avanzadas de la industria de la colaboración, siempre sabrá que sus datos, conversaciones y archivos están protegidos.
- **Webex Training:**
 - Es una solución de capacitación en línea que facilita la entrega de instrucción en vivo desde cualquier lugar, con la cual se podrá proporcionar un entorno de aprendizaje dinámico e interactivo y gestionar mejor la participación de la audiencia.
 - Se podrá capturar y publicar grabaciones, contar con un control de los asistentes y brindar permisos para unirse a la sesión de entrenamiento a través de un dispositivo móvil en plataformas iOS o Android.
 - Cuenta con herramientas integradas como documentos, pizarras y uso compartido de aplicaciones (incluido el streaming de vídeo), Webex Training amplía el alcance de sus iniciativas de capacitación y e-Learning.
 - Características Principales: vídeo y audio de alta calidad, opción de ver hasta siete participantes de vídeo a la vez en HD (720p), modo de pantalla completa. Contar con tecnología Active-Speaker que permite saber quién está hablando, también contar con la opción de bloquear el video en un presentador o participante.
 - La calidad de vídeo autoajutable se adapta a las condiciones individuales del equipo y del ancho de banda. Todos los participantes también obtienen audio claro y confiable a través de un puente telefónico o voz sobre IP (VoIP) y pueden unirse a través de la devolución de llamada o llamar usando un número de peaje o gratuito.
 - Uso compartido multimedia: Comparta presentaciones de Microsoft PowerPoint, documentos, vídeos en streaming, software de demostración, pizarras y animaciones de Adobe Flash. Ceder privilegios de uso compartido y anotación de los participantes para fomentar la participación. Además, la experiencia multimedia admite servicios de subtítulos de terceros que ofrecen streaming de texto en directo o una fuente de vídeo de intérprete de lenguaje de señas.
 - Sesiones de trabajo: Asigne participantes (manual o automáticamente) a salas de grupo virtuales para proyectos grupales, lluvia de ideas y juegos de roles. Cada sesión de

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 28 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



trabajo funciona como una subconferencia individual donde los participantes pueden hablar de forma privada y compartir pizarras, presentaciones y aplicaciones, incluso en su dispositivo móvil. Los instructores pueden vagar de grupo a grupo para proporcionar orientación y apoyo, al igual que en un aula real.

- Contar con la opción de laboratorios prácticos para acelerar el despliegue de nuevas aplicaciones y herramientas de software proporcionando a los participantes acceso a computadoras de laboratorio remotas para una formación técnica y práctica. Las sesiones prácticas de laboratorio se pueden llevar a cabo durante las sesiones de entrenamiento en vivo o bajo demanda.
- Herramientas de respuesta rápida (Encuestas, Comentarios de los asistentes e Indicador de atención): Interactúe en la interacción en tiempo real con la audiencia. Recopilar comentarios con uno o más sondeos durante una sesión y tabifique instantáneamente los resultados de las encuestas para luego ser compartidos. Los asistentes o participantes pueden indicar interés, responder a una encuesta verbal o levantar la mano para hacer preguntas.
- Preguntas y chat, se podrá realizar un seguimiento de las preguntas y las respuestas de los documentos mediante preguntas y respuestas enhebradas. Los asistentes o participantes pueden priorizar preguntas, mostrar respuestas de forma pública o privada, o asignar las preguntas y respuestas a un colega. Participar en conversaciones de chat privadas o públicas con el instructor, los asistentes individuales o toda la clase.
- Realizar pruebas, calificación y puntuación del instructor, contar con la opción de evaluar la eficacia del entrenamiento a través del motor de pruebas integrado de la solución Webex Training. Realice pruebas antes, durante o después de sesiones en vivo y califique las pruebas rápidamente.
- Organizar fácilmente sesiones y grabaciones de Webex Training y guíe a los asistentes o participantes a sesiones específicas a través de categorías o agrupaciones.
- Integración del sistema de gestión del aprendizaje (LMS): obtenga API abiertas que faciliten la integración con los sistemas LMS líderes del sector. Complemente el enfoque de aprendizaje existente de su organización programando y lanzando sesiones de capacitación sincrónicas desde Webex Training.
- Soporte multiplataforma: Ofrezca capacitación en línea a los asistentes o participantes independientemente del sistema operativo de sus computadoras. Webex Training es compatible con Windows, Mac OS, Linux, Solaris y UNIX.
- Integración empresarial: utilice SSO para acceder a Webex Training. Elija entre tres niveles de seguridad de los participantes.
 - o Nivel 1: Identifique a los asistentes como internos o invitados.
 - o Nivel 2: Requiere que todos los participantes se autenticquen con SSO.
 - o Nivel 3: Muy seguro, solo interno e invitación solamente, lo que es útil si solo desea que se invite a la reunión a personas seleccionadas.
- Capacitación de gran capacidad, sesiones de hasta 1000 alumnos simultáneos para sus sesiones en línea en vivo.
- Participar desde cualquier dispositivo con experiencia de entrenamiento con audio, vídeo y contenido compartido en dispositivos Android, iPhone y iPad.

• Webex Events:

- Es una solución con la cual se podrá programar seminarios web o reuniones corporativas. Se podrá producir eventos en línea totalmente interactivos con vídeo de alta calidad, invitaciones personalizadas, seguimiento de métricas y reproducción bajo demanda. Ofrecer eventos en línea para cualquier propósito, desde sesiones de marketing dirigidas hasta reuniones de empresas. Las capacidades de Webex Events permiten planificar, promover y ofrecer seminarios web exitosos, realizar seguimiento posterior al evento e informar sobre los registros y la asistencia de seminarios web.
- Con Webex Events se podrá llegar a clientes potenciales de ventas en todo el mundo sin los gastos de viaje y lugar. Esta solución ayuda a comercializar sus productos y servicios de forma más eficaz con eventos y seminarios web en línea en tiempo real. También se puede ampliar el alcance y el impacto de los eventos apoyando sus esfuerzos de ventas y marketing con herramientas para realizar un seguimiento, interactuar y realizar un seguimiento con los clientes potenciales. Webex Events ayuda a administrar eventos de principio a fin, y a mejorar la asistencia mediante invitaciones automáticas por correo electrónico, confirmaciones y recordatorios.
- Características Principales: Planificar y promover preguntas de registro personalizadas y puntuación de clientes potenciales, capture toda la información del solicitante de registro

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 29 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



y asigne automáticamente puntuaciones de calidad de clientes potenciales en función de sus propios criterios.

- Gestión automatizada de correo electrónico con plantillas personalizadas para envíos de invitaciones, confirmaciones, recordatorios y seguimientos automáticamente.
- Promociones a lo largo de sus puntos de contacto.
- Gestión de registros con control de asistencia. Registro fluido con la aprobación automatizada del solicitante de registro y los filtros personalizados.
- Vídeo de alta calidad y altavoz activo, muestra hasta siete vídeos de alta calidad (hasta 360p) del presentador y los panelistas. La tecnología Active-Speaker muestra automáticamente el altavoz actual en el vídeo principal, o puede optar por bloquear un panelista específico. Admite hasta 3000 participantes en una sesión no habilitada para vídeo y hasta 500 en una sesión habilitada para vídeo.
- Contenido multimedia, comparte presentaciones, aplicaciones, pizarras, archivos de vídeo en streaming y anota contenido compartido en tiempo real. Con opción de mostrar contenido precargado y reproduzca música mientras los asistentes esperan a que comience el evento.
- Sala de preparación privada. Proporcione una sala privada virtual en la sesión para que los presentadores y panelistas practiquen antes de que comience el evento.
- Preguntas y respuestas enhebradas, chat, sondeo y monitoreo de la atención. Se podrá realizar un seguimiento y responder a las preguntas entrantes de la audiencia mediante la función de preguntas y respuestas enhebradas. Chatee de forma privada o pública con panelistas o asistentes durante el evento. Supervise el interés con encuestas en tiempo real y la herramienta de indicador de atención.
- Contar con la URL de destino posterior al evento, y dirija a los asistentes a direcciones URL específicas, como una página web de marketing, para ver o descargar información adicional del producto o para ponerse en contacto con ventas.
- Encuestas posteriores al evento, y contar con mensajes de correo electrónico de seguimiento. Envía mensajes de correo electrónico automáticamente con enlaces a la grabación de eventos y a la encuesta posterior al evento. Vea los resultados de la encuesta en una ubicación altamente segura.
- Gestión de registros con control de asistencia. Contar con una experiencia de registro fluida con la aprobación automatizada del solicitante de registro y los filtros personalizados.
- Preguntas de registro personalizadas y puntuación de clientes potenciales. Capture toda la información del solicitante de registro y asigne automáticamente puntuaciones de calidad de clientes potenciales en función de sus propios criterios.
- Informes personalizados y estándar. Consultar la información de registro y asistencia, la duración de la asistencia y, aún más, utilizando informes estándar o personalizados. Utilice el seguimiento de fuentes de clientes potenciales para identificar las fuentes de asistencia más eficaces.
- Integración empresarial: utilice SSO para acceder a Eventos de Webex. Elija entre tres niveles de seguridad de los participantes.
 - o Nivel1: Identifique a los asistentes como internos o invitados.
 - o Nivel2: Requiere que todos los participantes se autenticuen con SSO.
 - o Nivel3: Muy seguro, solo interno, e invitación solamente, lo que es útil si solo desea personas seleccionadas invitadas a la reunión.
- Soporte móvil: los participantes pueden unirse con el uso compartido de audio, vídeo y contenido desde dispositivos Android, iPhone y iPad.

• Webex Support:

- La aplicación proporciona soporte de TI en tiempo real y servicio al cliente en cualquier parte del mundo.
- Los representantes de soporte pueden abordar preguntas, realizar correcciones rápidas, acceder a equipos remotos, actualizar software, capacitar al nuevo personal de soporte y proporcionar servicio a clientes internos y externos en cualquier momento y en cualquier lugar.
- Webex Support ofrece soporte práctico en línea, no incluye visitas de ningún tipo.
- También puede proporcionar un mejor servicio al cliente y mejorar el cumplimiento mediante la grabación basada en red para documentar sesiones, acelerar la resolución de incidentes y capacitar al nuevo personal de soporte. Puede acceder fácilmente a las grabaciones desde su sitio web de Webex Meetings. Analice y mejore los procesos de soporte utilizando la función de informes detallados.
- Hasta 8 sesiones con 5 participantes.

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 30 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



- Las características incluyen:
Pre-sesión:
 - o Solicitud en línea entrante a través de su sala personal <https://elnombredelaempresa.webex.com> Seleccionando la opción de Webex Support en la parte inferior de su pantalla principal.
 - o Tiempos de devolución de llamada y espera: Opción de solicitar una devolución de llamada y muéstrelas el tiempo de espera estimado. El TSR y el usuario pueden unirse a una conferencia de audio después de recibir una devolución de llamada inmediata del soporte técnico de Webex.
- En sesión:
 - o Acceso de escritorio y aplicaciones: se podrá ver y controlar el escritorio o las aplicaciones de los clientes, o permita que vean o controlen las suyas.
 - o Guarde una biblioteca de scripts utilizados con frecuencia. Inserte y ejecute scripts con un solo clic para facilitar parches y actualizaciones.
 - o Transferencia de archivos: Arrastre y suelte archivos hacia y desde el sistema del usuario para parchear o actualizar archivos.
 - o Acceso al escritorio del usuario como administrador: inicie sesión en el equipo de un cliente como administrador.
 - o Impresión remota: Imprima desde el ordenador de un usuario a una impresora local.
 - o VoIP integrado y vídeo de alta calidad: Para hablar con los usuarios a través de teleconferencia o VoIP integrado. Proporcione soporte más personalizado mediante vídeo en directo y de alta calidad.
 - o Chat: Chatear con varios TSR y clientes a la vez.
 - o Usuario multisesión: Admite varios usuarios a la vez desde una interfaz.
 - o Mantenga la misma sesión incluso después del reinicio y en modo seguro.
 - o Encuesta y notas posteriores a la sesión: Realice encuestas de clientes y guarde las notas de la sesión de TSR.

d. **Beneficios del Servicio**

Algunos de los beneficios que brinda Webex Meeting Center son:

- Reducción de los costos de viajes y ahorro de tiempo.
- Mejora de productividad.
- Uso en cualquier momento, lugar y con cualquier dispositivo compatible.
- Colaboración con cualquier persona o grupo en el mundo.

e. **Activación del Servicio**

- La activación y entrega del servicio se realizará luego de 7 días hábiles del correo de confirmación de la compra del servicio Conferencia Web Empresa por parte del cliente.
- Una vez aprobada la compra y que el servicio sea activado por CLARO el cliente recibirá un correo para proceder con la activación del servicio
- Para activar el servicio el usuario deberá indicar una cuenta de correo electrónico la cual será considerada como el usuario administrador. Y tendrá acceso a su plataforma de administración "Control Hub"
 - Desde la plataforma de administración "Control Hub" el usuario podrá activar las licencias adquiridas para sus colaboradores.
- Para el primer ingreso a una Webex Meeting se deberá descargar un plug-in el cual es autoinstalable, simplemente se debe dar descargar y ejecutar. Es importante tener en cuenta las siguientes consideraciones al momento de crear o cambiar la contraseña del usuario organizador:
 - Longitud mínima de 6 caracteres.
 - Ingresar como mínimo un carácter en mayúscula.
 - Ingresar como mínimo un carácter numérico.
 - No emplear nombre del cliente, sitio o administrador del cliente.
 - No reutilizar las últimas 3 contraseñas.

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 31 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



- Después de tres (3) intentos fallidos se bloqueará la clave.
 - Es recomendable cambiar la contraseña inicial en menos de 24 horas de recibido el servicio.
- Link de acceso a los aplicativos de Webex Meeting Center para PC:
 - ✓ Enlace para aplicativos de escritorio: <https://www.webex.com/es/downloads.html>
 - Link de acceso a los aplicativos de Webex Meeting Center para dispositivos móviles.

Webex Meeting

- ✓ Enlace de Google Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.cisco.webex.meetings>
- ✓ Enlace Apple iOS - Claro: <https://apps.apple.com/pe/app/cisco-webex-meetings/id298844386>

Webex Teemas

- ✓ Enlace de Google Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.cisco.wx2.android>
- ✓ Enlace Apple iOS - Claro: <https://apps.apple.com/pe/app/cisco-webex-teams/id833967564>

f. Sistemas Operativos Compatibles

	Windows ¹	Mac OS X ²	Linux ³
Sistemas operativos	Windows 7 32 bits/64 bits Windows 8 32 bits/64 bits Windows 8.1 32 bits/64 bits Windows Server 2008 64 bits Windows Server 2008 R2 64 bits Windows 10 ⁴ Windows 10 Enterprise LTSC Webex Meetings admite Windows Server 2012 R2 y 2016 con limitaciones ⁵ .	10.9 10.10 10.11 10.12 10.13 10.14 10.15	Ubuntu 14. o versiones posteriores Red Hat 6 o versiones posteriores Open SuSE 13 o versiones posteriores Fedora 18 o versiones posteriores Debian 8. x o versiones posteriores

- 1 Nota: -Se admite el soporte para el sistema operativo Windows en Microsoft Surface Pro.
-Cada versión mensual de Webex Meetings se prueba y certifica en comparación con la versión preliminar vigente de implementación mensual y con todas las versiones semestrales de Windows 10.
-Webex Meetings compatible con Windows Server 2012 R2 y 2016 con la limitación de que, para Webex Meetings, Herramientas de productividad y la aplicación de escritorio, si un usuario no tiene privilegios de administrador, se requiere un administrador para instalar las aplicaciones y Herramientas de productividad de Webex Meetings.
- 2 Nota: - Los sitios Webex Meetings compatibles con FedRAMP requieren Mac OS 10,13 o una versión posterior.
-A partir de Mac OS X 10.7, Apple ya no ofrece Java como parte del sistema operativo Mac. Dado que Webex Meetings se basó anteriormente en el complemento del explorador Java para descargar la aplicación de reuniones para los usuarios por primera vez, los usuarios que

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 32 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



no tengan instalado Java tuvieron dificultades para entrar a una reunión. Se eliminó la dependencia de Java. En su lugar, se le solicita al usuario que instale un pequeño complemento que, una vez instalado, se encarga del resto de la instalación de la aplicación de reuniones y luego inicia la reunión(Webex Support es una excepción y aún depende de Java. Los usuarios de Mac aún pueden descargar e instalar Java para usar Webex Support.)

-Cuando inicia un evento o entra a este mediante Webex Events por primera vez en Safari 6.X y Safari 7, ocurre un problema. Después de haber instalado Webex, Safari le solicita que confíe en el complemento correspondiente al sitio desde el que está tratando de iniciar el evento o entrar a él. La página se actualizará luego de eso, pero usted no entrará al evento. Para entrar al evento, regrese al enlace que seleccionó originalmente y podrá hacerlo correctamente.

-Se encuentran disponibles los siguientes servicios de Webex: Webex Meetings, Eventos Webex, Webex Training, Webex Support.

- 3 Nota: - Los siguientes servicios de Webex están disponibles para Linux en la aplicación web: Webex Meetings, Webex Events (asistentes), Webex Training (asistentes).

-Problemas conocidos y limitaciones de Linux en la aplicación Web de Webex Meetings: En algunas versiones de Linux, los usuarios deben instalar y activar el complemento "OpenH264 vídeo códec provisto por Cisco Systems, Inc." de manera proactiva para que el vídeo, el comando «Llamar a mi equipo» y las características de uso compartido de contenidos funcionen con Firefox. El uso compartido de contenido no funciona en las versiones de Linux que utilizan Wayland como su sistema de gestión de pantalla (como Fedora 25 y versiones posteriores), debido a un problema con la API de uso compartido de pantalla de WebRTC. El envío y la recepción de vídeo no funcionan en Fedora 28 debido a un problema con el códec H.264.

-Consulte los [navegadores y sistemas operativos compatibles con la aplicación Web](#) para obtener más información sobre las características adicionales para Linux que están disponibles en la aplicación de escritorio de Webex meetings. **Linux (aplicación heredada):** Ubuntu 12. x y 14. x (GNOME) (todos 32 bits), Red Hat 5, 6 (todos 32 bits) Open SuSE 13,1, 13,2 (todos 32 bits), Fedora 19, 20 32 bits/64 bits.

- Webex vídeo de salas personales y vídeo solo son compatibles en la aplicación Web de Webex Meetings. Los siguientes servicios de Webex están disponibles para Linux en la aplicación heredada: Webex Meetings, Eventos Webex, Webex Training, Remote Support

g. Exploradores Compatibles:

	Windows ¹	Mac OS X ²	Linux ³
Internet Explorer	10 (32 bits/64 bits) 11 (32 bits/64 bits)	-	-
Safari	-	Safari 11 y versiones posteriores	-
Linux	-	-	Linux (32 bits/64 bits)
Edge	El navegador Edge es compatible solo para iniciar y entrar a reuniones, eventos, sesiones de capacitación o sesiones de soporte en Webex Meetings, Webex Training, Webex Events, y Webex Support.		

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 33 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



Mozilla	Firefox 52 y las versiones posteriores son totalmente compatibles con Windows y Mac OS. Firefox 51 y las versiones anteriores no son compatibles. Los usuarios reciben un mensaje que indica esto cuando intentan entrar o iniciar una reunión con estas versiones de exploradores. ⁷	Firefox 52 y las versiones posteriores son totalmente compatibles con Windows y Mac OS. Firefox 51 y las versiones anteriores no son compatibles. Los usuarios reciben un mensaje que indica esto cuando intentan entrar o iniciar una reunión con estas versiones de exploradores. ⁷	Firefox 48 o superior
Chrome⁷	Más reciente 32-bit/64-bit	Más reciente 32-bit/64-bit	Chrome 65 o posterior

- 1 Nota: -El navegador Edge es compatible solo para iniciar y entrar a reuniones, eventos, sesiones de capacitación o sesiones de soporte en Webex Meetings, Webex Training, Webex Events, y Webex Support.
 -Mozilla Firefox 52 y versiones posteriores son totalmente compatibles con Windows. Firefox 51 y las versiones anteriores no son compatibles. Los usuarios reciben un mensaje que indica esto cuando intentan entrar o iniciar una reunión con estas versiones de exploradores.
 -Mozilla Firefox ESR no es compatible.
 -El cromo de Win Edge es compatible con todos los clientes, incluidos los clientes de bloqueo.
 -Procesador Intel dual-core CPU 2. XX GHz o AMD (2 GB de RAM recomendado)
 -JavaScript y cookies habilitadas en los exploradores
 -No se requiere Java para los usuarios de Mozilla Firefox y Google Chrome.
 -Webex Training, o Webex Meetings y Webex Events usuarios de WBS 39.7 y sitios anteriores, pueden utilizar el applet Java de su explorador. Los administradores del sitio pueden habilitar esta característica en Webex Administración del sitio o Cisco Webex Control Hub en la sección método de descarga del cliente principal de la configuración del sitio común
 -Si un usuario de Webex Meetings o Webex Events está utilizando el nuevo flujo de entrada a la reunión introducido en la actualización de 39.8 de WBS, no necesita utilizar Java o el applet Java.
 -La vista moderna debe estar habilitada para usar el nuevo flujo de entrada introducido en la actualización de 39.8 de WBS.
- 2 Nota: - La Mac Edge cromo requiere que el cliente de escritorio de Mac esté en la versión 40,1 o versiones posteriores.
 -Basado en CPU Intel (2 GB de RAM como mínimo)
 -JavaScript y cookies habilitadas en los exploradores
 -Oracle Java 6 a Oracle Java 8
 -Se necesita Java para los siguientes servicios: Eventos Webex, Webex Training, Webex Support, Access Anywhere, Remote Access, Laboratorio de prácticas.
- 3 Nota: Los siguientes servicios de Webex están disponibles para Linux en la aplicación y la aplicación web heredadas: Webex Meetings, Eventos Webex, Webex Training, Remote Support.
 -Consulte los [navegadores y sistemas operativos compatibles con la aplicación Web](#) para obtener más información sobre las características adicionales para Linux que están disponibles en la aplicación web de Webex meetings.
 -Linux (aplicación heredada): Firefox 52 y versiones posteriores de 32 bits solo es compatible en Linux mediante el protocolo de inicio de red de Java (JNLP). La aplicación de escritorio de Linux no es compatible con el vídeo Webex Meetings (CMR) ni con las salas personales. En estos casos, los usuarios son dirigidos a usar la aplicación web de Cisco Webex en su lugar.

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 34 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



- La aplicación Webex puede iniciarse desde Chrome en Linux con estas limitaciones: Java debe estar habilitado en Chrome, Solo es compatible Java 1.6 a 1.8. OpenJDK no es compatible, Soporte de 32 bits solamente, Webex vídeo de salas personales y vídeo solo son compatibles en la aplicación Web de Webex Meetings.

-Linux (aplicación heredada): Intel o AMD x86, JavaScript y cookies habilitadas en los exploradores, Oracle Java 6 a Oracle Java 8, libstdc++ 6.0, sistema de ventanas GNOME/KDE. Se necesita Java para entrar como organizador para los siguientes servicios: Eventos Webex, Webex Training, Webex Support, Access Anywhere, Remote Access, Laboratorio de prácticas.

-Los siguientes servicios de Webex están disponibles para Linux en la aplicación y la aplicación web heredadas: Webex Meetings, Eventos Webex, Webex Training, Remote Support.

Soporte del sistema operativo de Chrome

- Actualmente, el soporte para el sistema operativo Google Chrome está disponible a través de la aplicación Aplicación Cisco Webex Meetings Web (soporte para clientes de reuniones basadas en Web) y la aplicación Webex Meetings Android (soporte para clientes de reuniones descargables).
- Consulte los [navegadores y sistemas operativos compatibles con la aplicación Web](#) para obtener más detalles sobre lo que se admite.
- La aplicación móvil Webex Meetings (versión 11,0 o superior) es [compatible con todos los dispositivos Chrome que son oficialmente compatibles con las aplicaciones](#) de Android, a través de Google Play.

h. Requerimientos Mínimos del Sistema:

Exploradores

Windows

- Internet Explorer 11 (32 bits/64 bits)
- El navegador Edge es compatible solo para iniciar y entrar a reuniones, eventos, sesiones de capacitación o sesiones de soporte en Webex Meetings, Webex Training, Webex Events, y Webex Support.
- Mozilla Firefox 52 y versiones posteriores son totalmente compatibles con Windows. Firefox 51 y las versiones anteriores no son compatibles. Los usuarios reciben un mensaje que indica esto cuando intentan entrar o iniciar una reunión con estas versiones de exploradores. Mozilla Firefox ESR no es compatible.
- Chrome, más de 32 bits/64 bits. El cromo de Win Edge es compatible con todos los clientes, incluidos los clientes de bloqueo.

Mac OS X

- Firefox 52 y versiones posteriores son totalmente compatibles con Mac OS X. Firefox 51 y versiones anteriores no son compatibles. Los usuarios reciben un mensaje que indica esto cuando intentan entrar o iniciar una reunión con estas versiones de exploradores.
- Safari 11 y versiones posteriores
- Chrome, más de 32 bits/64 bits
- La Mac Edge cromo requiere que el cliente de escritorio de Mac esté en la versión 40,1 o versiones posteriores.

Linux (aplicación web)

- Linux (32 bits/64 bits)
- Firefox 48 o superior
- Chrome 65 o posterior
- Chromium
- Los siguientes servicios de Webex están disponibles para Linux en la aplicación y la aplicación web heredadas: Webex Meetings, Eventos Webex, Webex Training, Remote Support.
- Consulte los [navegadores y sistemas operativos compatibles con la aplicación Web](#) para obtener más información sobre las características adicionales para Linux que están disponibles en la aplicación web de Webex meetings.

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 35 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



Linux (aplicación heredada)

- Firefox 52 y versiones posteriores de 32 bits solo es compatible en Linux mediante el protocolo de inicio de red de Java (JNLP). La aplicación de escritorio de Linux no es compatible con el vídeo Webex Meetings (CMR) ni con las salas personales. En estos casos, los usuarios son dirigidos a usar la aplicación web de Cisco Webex en su lugar.
- La aplicación Webex puede iniciarse desde Chrome en Linux con estas limitaciones:
- Java debe estar habilitado en Chrome
- Solo es compatible Java 1.6 a 1.8. OpenJDK no es compatible
- Soporte de 32 bits solamente
- Webex vídeo de salas personales y vídeo solo son compatibles en la aplicación Web de Webex Meetings.

Windows

- Procesador Intel dual-core CPU 2. XX GHz o AMD (2 GB de RAM recomendado)
- JavaScript y cookies habilitadas en los exploradores
- No se requiere Java para los usuarios de Mozilla Firefox y Google Chrome.
- Webex Training, o Webex Meetings y Webex Events usuarios de WBS 39.7 y sitios anteriores, pueden utilizar el applet Java de su explorador. Los administradores del sitio pueden habilitar esta característica en Webex Administración del sitio o Cisco Webex Control Hub en la sección método de descarga del cliente principal de la configuración del sitio común.
- Si un usuario de Webex Meetings o Webex Events está utilizando el nuevo flujo de entrada a la reunión introducido en la actualización de 39.8 de WBS, no necesita utilizar Java o el applet Java.
- La vista moderna debe estar habilitada para usar el nuevo flujo de entrada introducido en la actualización de 39.8 de WBS.

Mac OS X

- Basado en CPU Intel (2 GB de RAM como mínimo)
- JavaScript y cookies habilitadas en los exploradores
- Oracle Java 6 a Oracle Java 8
- Se necesita Java para los siguientes servicios: Eventos Webex, Webex Training, Webex Support Access Anywhere, Remote Access, Laboratorio de prácticas.

Linux (aplicación heredada)

- Intel o AMD x86
- JavaScript y cookies habilitadas en los exploradores
- Oracle Java 6 a Oracle Java 8, libstdc++ 6.0, sistema de ventanas GNOME/KDE
- Se necesita Java para entrar como organizador para los siguientes servicios: Eventos Webex, Webex Training, Access Anywhere, Remote Access, Laboratorio de prácticas.
- Los siguientes servicios de Webex están disponibles para Linux en la aplicación y la aplicación web heredadas: Webex Meetings, Eventos Webex, Webex Training, Remote Support

Soporte de Citrix XenDesktop y XenApp

- Las aplicaciones de Webex (Meetings, Training y Events) son compatibles con Citrix XenDesktop/XenApp 6.5, 7.6, 7.12 y 7.15. La aplicación de escritorio virtual de Webex Meetings también se puede utilizar para entrar a reuniones habilitadas para dispositivos de vídeo.
- Teleconferencias (plataforma de vídeo de Cisco versión 1.0, 2.0 y versiones superiores)
- Audio de Webex Meetings
- Uso compartido de documentos
- Uso compartido de aplicaciones y escritorio
- Grabación basada en red (NBR) y reproducción
- Transferencia de archivos, chat, sondeos, preguntas y respuestas, subtítulos y notas
- Herramientas de productividad de Cisco Webex Meetings
- Aplicación Cisco Webex Meetings Web
- Consulte Problemas conocidos y limitaciones para obtener más información.

Soporte para VMware Horizon 7

- Las aplicaciones de Webex Meetings (Meetings, Training e Events) admiten VMware Horizon 7. Para obtener la mejor experiencia, use la versión más reciente del cliente

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 36 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



de Horizon. La aplicación de escritorio virtual de Webex Meetings también se puede utilizar para entrar a reuniones habilitadas para dispositivos de vídeo.

- Teleconferencias (plataforma de vídeo de Cisco versión 1.0, 2.0 y versiones superiores)
- Audio de Webex Meetings
- Uso compartido de documentos
- Uso compartido de aplicaciones y escritorio
- Grabación basada en red (NBR) y reproducción
- Transferencia de archivos, chat, sondeos, preguntas y respuestas, subtítulos y notas
- Herramientas de productividad de Cisco Webex Meetings
- Consulte Problemas conocidos y limitaciones para obtener más información.

Webex Meetings software de escritorio virtual

- A partir de la actualización de 40.4 de WBS, Cisco Webex Meetings ofrece una experiencia mejorada en los entornos de infraestructura de escritorio virtual (VDI). Cuando sus usuarios asisten a reuniones en un entorno de VDI, el software Webex Meetings enruta todas las transmisiones de audio y vídeo directamente entre el cliente ligero y la nube de Webex Meetings sin atravesar el escritorio alojado. Actualmente, el software virtual de escritorio Webex Meetings se encuentra en la versión beta y es compatible con los escritorios de Citrix.

Requisitos del sistema

Software del servidor en el centro de datos

- Citrix XenDesktop 7,15, 7,16, 7,17 y 7,18. Actualmente, XenApp no es compatible.
- Windows 8 o 10 en el escritorio virtual alojado (HVD)

Software de cliente

- Receptor Citrix o aplicación de área de trabajo compatible con Citrix XenDesktop
- Windows 10 en cliente ligero

Hardware

- Todos los clientes de hardware reducidos que ejecutan Windows 10 con los siguientes requisitos mínimos:
Procesador: Serie de procesadores integrados de AMD GX – 420GI Radeon R7E 2.00 GHz núcleos 2. Memoria: 4G
Procesador: el procesador Intel Core i5-6500TE de sexta generación. Memoria: 4G

Cisco probó

- Cliente ligero de HP T630
- Cliente ligero de HP T730
- Dell OptiPlex 7060
- Lenovo ThinkCentre M710q

Limitaciones

- Grabar solo en la nube. La grabación local no es compatible.
- Opciones de uso compartido:
No se pueden compartir archivos multimedia, como *. MP4 o *. avi.
La opción compartir mi reunión de Windows no está disponible.
La opción optimizar para movimiento y uso compartido de vídeo no está disponible.
La proximidad no funciona.
- Uso compartido de contenido
- La opción vista en paralelo no está disponible.
- Solo el diseño disponible en la vista de ventanas flotantes es la vista de orador activo.
Las sesiones de reuniones por Teams no permiten grabar las reuniones

Compatibilidad de exploradores para grabaciones MP4 basadas en red centradas en vídeo

- [Las grabaciones MP4 basadas en red centradas en vídeo](#) están disponibles para reuniones y eventos que se graban en la nube en formato MP4.
- Internet Explorer 11 y versiones anteriores, y los exploradores anteriores a Firefox 58 y Chrome 59 no pueden mostrar el reproductor MP4 centrado en vídeo, de manera que las grabaciones se reproduzcan con nuestro reproductor de grabaciones basadas en vídeo en línea centrado en la red.

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 37 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



Exploradores compatibles

Windows

- Chrome 59 y versiones posteriores son compatibles con Windows 8,1 y Windows 10
- Versión más reciente de Edge en Windows 10
- Firefox 58 y versiones posteriores son compatibles con Windows 8,1 y Windows 10

Mac OS X

- Chrome 59 y versiones posteriores
- Firefox 58 y versiones posteriores
- Versión más reciente de Safari

i. Compatibilidad de Idiomas

Webex Meeting Center traduce en 16 idiomas:

1. Alemán
2. Chino (simplificado)
3. Chino (tradicional)
4. Coreano
5. Danés
6. Español (Latinoamérica)
7. Español (europeo)
8. Francés
9. Holandés
10. Inglés
11. Italiano
12. Japonés
13. Portugués (Brasil)
14. Ruso
15. Sueco
16. Turco

6. CLARO BACKUP

a. Definición del servicio:

Claro Backup es un servicio de software (SaaS: Software-as-a-Service) brindado por CLARO a través de la plataforma de Acronis, que permite a los clientes mantener una copia de seguridad de la información crítica de su negocio en la nube. Esta información puede ser recuperada en cualquier momento y desde cualquier equipo con conexión a Internet.

El servicio de Claro Backup de CLARO brinda al cliente seguridad informática, permitiendo realizar respaldos automáticos o programarlos de manera diaria, semanal o mensual.

Planes:

Planes
Profesional (15 GB)
Negocio (75 GB)
Pequeña Empresa (150 GB)
Mediana Empresa (375 GB)

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 38 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



Plan Empresarial (750 GB)
Plan Corporativo 1.5 TB
Plan Corporativo 5 TB
Plan Corporativo 10 TB
Plan Corporativo 20 TB
Plan Corporativo 30 GB
Plan Corporativo 40 TB
Plan Corporativo 50 TB
Almacenamiento adicional 1.5 TB
Almacenamiento adicional 5 TB
Almacenamiento adicional 10 TB
Almacenamiento adicional 20 TB
Almacenamiento adicional 30 TB
Almacenamiento adicional 40 TB
Almacenamiento adicional 50 TB

Los bloques de almacenamiento se pueden comprar de la siguiente manera por cada plan:

Planes	Almacenamiento Adicional						
	1.5 TB	5 TB	10 TB	20 TB	30 TB	40 TB	50 TB
Plan Corporativo 1.5 TB	X						
Plan Corporativo 5 TB	X						
Plan Corporativo 10 TB	X	X					
Plan Corporativo 20 TB	X	X					
Plan Corporativo 30 GB	X	X					
Plan Corporativo 40 TB	X	X					
Plan Corporativo 50 TB		X	X	X	X	X	X

b. Características del Servicio

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 39 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



Las características de los planes se detallan a continuación:

Características	Planes					
	Profesional	Negocio	Pequeña Empresa	Mediana Empresa	Empresarial	Corporativo
Espacio de respaldo	15 GB	75 GB	150 GB	375 GB	750 GB	1.5 TB a 50 TB
Respaldo automático o programado	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Acceso desde dispositivos móviles	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Panel de administración	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Cifrado	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Posibilidad de agregar bloques adicionales (Costo adicional)	No	No	No	No	No	Si

Respaldos:

- Programados o continuos
- Respaldo a nivel de imagen
- Respaldo a nivel archivos y carpetas
- Completo o incremental
- Con la retención que requiera

Rápida Recuperación:

- Recuperación granular
- Recuperación desde cero
- Recuperación a nivel de imagen o archivos y carpetas
- Recuperación a hardware diferente
- Recuperación Remota
- Consola web de recuperación de autoservicio

Protección de Datos:

- Acronis Active Protection contra ransomware
- Cifrado y protección con contraseña
- Control de CPU y ancho de banda
- Compresión de datos

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 40 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



COMPLETA PROTECCIÓN EMPRESARIAL

- Windows, Linux, Mac
- VMware, Hyper-V, Virtuozzo, Citrix XenServer, RHEV, KVM, Oracle VM Server, Nutanix Acropolis
- Amazon EC2, Azure VMs
- Office 365, G Suite
- Respaldos granulares para Microsoft Exchange, SQL Server, SharePoint, Active Directory
- IOS, Android

RESPALDO CON TODAS LAS OPCIONES

- Programados o continuos
- Respaldo a nivel de imagen
- Respaldo a nivel archivos y carpetas
- Completo o incremental
- Con la retención que requiera

RECUPERACIÓN MAS RÁPIDA

- Recuperación granular
- Recuperación desde cero
- Recuperación a nivel de imagen o archivos y carpetas
- Recuperación a hardware diferente
- Recuperación Remota
- Migraciones de y/a cualquier ambiente
- Consola web de recuperación de autoservicio

FLEXIBLE ALMACENAMIENTO EN LA NUBE

- Respaldo en la nube
- ISO 27001
- SSAE 16, Tipo 1 y 2
- PCI DSS y HIPAA
- Cifrado SSL en tránsito y reposo

INTUITIVO GESTIÓN ESCALABLE

- Pruebas gratuitas para clientes
- Actualizaciones automatizadas de los agentes
- Fácil de usar

INNOVADOR PROTECCIÓN DE DATOS

- Acronis Active Protection contra ransomware
- Cifrado y protección con contraseña
- Control de CPU y ancho de banda
- Compresión de datos

SEGURIDAD

- Puntuación de #CyberFit
- Evaluación de vulnerabilidades
- Protección antiransomware
- Protección antivirus y antimalware sin detección basada en firmas local
- Control de dispositivos

ADMINISTRACIÓN

- Administración de grupos de dispositivos
- Administración centralizada de planes
- Escritorio remoto
- Asistencia remota
- Inventario de hardware

COPIA DE SEGURIDAD (PAGO POR USO)

- Copia de seguridad de archivos
- Copia de seguridad de imágenes
- Copia de seguridad de aplicaciones
- Copia de seguridad de recursos de red compartidos
- Copia de seguridad en almacenamiento en la nube
- Copia de seguridad en almacenamiento local



Carga de trabajo



CERTIFICACIÓN (PAGO POR USO)

RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES

- Conmutación por error en modo de prueba
- Conexión VPN solo en la nube

SINCRONIZACIÓN Y USO COMPARTIDO DE ARCHIVOS (PAGO POR USO)

Única consola de ciber protección para más de 20 plataformas:

Azure

Windows Server

Windows PC

Exchange

SQL Server

Share Point

Active Directory

Hyper-V

Office 365

G Suite

aws

Amazon EC2

Linux Server

Mac


iPhone

iPad

Android

ORACLE

Nutanix



Streamline delivery of cyber protection using just one solution

Detalle de dispositivos a respaldar:

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 41 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

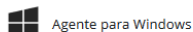
Términos y Condiciones

Servicios Cloud

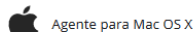


ESTACIONES DE TRABAJO

WINDOWS

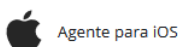


MAC OS X

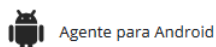


DISPOSITIVOS MÓVILES

IOS



ANDROID



El período de contratación de los servicios es de un (01) mes como mínimo, con renovaciones automáticas mensuales.

c. Beneficios

Algunos de los beneficios que brinda Claro Backup son:

- Almacenamiento de la información importante del cliente en una plataforma sencilla y de fácil acceso.
- Restauración de su información de manera fácil y rápida desde cualquier equipo compatible con conexión a Internet.
- Cifrado de los datos para garantizar la privacidad de su información; se utilizan conexiones SSL entre los equipos que están siendo respaldados y la nube; así como cifrado AES de 256 bits.
- Creación de respaldos en forma automática, o programados de manera diaria, semanal o mensual, dependiendo de las necesidades de uso.
- Panel de control de administrador para poner monitoreo y gestiona las actividades de tus usuarios.

d. Activación

- Una vez aprobado el pedido de compra y que el servicio sea activado por CLARO, el cliente podrá acceder a su panel de control, a través del link <https://cpcloud.claro.com.pe>, como usuario administrador para empezar a crear los usuarios acorde al plan contratado.
- Cada usuario tendrá designada una licencia y un bloque de almacenamiento.
- Una vez definidas las configuraciones, cada usuario recibirá un correo donde será direccionado a la web del proveedor para poder descargar el instalador de la aplicación y empezar a respaldar su información.
- Los instaladores descargados están ligados a una licencia específica y solo podrán instalarse con dicha licencia. No se podrá ejecutar el instalador e ingresar una licencia diferente.
- El usuario administrador podrá revisar el estado de las licencias, el espacio de almacenamiento usado y libre de los demás usuarios, y el estado de los respaldos, accediendo desde su panel de control (<https://cpcloud.claro.com.pe>) o directamente a través de la web: <https://acronisbackup.clarocloud.com.pe>
- Los usuarios podrán revisar el estado de su licencia y almacenamiento, desde su panel de control (<https://cpcloud.claro.com.pe>) o a través de la web: <https://acronisbackup.clarocloud.com.pe>
- El cliente será el responsable de crear los usuarios, instalar el agente en cada computador/servidor, y administrar el servicio.

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 42 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



e. Restricciones

- Si desea pasar a un plan inferior (downgrade) deberá cancelar la suscripción y contratar una nueva suscripción.
- Si cancela el servicio, será responsabilidad del Cliente respaldar su información ya que la misma será eliminada de los servidores virtuales en un plazo no mayor a 30 días. CLARO no se responsabiliza por la pérdida de la misma.

f. Requerimientos Técnicos Mínimos:

1. Navegadores web compatibles

La interfaz web es compatible con los siguientes navegadores web:

- Google Chrome 29 o posterior
- Mozilla Firefox 23 o posterior
- Opera 16 o posterior
- Windows Internet Explorer 10 o posterior
- En las implementaciones de la nube, el portal de gestión es compatible con Internet Explorer 11 o posteriores.
- Microsoft Edge 25 o posterior
- Safari 8 o una versión posterior que se ejecute en los sistemas operativos macOS y iOS

2. Agentes

Agente para Windows

- Windows XP Professional SP1 (x64), SP2 (x64) y SP3 (x86)
- Windows XP Professional SP2 (x86): compatible con una versión especial de Agente para Windows. Consulte Compatibilidad con Windows XP SP2 para conocer los detalles y las limitaciones de esta compatibilidad.
- Windows Vista: todas las ediciones
- Windows 7: todas las ediciones
- Windows 8/8.1: todas las ediciones (x86, x64), excepto las ediciones Windows RT
- Windows 10: ediciones Home, Pro, Education, Enterprise y IoT Enterprise

Agent for Exchange (para la copia de seguridad de buzones de correo)

Este agente puede instalarse en un equipo con o sin Microsoft Exchange Server.

- Windows 7: todas las ediciones
- Windows 8/8.1: todas las ediciones (x86, x64), excepto las ediciones Windows RT
- Windows 10: ediciones Home, Pro, Education y Enterprise

Agente para Office 365

- Windows Server 2008: Standard, Enterprise, Datacenter y Web Edition (solo x64)
- Windows 8/8.1: todas las ediciones (solo x64), excepto las ediciones Windows RT
- Windows 10: ediciones Home, Pro, Education y Enterprise (solo x64)

Agente para Mac

- OS X Mavericks 10.9
- OS X Yosemite 10.10
- OS X El Capitan 10.11
- macOS Sierra 10.12
- macOS High Sierra 10.13

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 43 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



- macOS Mojave 10.14

3. Versiones de Microsoft SharePoint compatibles

Acronis Backup 12.5 es compatible con las siguientes versiones de Microsoft SharePoint:

- Microsoft SharePoint 2013
- Microsoft SharePoint Server 2010 SP1
- Microsoft SharePoint Foundation 2010 SP1
- Microsoft Office SharePoint Server 2007 SP2*
- Microsoft Windows SharePoint Services 3.0 SP2*

*Para utilizar SharePoint Explorer con estas versiones, es necesaria una granja de recuperación de SharePoint a la que conectar las bases de datos.

Las bases de datos o copias de seguridad desde las que se extraen los datos deben tener su origen en la misma versión de SharePoint que la versión en la que está instalado SharePoint Explorer.

Para mayor detalle técnico, planes y tarifas de contratación, visitar el Portal Web:

<http://www.clarocloud.com.pe>

7. SEGURIDAD EMPRESAS

a. Definición del Servicio:

Seguridad Empresas es un servicio de software (SaaS: *Software-as-a-Service*) brindado por CLARO a través de la plataforma de McAfee, que ofrece a los clientes más protección contra virus, incluyendo barrera contra intrusos, protección contra software espía, búsqueda segura en Internet y filtrado de contenido web.

El servicio de Seguridad Empresas también permite gestionar usuarios en forma remota desde el Centro de Seguridad, portal a través del cual el cliente, como usuario administrador, podrá crear políticas de seguridad y obtener reportes en línea del estado de protección de cada uno de los usuarios.

b. Planes:

Planes	Licencias (PCs)
Seguridad Empresas 5	5
Seguridad Empresas 10	10
Seguridad Empresas 20	20
Seguridad Empresas 50	50
Seguridad Empresas 100	100
Licencia Adicional	1

El período de contratación de los servicios es de un (01) mes como mínimo, con renovaciones automáticas mensuales.

c. Características del Servicio

Las características del producto se detallan a continuación:

- Epo Cloud - Centro de Seguridad en Línea.

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 44 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



Administra, programa reportes de seguridad y define políticas de forma sencilla desde la nube, lo que ofrece una visión global de la seguridad de los equipos de la organización.

- Protección antivirus, anti-spyware y anti-malware.
Avanzado sistema basado en el comportamiento del usuario que permite la detección y eliminación de virus, spyware y/ malware. Protección integrada contra amenazas de tipo zero-day.
- Firewall Personal
Bloquea el acceso no deseado desde Internet a los equipos de los clientes, manteniendo a los hackers y ladrones de identidad lejos de la red.
- Global Threat Intelligence
Automatiza las defensas en línea a través de la red mundial de sensores de amenazas.
- Anti-spyware y anti-malware para correo electrónico
Detecta, limpia y bloquea el malware antes de que ingrese a la bandeja de entrada.
- Antiphishing
Te protege contra ataques de páginas web o correos falsos que buscan obtener datos confidenciales.
- Monitoreo Wifi
Envía mensajes de alerta al administrador cuando alguien ajeno intenta ingresar a tu red wifi.
- Filtrado Web.
Restringe el acceso a sitios web que se consideren inapropiados. El cliente puede configurar los sitios web a filtrar o usar las categorías de filtrado pre-definidas con sitios web ya incluidos.

d. Beneficios

Algunos de los beneficios que brinda Seguridad Empresas son:

- Reducción de inversión en costosas licencias de seguridad.
- Mayores características de protección en un solo servicio.
- Administración simplificada desde el Centro de Seguridad en Línea (Epo Cloud).
- Implementación rápida.
- Aumenta la seguridad en los equipos y la productividad de los colaboradores de una empresa.

e. Activación

- Una vez aprobado el pedido de compra y que el servicio sea activado por CLARO, el cliente podrá acceder a su panel de control como administrador, a través del link <https://cpcloud.claro.com.pe>, desde el cual podrá crear su cuenta de usuario administrador para la plataforma de McAfee.
- Posteriormente, tendrá la opción de ser direccionado desde su panel de control a EPo Cloud o directamente a través del link a <https://manage.mcafee.com>. Desde ahí deberá crear sus usuarios, y asignar las licencias acorde al plan contratado.
- Desde EPo Cloud se podrá generar los links para descargar los instaladores en cada computador. El instalador a descargar está ligado a una licencia específica y solo podrá instalarse con dicha licencia. No se podrá ejecutar el instalador e ingresar una licencia diferente.
- Desde EPo Cloud, el usuario administrador podrá monitorear el estado de sus licencias.

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 45 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



- El cliente será el responsable de crear los usuarios, instalar el agente en cada computador/servidor, y administrar el servicio (*).
- El administrador del servicio Seguridad Empresas podrá remover la protección (desasignar la licencia) para uno o varios computadores desde su Panel de Control y reasignarla a otro.

f. Restricciones

- La asignación de nuevas licencias debe realizarse por el panel de control del Cliente (<https://cpcloud.claro.com.pe>); una vez aprobadas, podrán visualizarse como activas en el Centro EPo Cloud (<https://manage.mcafee.com>).
- El Cliente podrá solicitar migraciones de plan (upgrades o downgrades) o la cancelación de su suscripción en cualquier momento.
- Una licencia solo sirve para un computador.
- Es responsabilidad del cliente mantenerse al día en los pagos, para mantener el servicio activo, contar con las últimas actualizaciones del servicio y mantenerse protegido.
- Para poder instalar el servicio, el Cliente deberá desinstalar cualquier otro paquete de software de seguridad de características similares.
- CLARO no se responsabiliza por ningún tipo de pérdida de información.

g. Requerimientos Técnicos Mínimos

- Para Windows:

Navegador	ENS 10.x Incluido Control web	Comentarios
Google Chrome	Sí	
Microsoft Edge	No	
Mozilla Firefox	Sí	Firefox 56 o posterior: Control web de ENS 10.5.4 incorpora compatibilidad con Firefox 56.
		Firefox 51: Control web de ENS 10.2.1 y 10.5.1 añaden compatibilidad con Firefox 51.
Microsoft Internet Explorer 11	Sí	
Microsoft Internet Explorer 10	Sí	Solo se admite en Windows Vista.
Microsoft Internet Explorer 7	Sí	Solo se admite cuando Control web de ENS contacta con SecurityCenter. No se admite cuando Control web de ENS contacta con servidores locales ePO Cloud o ePO.

- Para Mac:

Navegador	Versión	ENSM 10.1.0 / 10.1.1	ENSM 10.2.0	ENSM 10.2.1 / 10.2.1 hotfix 1159589 / 10.2.2 / 10.2.2 hotfix 1191059	ENSM 10.2.3 / 10.2.3 hotfix 1213993 / 10.2.3 hotfix 1217725 / 10.2.3 hotfix 1218987 / 10.2.3 hotfix 1219497 / 10.2.3 hotfix 1226723 / 10.2.3 hotfix 1224891 / 10.2.3 hotfix 1238954 / 10.5.0 / 10.5.0 hotfix 1229511 / 10.5.0 hotfix 1244068
Google Chrome	49 y versiones posteriores	No	Sí	Sí	Sí
Safari	11.0.x	No	No	No	Sí
Safari	10.1.x	No	No	No	Sí
Safari	10.0.x	No	No	Sí	No
Safari	9.0.x	Sí	Sí	Sí	No

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 46 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones Servicios Cloud



Safari	8.0.x	Sí	Sí	Sí	No
Safari	7.1.x	Sí	Sí	No	No

- Para Servidores:

Navegador	Versión	ENSM 10.1.0 / 10.1.1	ENSM 10.2.0	ENSM 10.2.1 / 10.2.1 hotfix 1159589 / 10.2.2 / 10.2.2 hotfix 1191059	ENSM 10.2.3 / 10.2.3 hotfix 1213993 / 10.2.3 hotfix 1217725 / 10.2.3 hotfix 1218987 / 10.2.3 hotfix 1219497 / 10.2.3 hotfix 1226723 / 10.2.3 hotfix 1224891 / 10.2.3 hotfix 1238954 / 10.5.0 / 10.5.0 hotfix 1229511 / 10.5.0 hotfix 1244068
Google Chrome	49 y versiones posteriores	No	Sí	Sí	Sí
Safari	11.0.x	No	No	No	Sí
Safari	10.1.x	No	No	No	Sí
Safari	10.0.x	No	No	Sí	No
Safari	9.0.x	Sí	Sí	Sí	No
Safari	8.0.x	Sí	Sí	Sí	No
Safari	7.1.x	Sí	Sí	No	No

- **Requisitos Sistemas Operativos:**

- Para Windows:

Sistema operativo de Microsoft	Service Pack (SP) mínimo requerido	ENS 10.2.0	ENS 10.2.1	ENS 10.2.2	ENS 10.5.0	ENS 10.5.1-10.5.2	ENS 10.5.3	ENS 10.5.4-10.6.0
Actualización de abril de 2018 de Windows 10 - versión 1803		No	No	No	No	No	No	Sí
Windows 10 Fall Creators Update - versión 1709		No	No	Sí	No	No	Sí	Sí
Windows 10 Creators Update - versión 1703		No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí
Actualización de aniversario de Windows 10 - versión 1607		Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Actualización de noviembre de Windows 10 - versión 1511		Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Windows 10		Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 47 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones Servicios Cloud



Windows 10 IoT Enterprise		Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Windows 8.1 Update 1		Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Windows 8 [sin incluir la edición Windows 8 RT (Runtime)]		Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Windows To Go: todas las versiones		Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Windows 7	SP1	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Windows Vista	SP2	Sí	No	No	No	No	No	No
Windows XP SP3 Professional x86	SP3	No	No	No	No	No	No	No
Windows Embedded 8: Pro, Standard e Industry		Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Windows Embedded Standard 7		Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

- Para Mac:

Sistema operativo	Versión	ENSM 10.1.0 / 10.1.1 / 10.2.0	ENSM 10.2.1 / 10.2.1 hotfix 1159589 / 10.2.2 / 10.2.2 hotfix 1191059	ENSM 10.2.3 / 10.2.3 hotfix 1213993 / 10.2.3 hotfix 1217725 / 10.2.3 hotfix 1218987 / 10.2.3 hotfix 1219497 / 10.2.3 hotfix 1226723 / 10.2.3 hotfix 1224891 / 10.2.3 hotfix 1238954 / 10.5.0 / 10.5.0 hotfix 1229511 / 10.5.0 hotfix 1244068
10.14.x ¹	Tanto el cliente como el servidor	No	No	No
High Sierra 10.13.x	Tanto el cliente como el servidor	No	No	Sí
Sierra 10.12.x	Tanto el cliente como el servidor	No	Sí	Sí
El Capitan 10.11.x	Tanto el cliente como el servidor	Sí	Sí	Sí
Yosemite 10.10.x	Tanto el cliente como el servidor	Sí	Sí	No
Mavericks 10.9.x	Tanto el cliente como el servidor	Sí	No	No

- Para Servidores:

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 48 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones Servicios Cloud



Sistema operativo de Microsoft	ENS10.2.0	ENS10.2.1	ENS10.2.2	ENS 10.5.0-10.5.2	ENS 10.5.3	ENS 10.5.4-10.6.0
Windows Server 2016 versión 1803 (incluidas las versiones Essentials, Standard, Datacenter y Server Core Mode)	No	No	No	No	No	Sí
Windows Server 2016 versión 1709 (incluidas las versiones Essentials, Standard, Datacenter y Server Core Mode)	No	No	Sí	No	Sí	Sí
Windows Server 2016 versión 1607 ² (incluidas las versiones Essentials, Standard, Datacenter y Server Core Mode)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Windows Storage Server 2016	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Windows Server 2012 R2 actualización 1: Essentials, Standard y Datacenter (incluida Server Core Mode)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Windows Server 2012 R2	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Windows Server 2012	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Windows Storage Server 2012 y 2012 R2	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Windows Server 2008 R2: Standard, Datacenter, Enterprise y Web (incluida Server Core Mode)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Windows Server 2008	Sí	No	No	No	No	No
Windows Storage Server 2008	Sí	No	No	No	No	No
Windows Storage Server 2008 R2	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Windows Small Business Server 2011	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Windows Small Business Server 2008	Sí	No	No	No	No	No
Windows Server 2003	No	No	No	No	No	No

- **Ancho de banda mínimo recomendado (acceso a Internet):** 512 Kbps por equipo.

Para mayor detalle técnico, planes y tarifas de contratación, visitar el Portal Web: <http://www.clarocloud.com.pe>

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 49 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



8. MICROSOFT 365

a. Definición del Servicio

Microsoft 365 es un servicio de colaboración y productividad de tipo SaaS (*Software-as-a-Service*) brindado por CLARO a través de la plataforma de Microsoft, que permite a los clientes acceder al correo electrónico, calendarios, aplicaciones Office en línea, conferencias vía Internet, portal para compartir archivos desde cualquier lugar y dispositivo (PC, Mac, Smartphone o Tablet).

b. Planes del Servicio

Los clientes contarán con una amplia variedad de planes creados según las necesidades del mercado. Microsoft cuenta con 2 modalidades de pago para todos sus planes:

- Modalidad de Pago Mensual con Contrato Mensual (MCM)
- Modalidad de Pago Mensual con Contrato Anual (MCY): Compromiso de permanencia de 12 meses sujeto a penalidad.

*Más detalle de las consideraciones se especificarán en el acápite f. **Consideraciones de las Modalidades de Pago.**

Planes
Correo Exchange Online Essentials
Exchange Online (Plan 1) NCE MCM
Exchange Online (Plan 2) NCE MCM
Exchange Online Kiosk NCE MCM
Microsoft 365 Apps for business NCE MCM
Microsoft 365 Apps for enterprise NCE MCM
Microsoft 365 Business Basic NCE MCM
Microsoft 365 Business Premium NCE MCM
Microsoft 365 Business Standard NCE MCM
Microsoft 365 E3 NCE MCM
Microsoft 365 E5 NCE MCM
Microsoft 365 F3 NCE MCM
Office 365 E1 NCE MCM
Office 365 E3 NCE MCM
Office 365 E5 NCE MCM
Office 365 F3 NCE MCM
Office 365 E5 without Audio Conferencing NCE MCM
Microsoft 365 E3 - Unattended License NCE MCM
Microsoft 365 E5 Security NCE MCM
Microsoft 365 E5 without Audio Conferencing NCE MCM
Microsoft 365 F1 NCE MCM
Microsoft 365 F5 Compliance Add-on NCE MCM
Microsoft 365 F5 Security + Compliance Add-on NCE MCM
Microsoft 365 F5 Security Add-on NCE MCM
Windows 10/11 Enterprise E3 NCE MCM

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 50 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



Windows 10/11 Enterprise E3 VDA NCE MCM
Windows 10/11 Enterprise E5 NCE MCM
Windows 365 Business 2 vCPU, 4 GB, 128 GB NCE MCM
Windows 365 Business 2 vCPU, 4 GB, 256 GB NCE MCM
Windows 365 Business 2 vCPU, 4 GB, 64 GB NCE MCM
Windows 365 Business 2 vCPU, 8 GB, 128 GB NCE MCM
Windows 365 Business 2 vCPU, 8 GB, 256 GB NCE MCM
Windows 365 Business 4 vCPU, 16 GB, 128 GB NCE MCM
Windows 365 Business 4 vCPU, 16 GB, 256 GB NCE MCM
Windows 365 Business 4 vCPU, 16 GB, 512 GB NCE MCM
Windows 365 Business 8 vCPU, 32 GB, 128 GB NCE MCM
Windows 365 Business 8 vCPU, 32 GB, 256 GB NCE MCM
Windows 365 Business 8 vCPU, 32 GB, 512 GB NCE MCM
Windows 365 Enterprise 2 vCPU, 4 GB, 128 GB NCE MCM
Windows 365 Enterprise 2 vCPU, 4 GB, 256 GB NCE MCM
Windows 365 Enterprise 2 vCPU, 4 GB, 64 GB NCE MCM
Windows 365 Enterprise 2 vCPU, 8 GB, 128 GB NCE MCM
Windows 365 Enterprise 2 vCPU, 8 GB, 256 GB NCE MCM
Windows 365 Enterprise 4 vCPU, 16 GB, 128 GB NCE MCM
Windows 365 Enterprise 4 vCPU, 16 GB, 256 GB NCE MCM
Windows 365 Enterprise 4 vCPU, 16 GB, 512 GB NCE MCM
Windows 365 Enterprise 8 vCPU, 32 GB, 128 GB NCE MCM
Windows 365 Enterprise 8 vCPU, 32 GB, 256 GB NCE MCM
Windows 365 Enterprise 8 vCPU, 32 GB, 512 GB NCE MCM
Adicionales
OneDrive for business (Plan 1) NCE MCM
OneDrive for business (Plan 2) NCE MCM
Power Apps per app plan NCE MCM
Power Apps per user plan NCE MCM
Power Automate per user plan NCE MCM
Power Automate per user with attended RPA plan NCE MCM
Power BI Premium Per User NCE MCM
Power BI Pro NCE MCM
Project Online Essentials NCE MCM
Project Plan 1 NCE MCM
Project Plan 3 NCE MCM
Project Plan 5 NCE MCM
SharePoint (Plan 1) NCE MCM
SharePoint (Plan 2) NCE MCM
Visio Plan 1 NCE MCM

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



Visio Plan 2 NCE MCM
Office 365 Extra File Storage NCE MCM
Common Area Phone NCE MCM
Exchange Online Archiving for Exchange Online NCE MCM
Exchange Online Protection NCE MCM
Microsoft 365 Audio Conferencing NCE MCM
Enterprise Mobility + Security E3 NCE MCM
Microsoft Defender for Endpoint P1 NCE MCM
Microsoft Defender for Endpoint P2 NCE MCM
Microsoft Defender for Endpoint Server NCE MCM
Microsoft Defender for Identity NCE MCM
Microsoft Defender for Office 365 (Plan 1) NCE MCM
Microsoft Defender for Office 365 (Plan 2) NCE MCM
Microsoft Intune Device NCE MCM
Microsoft Intune NCE MCM
Microsoft Intune Storage Add-on NCE MCM
Microsoft Stream Plan 2 for Office 365 Add-On NCE MCM
Microsoft Stream Storage Add-On (500 GB) NCE MCM
Microsoft Teams Essentials (AAD Identity) NCE MCM
Microsoft Teams Phone Standard NCE MCM
Microsoft Teams Rooms Standard NCE MCM
Microsoft Teams Rooms Standard without Audio Conferencing NCE MCM
Azure Active Directory Premium P1 NCE MCM
Azure Active Directory Premium P2 NCE MCM
Azure Information Protection Premium P1 NCE MCM
Enterprise Mobility + Security E5 NCE MCM
Exchange Online Archiving for Exchange Server NCE MCM
Power Apps per app plan (1 app or portal) NCE MCM
Power Automate per flow plan NCE MCM
Power Automate unattended RPA add-on NCE MCM
Power BI Premium Per User Add-On NCE MCM
Power Platform Requests add-on NCE MCM
SharePoint Syntex NCE MCM
Skype for Business Plus CAL NCE MCM
Teams Phone with Calling Plan NCE MCM
Teams Rooms Premium NCE MCM
Teams Rooms Premium without Audio Conferencing NCE MCM

c. Características del Servicio

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 52 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



Microsoft 365 ofrece herramientas indispensables para la mejora de la productividad de una empresa a través de un portal privado y seguro, con acceso desde cualquier dispositivo y en el momento que se requiera. Las principales herramientas que ofrece, según el plan contratado, son:

- **Exchange Online:** Correo electrónico profesional que permite ser personalizado con el nombre del negocio del cliente. Incluye buzón de hasta 100 GB, antivirus, anti-spam, y capacidad de envío/recepción de archivos de hasta 150 MB. Disponible para dispositivos móviles.
- **SharePoint Online:** Portal seguro para almacenamiento de documentos. Permite compartir archivos, tareas y calendarios para colaboración dentro del negocio. Espacio de 1 TB por usuario.
- **Microsoft Teams:** Mensajería instantánea y Conferencias vía Internet con audio y video para hasta 300 participantes. La herramienta es compatible con la aplicación de escritorio Outlook 2013 y posteriores. Cada equipo de Microsoft Teams tiene un sitio de grupo en SharePoint Online y cada canal de un equipo tiene una carpeta dentro de la biblioteca de documentos del sitio de grupo predeterminado. Los archivos compartidos en un chat se agregan automáticamente a la biblioteca de documentos y los permisos y opciones de seguridad configurados en SharePoint se reflejan automáticamente en Microsoft Teams. Si no tiene habilitado SharePoint Online en su espacio empresarial, los usuarios de Microsoft Teams no podrán compartir archivos en los equipos. Los usuarios de chats privados tampoco podrán compartir archivos, porque se necesita OneDrive para la Empresa (que está ligado a la licencia de SharePoint) para esa funcionalidad.

Límites para Reuniones y Llamadas

Característica	Límite máximo
Número de personas en una reunión (pueden chatear y llamar)	300
Número de personas en una llamada de audio o video desde el chat	20
Tamaño máximo de archivo de PowerPoint	2GB
Teams mantiene grabaciones de reuniones que no se cargan en Microsoft Stream, disponibles para descarga local	20 días
Número de personas en una reunión (pueden chatear y llamar)	300

Límites para Equipos y canales

Característica	Límite máximo
Número de equipos que un usuario puede crear	Sujeto a un límite de 250 objetos ¹
Número de equipos en los que un usuario puede ser un miembro de	1 000
Número de miembros de un equipo	5,000
Número de propietarios por equipo	100
Número de equipos de la organización que se pueden usar en un espacio empresarial	5
Número de miembros de un equipo de toda la organización	5 000
Número de equipos que un administrador global puede crear	500 000
Cantidad de equipos que puede tener una organización de Microsoft 365 / Office 365	500 000 ²
Número de canales por equipo	200 (incluye canales eliminados) ³
Número de cadenas privadas por equipo	30
Tamaño de publicación de conversación de canal	Aproximadamente 28 KB por publicación ⁴

¹ Cualquier objeto de directorio en Azure Active Directory cuenta para este límite. Los administradores globales están exentos de este límite, al igual que las aplicaciones que llaman a Microsoft Graph usando permisos de aplicación.

² Este límite incluye los equipos archivados.

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 53 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



³ Los canales borrados pueden ser restaurados en un plazo de 30 días. Durante estos 30 días, se sigue contando el canal eliminado en el límite de 200 canales por equipo. Después de 30 días, un canal eliminado y su contenido se eliminan de forma permanente y se deja de contar el canal en el límite de 200 canales por equipo.

4 28 KB es un límite aproximado, ya que incluye el mensaje en sí (texto, vínculos a imágenes, etc.), las @menciones, el número de conectores y las reacciones.

Límites para Mensajería:

Los usuarios que participan en conversaciones que forman parte de la lista de chat en Teams deben tener un buzón de Exchange Online (basado en la nube) para que un administrador busque conversaciones de chat. Esto se debe a que las conversaciones que forman parte de la lista de chat se almacenan en los buzones de correo basados en la nube de los participantes del chat. Si un participante del chat no tiene un buzón de correo de Exchange Online, el administrador no podrá buscar ni retener las conversaciones de chat. Por ejemplo, en una implementación híbrida de Exchange, los usuarios con buzones de correo locales pueden participar en conversaciones que forman parte de la lista de chat en Teams. Sin embargo, en este caso, el contenido de estas conversaciones no se puede buscar y no se puede poner en espera porque los usuarios no tienen buzones de correo basados en la nube.

El chat de Teams funciona en un backend de Microsoft Exchange, por lo que los límites de mensajería de Exchange se aplican a la función de chat dentro de Teams.

Característica	Límite máximo
Número de personas en un chat privado ¹	250
Número de personas en una llamada de audio o video desde el chat	20
Número de archivos adjuntos ²	10
Tamaño del chat	Aproximadamente 28 KB por publicación ³

¹ Si tiene más de 20 personas en un chat, las siguientes funciones de chat están desactivadas: respuestas automáticas de Outlook y mensajes de estado de Teams; indicador de mecanografía; llamadas de audio y video; compartir; leer recibos. El botón "Establecer opciones de entrega" (!) También se elimina cuando los chats grupales privados contienen más de 20 miembros.

² Si el número de archivos adjuntos supera este límite, verá un mensaje de error.

³ 28 KB es un límite aproximado porque incluye el mensaje en sí (texto, enlaces de imágenes, etc.), @menciones y reacciones.

Límite de eventos en vivo:

Característica	Límite máximo
Tamaño de la audiencia	10,000 asistentes
Duración del evento	4 horas
Eventos en vivo concurrentes que se ejecutan en una organización de Microsoft 365 u Office 365 ¹	15

¹ Puede programar tantos eventos en vivo como desee, pero solo puede ejecutar 15 a la vez. Tan pronto como el productor se une a un evento en vivo, se considera que se está ejecutando. El productor que intenta unirse al decimosexto evento en vivo recibe un error.

Usar subtítulos en vivo en un evento en directo, Los asistentes de eventos en directo pueden ver subtítulos y subtítulos en vivo en un máximo de seis idiomas además del idioma que se habla. Los organizadores de eventos pueden seleccionar los idiomas de una lista de más de 50.

Idiomas soportados por Microsoft Teams

Existen más de 60 idiomas soportados por Microsoft Teams en general, sin embargo, cada funcionalidad y/o características puede estar habilitada para un determinado número en particular. a continuación, la lista de idiomas soportados por cada funcionalidad:

Característica	Idiomas Soportados	Idiomas
Idiomas soportados por Microsoft Teams	44	Arabic, Bulgarian, Chinese Traditional, Chinese Simplified, Croatian, Czech, Danish, Dutch, English (UK), English (US), Estonian, Finnish, French, French (Canada), German, Georgian, Greek, Hebrew, Hungarian, Icelandic, Indonesian, Italian,

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 54 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



		Japanese, Korean, Latvian, Lithuanian, Norwegian (Bokmål), Norwegian (Nynorsk), Polish, Portuguese (Portugal), Portuguese (Brazil), Romanian, Russian, Serbian, Slovak, Slovenian, Spanish (Spain), Spanish (Mexico), Swedish, Thai, Turkish, Ukrainian, Vietnamese, Welsh
Audio Conferencias	44	Arábica, búlgaro, Cantonés, Chino simplificado), Chino tradicional), croata, checo, danés, holandés, Inglés, Inglés, Inglés, Estonio, Filipino, finlandés, francés, francés, alemán, georgiano, griego, hebreo, hindi, húngaro, indonesio, italiano, japonés, coreano, letón, lituano, malayo, Noruego (Bokmal), polaco, portugués, portugués, rumano, ruso, eslovaco, esloveno, Español, Español, sueco, tailandés, turco, ucranio.
Subtítulos en una reunión	1	Subtítulos solo están disponibles en inglés (EE. UU.)
Subtítulos en eventos en vivo	+50	afrikáans, árabe, bosnio, búlgaro, catalán, chino (simplificado, República Popular China), criollo, checo, danés, holandés, inglés, estonio, filipino, finlandés, francés, alemán, griego, hebreo, hindi, hmong, húngaro, indonesio, italiano, japonés, klingon, coreano, letón, lituano, malgache, malayo, maltés, noruego, persa, polaco, portugués, queretaro otomí, rumano, ruso, samoano, serbio (latín), cirílico serbio, eslovaco, esloveno, Español, swahili, sueco, tahitiano, tailandés, tongano, turco, ucraniano, urdu, vietnamita, galés y maya yucateco.

- **Office Online:** Experiencia de Office en Web, con modelo flexible de pago por usuario (Word, Excel, PowerPoint, OneNote).
- **Access:** Crear una base de datos, agregar tablas, usar relaciones, agregar y editar datos, administrar datos con consultas, y crear formularios e informes, herramienta disponible para versiones de escritorio.
- **Delve:** Use Delve para conectarse y colaborar con otros usuarios y descubrir y organizar la información que le interesa.
- **Forms:** Crear un formulario en cuestión de minutos, realizar una encuesta, distribuirla y analizar los resultados
- **Kaizala:** Usar la aplicación móvil de Kaizala para administrar su trabajo diario, enviar mensajes seguros y obtener comentarios en tiempo real.
- **OneDrive:** Colaborar con otros usuarios, almacenar, compartir, sincronizar los archivos y obtener ayuda, formación y sugerencias para usar OneDrive y OneDrive para la empresa.
- **OneNote:** Obtenga recomendaciones sobre cómo utilizar y dar formato a notas, dibujar y esbozar, permanecer organizado, compartir y sincronizar y usar OneNote en dispositivos móviles.
- **Outlook:** Configurar y personalizar Outlook, crear y enviar correo electrónico, organizar la Bandeja de entrada y administrar correo electrónico, contactos, tareas y calendario.
- **Planner:** Obtener consejos expertos sobre cómo planear un evento, realizar el seguimiento de un proceso, publicar contenido y ofrecer soporte a los clientes con Planner.
- **Publisher:** Diseñar calendarios, tarjetas de felicitación, etiquetas, boletines y materiales de marketing con plantillas prediseñadas, herramienta disponible para versiones de escritorio.
- **SharePoint:** Explorar la experiencia moderna de SharePoint y aprender a buscar y seguir sitios y noticias, crear sitios, publicaciones y listas, crear y compartir archivos en una biblioteca y sincronizar archivos y carpetas de SharePoint.
- **Stream:** Introducción a la carga, clasificación y compartición de vídeos con Microsoft Stream.
- **Sway:** Crear un sway, agregar texto, imágenes y vídeos y diseñar y compartir su Sway.
- **To-Do:** Crear y compartir listas, agregar fechas de vencimiento y avisos, planificar el día y sincronizar sus tareas pendientes con las tareas de Outlook.
- **Yammer:** Mantenerse conectado con su red y descubrir cómo compartir archivos, obtener actualizaciones de la empresa y comunicarse con Yammer.
- **Mobile Device Management (MDM):** integrada para Microsoft 365 lo ayuda a proteger y administrar los dispositivos móviles de sus usuarios, como iPhones, iPads, androides y teléfonos con Windows. Puede crear y administrar políticas de seguridad del dispositivo, borrar un dispositivo de forma remota y ver informes detallados del dispositivo.
- **Intune:** Simplifica la administración del espacio de trabajo moderno y logra una transformación digital con Microsoft Intune. Crea el entorno de Microsoft 365 más productivo para que los usuarios trabajen con los dispositivos y las aplicaciones que elijan, mientras protegen sus datos.

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 55 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



- **Azure Information Protection:** Controle y ayude a proteger el correo electrónico, los documentos y los datos confidenciales que comparte fuera de su compañía. Con Azure Information Protection, puede usar desde una clasificación sencilla hasta etiquetas y permisos insertados para mejorar la protección de los datos en todo momento, independientemente de dónde estén almacenados o con quién los comparta. Disponible en Premium Plan 1
- **Microsoft 365 Apps for Enterprise:** Permite obtener las versiones de escritorio de las aplicaciones de Office Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote, y Publisher y Access para versiones de escritorio, y versión de Microsoft 365 / Office 365 para MAC. Disponible para número ilimitado de sillas/licencias.

Compatible con:	Windows 10, Windows 8.1, Windows7 ServicePack1 y las dos versiones más recientes de macOS. Se incluyen todos los idiomas.
-----------------	---

- **Microsoft 365 Apps for Business (Antes office365 Empresa):** Permite obtener las versiones de escritorio de las aplicaciones de Office Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote, y Publisher y Access para versiones de escritorio. Disponible para máximo 300 sillas / licencias.

Compatible con:	Windows 10, Windows 8.1, Windows7 ServicePack1 y las dos versiones más recientes de macOS. Se incluyen todos los idiomas.
-----------------	---

- **Windows 365 Business:** Es una versión de Windows 365 diseñada específicamente para usarla en empresas más pequeñas (hasta 300 puestos). Proporciona a las organizaciones una forma sencilla y simplificada de ofrecer equipos en la nube a sus usuarios. Con el PC en la nube de Windows 365, puedes compartir aplicaciones, datos, contenido, configuración y almacenamiento desde la nube de Microsoft.
- **Windows 365 Enterprise:** Windows 365 Enterprise es un servicio basado en la nube que crea de forma automática un nuevo tipo de máquina virtual de Windows (PC en la nube) para los usuarios finales. Proporciona las ventajas de productividad, seguridad y colaboración de Microsoft 365. Usos de Windows 365 Enterprise:
 - Microsoft Endpoint Manager para administrar los PC en la nube.
 - Azure Active Directory (Azure AD) para el control de identidad y acceso.
 - Azure Virtual Desktop para la conectividad remota.
- **Visio Pro para Microsoft 365 / Office 365:** Permite crear y personalizar diagramas, organigramas y planos de aspecto profesional con plantillas y galerías de símbolos actualizadas. Permite a los usuarios instalar Visio hasta en cinco PCs con Windows 7 o Windows 8.
- **Project Pro para Microsoft 365 / Office 365:** Proporciona la versión más reciente de Project Professional como una suscripción a través de Microsoft 365 / Office 365. Esta herramienta ayuda a planificar proyectos y a colaborar con otras personas fácilmente, permitiendo organizar, vincular y hacer seguimiento a tareas y recursos.
- **Archiving para Correo Exchange:** Es una solución de archivo empresarial basada en la nube aplicable a determinados planes de Microsoft 365 / Office 365 o Exchange Online, que ayuda a satisfacer las necesidades de estas organizaciones relacionadas con el archivado, el cumplimiento normativo, las disposiciones legales y la exhibición de documentos electrónicos, al mismo tiempo que simplifica la infraestructura local, reduce costes y facilita el trabajo de TI. Archiving para Correo Exchange se activa por usuario y brinda 100 GB de almacenamiento en buzón de archivado del usuario.
- **Almacenamiento Extra para SharePoint:** Permite cambiar el espacio de almacenamiento en las colecciones de sitios de SharePoint.

A continuación, se muestra un cuadro comparativo con las características por cada plan, para los Planes para clientes nuevos o existentes:

A continuación, se muestra un cuadro comparativo con las características por plan:

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 56 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



Características	Correo Exchange				Microsoft 365					Office 365			
	Online Kiosko	Online Essentials	Online Plan 1	Online Plan 2	Business Basic	Business Standard	Business Premium	Apps for Business	Apps for Enterprise	Empresarial F3	Empresarial 1 (E1)	Empresarial 3 (E3)	Empresarial 5 (E5)
Usuarios incluidos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Máximo de usuarios/licencias	300	300	Ilimitado	Ilimitado	300	300	Ilimitado	300	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Exchange Online													
Capacidad de buzón de correo por usuario	2 GB	15 GB	50 GB	100 GB	50 GB	50 GB	50 GB	No Aplica	No Aplica	2 GB	50 GB	100 GB	100 GB
Posibilidad de contar con dominio propio. jm:juan.diaz@miempresa.com	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	Si
Capacidad de adjuntar datos de hasta 150 MB por buzón	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	Si
Proteccion contra virus, malware, phishing y otras amenazas	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	Si
Uso de cliente Outlook	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	Si
Acceso a correo vía web	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	Si
Acceso a correo desde móviles hasta en 5 teléfonos y/o 5 tabletas ⁽¹⁾	Si	Si	Si	Si	Si ⁽²⁾	Si	Si ⁽²⁾	No Aplica	No Aplica	Si ⁽²⁾	Si ⁽²⁾	Si	Si
Compartir calendario para programa y recibir reuniones	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	Si
Office													
Office Online: Word, Excel, PowerPoint y OneNote	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
App Office 365 ⁽¹⁾ para dispositivos móviles de Outlook, Word, Excel, PowerPoint y OneNote	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si ⁽¹²⁾	Si	Si ⁽¹²⁾	Si	Si	Si ⁽¹²⁾	Si ⁽¹²⁾	Si	Si
Versiones de escritorio de Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote para Windows	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica	Si	Si
Office 365 para MAC	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si	No Aplica	Si	No Aplica	No Aplica	Si	Si
Versiones de Publisher y Access solo para PC ⁽³⁾	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica	Si	Si
instalación de versiones de escritorio de Office hasta en 5 PC ⁽⁴⁾⁽⁵⁾	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica	Si	Si
SharePoint Online													
Compartir archivos de forma segura dentro o fuera de la organización	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Plan 1	Plan 1	Plan 1	No Aplica	No Aplica	Si ⁽¹³⁾	Plan 1	Plan 2	Plan 2
OneDrive for Business													
Almacenamiento por usuario para compartir archivos, editarlos y controlar quien puede verlos	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Cuenta con 1 TB	Cuenta con 1 TB	Cuenta con 1 TB	Cuenta con 1 TB	Cuenta con 1 TB	Cuenta con 2 GB	Cuenta con 1 TB	Cuenta de 1-5 + TB ⁽¹⁴⁾	Cuenta de 1-5 + TB ⁽¹⁴⁾

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 57 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



	Compartir archivos con externos proporcionando acceso de invitado	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Actualizar y guardar archivos desde OneDrive, los cambios se actualizarán en todos los dispositivos sincronizados	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Acceso a archivos y sincronízalos en equipos PC, Mac o en dispositivos móviles	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Microsoft Teams	Hospeda reuniones online y videollamadas de Hasta 300 participantes	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	Si
	Mensajería instantánea segura y privada con tu equipo	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	Si
	Une aplicaciones, archivos, reuniones y chats en un solo espacio para colaborar fácilmente	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	Si
	Grabar audio y vídeo en reuniones	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	Si
	Uso compartido de pizarras, aplicaciones y escritorios	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	Si
Skype Empresarial Online	Conferencias Web con audio y video en alta definición, más mensajería instantánea segura y privada.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	Si
	Uso compartido de pizarras, aplicaciones y escritorios. Grabar audio y vídeo en reuniones	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si
Aplicaciones Adicionales	Sway ⁽⁷⁾ , Forms ⁽⁸⁾ , Mobile Device Management (MDM) ⁽⁹⁾	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Planner, Kaizala, To-Do, PowerApps ⁽⁶⁾	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	Si
	Yammer, Stream	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica	Si ⁽¹⁵⁾	Si	Si	Si
	Delve	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si
	MyAnalytics	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si
Intune	Aplica directivas de seguridad para proteger los datos de la empresa en todos los dispositivos ⁽¹⁰⁾	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
	Permite eliminar de forma remota los datos de la empresa de dispositivos robados o perdidos	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 58 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



	Configura parámetros de seguridad para PC con Windows 10 y móviles iOS o Android®	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Azure Information Protection	Control de acceso y protección de la información confidencial de la empresa con herramientas de cifrado. Protección de contenido de Exchange Online, SharePoint Online y OneDrive	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Premium P1	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	AIP for O365	AIP for O365
Windows Virtual Desktop	Configura características de seguridad para PC con Windows 10	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
	Windows 10 Upgrade del SO de escritorio	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si ⁽¹¹⁾	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Windows Defender Antivirus	Aplicar directivas que proporcionan resistencia contra amenazas de prevulneración en Windows 10 con la Protección contra vulnerabilidades de seguridad de Windows Defender	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Característica Avanzadas	Integración con el Directorio Activo	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si	Si
	Inteligencia de negocios: detecte, analice y visualice datos en Excel	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	No Aplica	No Aplica	Si	Si
	Administración empresarial de aplicaciones: directiva de grupos, telemetría, activación en equipos compartidos	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	No Aplica	No Aplica	Si	Si
Soporte	Soporte técnico especializado en Perú y en español, disponible 24 x 7 x 365	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si

(1) Aplicaciones de Office para iOS y dispositivos Android®: Outlook, Word, Excel, PowerPoint, OneNote

(2) Limitado a dispositivos con pantallas integradas de 10.1 "en diagonal o menos

(3) Access y Publisher solo disponible para PC

(4) También se incluye con los planes independientes de Exchange Online, OneDrive para la Empresa, SharePoint en línea y Skype Empresarial

(5) Instale Office en hasta 5 PC / Mac + 5 tabletas + 5 teléfonos inteligentes por usuario3Incluye Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote

(6) No incluye conectores personalizados, integración de datos locales a través de la puerta de enlace de datos locales o acciones HTTP personalizadas utilizando el conector HTTP Flow

(7) Sway no está disponible actualmente para clientes de Government Community Cloud (GCC) y clientes en ciertas geografías. Es posible que algunos planes heredados de Office 365 que ya no estén en el mercado a partir de agosto de 2015 tampoco tengan acceso a Sway.

(8) No incluye las capacidades de Forms Pro.

(9) Se incluye con los planes independientes de Exchange Online, OneDrive para la Empresa, SharePoint en línea y Skype Empresarial(

(10) No incluye derechos de virtualización, derechos de degradación y otros derechos de versión / edición

(11) Incluidos los dispositivos iOS, Android® y PC Windows

(12) Office Mobile está limitado a los dispositivos con pantallas integradas con una diagonal de 10,1" o menos.

(13) No pueden ser administradores. No hay buzón en el sitio. No hay sitio personal. Los usuarios de F1 no pueden crear formularios.

(14) Microsoft proporcionará un almacenamiento inicial de 5 TB de OneDrive por usuario. Los clientes que desean almacenamiento adicional de OneDrive pueden solicitarlo según sea necesario contactando con el soporte de Microsoft. Las suscripciones para menos de cinco usuarios reciben 1 TB de almacenamiento OneDrive por usuario.

(15) No pueden ser administradores. Consumo únicamente (sin publicación ni uso compartido

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 59 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Asimismo, Microsoft 365 / Office 365 ofrece herramientas y opciones adicionales, tales como:

- **Visio Pro para Office 365:** Permite crear y personalizar diagramas, organigramas y planos de aspecto profesional con plantillas y galerías de símbolos actualizadas. Permite a los usuarios instalar Visio hasta en cinco PCs con Windows 7 o Windows 8.
- **Power BI:** Servicio de inteligencia empresarial para compartir, administrar y consumir consultas de datos y libros de Excel que contienen consultas de datos, modelos e informes. Power BI le permite conectarse fácilmente a sus fuentes de datos, visualizar y descubrir lo que es importante, y compartirlo con cualquier persona que desee.
 - Unifique los análisis en autoservicio y de la empresa y satisfaga sus necesidades de análisis en autoservicio y de la empresa en una única plataforma. Acceda a potentes modelos semánticos, un kit de herramientas de administración del ciclo de vida de las aplicaciones (ALM), una plataforma de conectividad abierta e informes de diseño fijo, sin pixelación y paginados.
 - Acelere la preparación de macrodatos con Azure, simplifique el modo en que analiza y comparte grandes volúmenes de datos. Mediante el uso de un lago de datos sin límites de Azure, reducirá el tiempo que lleva obtener conocimientos y aumentará la colaboración entre los analistas empresariales, los ingenieros de datos y los científicos de datos.
 - Encuentre respuestas rápidas con la inteligencia artificial líder del sector y aproveche los avances más recientes en IA de Microsoft para ayudar a usuarios que no sean científicos de datos a preparar los datos, compilar modelos de aprendizaje automático y extraer conocimientos rápidamente a partir de datos estructurados y no estructurados, incluidos texto e imágenes.
 - Mejore la eficacia y la precisión de la publicación de contenido de BI, identifique rápidamente las diferencias y mueva el contenido de la fase de desarrollo y pruebas a producción con confianza mediante las sencillas indicaciones visuales de las canalizaciones de implementación.
 - Consiga una integración con Excel, lo cual ayuda a reunir, analizar, publicar y compartir rápidamente datos empresariales en Excel de nuevas maneras. Análisis de secuencias en tiempo real.
- **Archiving para Correo Exchange:** Es una solución de archivo empresarial basada en la nube aplicable a determinados planes de Office 365 o Exchange Online, que ayuda a satisfacer las necesidades de estas organizaciones relacionadas con el archivado, el cumplimiento normativo, las disposiciones legales y la exhibición de documentos electrónicos, al mismo tiempo que simplifica la infraestructura local, reduce costes y facilita el trabajo de TI. Archiving para Correo Exchange se activa por usuario y brinda 100 GB de almacenamiento en buzón de archivado del usuario.
- **Almacenamiento Extra para SharePoint:** Permite cambiar el espacio de almacenamiento en las colecciones de sitios de SharePoint.
- **Exchange Online Protection (EOP):** Es el servicio de filtrado basado en la nube que ayuda a proteger su organización contra el spam y el malware. EOP se incluye en todas las organizaciones de Microsoft 365 con buzones de Exchange Online.
- **Yammer:** Crea y organiza fácilmente asambleas virtuales, reuniones de empresa y sesiones de aprendizaje. Comparte comunicaciones enriquecidas con eventos para hasta 10,000 asistentes. Invita a personas para ver videos y discusiones, así como para interactuar con estos en las aplicaciones móviles y web.
- **OneDrive for Business:**

Características		OneDrive for Business Plan 1	OneDrive for Business Plan 2
OneDrive for Business	Usuarios incluidos	1	1
	Máximo de usuarios/licencias	Ilimitado	Ilimitado
	Almacenamiento por usuario	1 TB	Ilimitado*
	Tamaño de archivo de hasta 15 GB	Si	Si
	A acceso a archivos desde cualquier lugar con las aplicaciones móviles de OneDrive para Android™, iOS y Windows.	Si	Si
	Accede y sincroniza archivos en la nube sin necesidad de descargarlos ni usar el espacio de almacenamiento del dispositivo.	Si	Si
	Agrega archivos a favoritos para acceder a ellos más tarde, y compartir archivos en línea desde la aplicación móvil de OneDrive.	Si	Si
	Edición en cualquier lugar de archivos o PDF de la aplicación de Office desde tu PC, Mac, dispositivo móvil o tableta.	Si	Si
	Funcionalidades de coautoría para archivos de Office en la Web, en dispositivos de escritorio y en dispositivos móviles, y especifica los controles de acceso.	Si	Si
	Comparte archivos de forma segura dentro o fuera de la organización.	Si	Si
	Establece contraseñas personalizadas para proteger los vínculos compartidos, y bloquea la descarga de archivos y carpetas compartidos.	Si	Si

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



Establece fechas de vencimiento para el acceso a archivos y carpetas compartidos.	Si	Si
Herramientas de búsqueda y detección integradas e inteligentes para ayudarte a encontrar los archivos más relevantes.	Si	Si
Obtén acceso a los archivos más actualizados con el historial de versiones integrado .	Si	Si
Cifrado de datos en tránsito y en reposo.	Si	Si
Protege las carpetas de escritorio, las fotos y los documentos con la copia de seguridad de carpetas de PC.	No Aplica	Si
Prevención de pérdida de datos avanzada para identificar, supervisar y proteger la información confidencial.	No Aplica	Si
Auditoría e informes de archivos, y retención de datos.	No Aplica	Si
Soporte técnico telefónico y en línea ininterrumpido.	No Aplica	Si

* Almacenamiento individual en la nube ilimitado para los planes certificados de las suscripciones con cinco o más usuarios; en caso contrario, 1 TB por usuario. Microsoft proporcionará inicialmente 1 TB de almacenamiento de OneDrive para la Empresa por usuario, el cual pueden aumentar los administradores a 5 TB por usuario. Puedes solicitar almacenamiento adicional poniéndote en contacto con el servicio de soporte técnico de Microsoft. OneDrive para la Empresa proporciona hasta 25 TB de almacenamiento por usuario. A partir de los 25 TB, el almacenamiento se aprovisiona como sitios de equipos de SharePoint de 25 TB a los usuarios individuales.

- SharePoint Online:**

Características		SharePoint Online (Plan 1)	SharePoint Online (Plan 2)
SharePoint Online	Usuarios incluidos	1	1
	Máximo de usuarios/licencias	Ilimitado	Ilimitado
	Almacenamiento por usuario	1 TB	Ilimitado*
	Compartir archivos de forma segura dentro o fuera de la organización	Si	Si
	Sincronizar copias locales de archivos o carpetas para visualizarlas o editarlas sin conexión en un equipo Mac o PC	Si	Si
	Compartir la autoría de contenido en tiempo real en aplicaciones de Microsoft Office	Si	Si
	Informar y transmitir mensajes a los usuarios y conectarlos con intranets y portales	Si	Si
	Organizar y administrar el contenido de bibliotecas y listas con metadatos, administración de registros y directivas de retención	Si	Si
	Mover y administrar archivos entre OneDrive y SharePoint	Si	Si
	Soporte ininterrumpido por teléfono y a través de la web	Si	Si
	Personalizar la búsqueda empresarial y sus resultados con características mejoradas para exponer recursos en Microsoft 365	No Aplica	Si
	Buscar contenido en formato electrónico para escenarios de litigio o auditoría	No Aplica	Si
	Usar las características avanzadas de DLP para identificar, supervisar y proteger la información confidencial	No Aplica	Si
	Usar las conservaciones locales para evitar mediante programación que el contenido se suprima o edite	No Aplica	Si

* Almacenamiento personal en la nube ilimitado para los planes certificados de las suscripciones con cinco o más usuarios; en caso contrario, 1 TB por usuario. Microsoft proporcionará inicialmente 1 TB de almacenamiento de OneDrive para la Empresa por usuario, el cual pueden aumentar los administradores a 5 TB por usuario. Puedes solicitar almacenamiento adicional poniéndote en contacto con el servicio de soporte técnico de Microsoft. OneDrive para la Empresa proporciona hasta 25 TB de almacenamiento por usuario. A partir de los 25 TB, el almacenamiento se aprovisiona como sitios de grupo de SharePoint de 25 TB a los usuarios individuales.

- Azure Information Protection**

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 61 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



	Características	Azure Information Protection for Office 365	Azure Information Protection Premium P1
Azure Information Protection (AIP)	Consumo de contenido de Azure Information Protection usando cuentas profesionales o educativas desde aplicaciones y servicios basados en directivas de AIP	Si	Si
	Protección de contenido de Microsoft Exchange Online, Microsoft SharePoint Online y Microsoft OneDrive para la Empresa	Si	Si
	Bring Your Own Key (BYOK) para el ciclo de vida del aprovisionamiento de claves administrado por el usuario ⁽¹⁾	Si	Si
	Plantillas personalizadas, incluidas plantillas departamentales	Si	Si
	Protección de contenido local de Exchange y SharePoint mediante el conector de Rights Management	Si	Si
	Creación de contenido con Azure Information Protection usando cuentas profesionales o educativas	Si	Si
	Cifrado de mensajes de Office 365	Si	Si
	Control administrativo ⁽²⁾	Si	Si
	Kit de desarrollo de software de Azure Information Protection para protección para todas las plataformas: Windows, Windows Mobile, iOS, Mac OSX y Android	No Aplica	Si
	Protección de formatos de archivo distintos a los de Microsoft Office, como PTXT, PJPNG y PFILE (protección genérica)	No Aplica	Si
	Clasificación de documentos manual, predeterminada y obligatoria	No Aplica	Si
	Escáner de Azure Information Protection para la detección de contenido de archivos locales que coincidan con cualquiera de los tipos de información confidencial	No Aplica	Si
	Escáner de Azure Information Protection para aplicar una etiqueta a todos los archivos en un repositorio o servidor de archivos local	No Aplica	Si
	Conector de Rights Management con recursos compartidos de archivos de Windows Server locales mediante el conector de infraestructura de clasificación de archivos (FCI)	No Aplica	Si
Seguimiento de documentos y revocación del acceso	No Aplica	Si	
Kit de desarrollo de software (SDK) de Microsoft Information Protection para aplicar etiquetas y protección a correos electrónicos y archivos en todas las plataformas: Windows, iOS, Mac OSX, Android y Linux	No Aplica	Si	

(1) Se requiere una suscripción de Azure para usar una clave configurada para Bring Your Own Key (BYOK).

(2) Incluye la activación y desactivación del servicio, controles de incorporación para una implementación por fases, registros de uso, funcionalidad de superusuario para eDiscovery y recuperación de datos, protección y desprotección de archivos en masa.

- **Project Plan**

	Características	Project Plan 1	Project Plan 3	Project Plan 5
Project Plan	Comenzando en una vista centralizada, crea nuevos proyectos con facilidad, accede rápidamente a proyectos importantes y prioritarios o abre proyectos en los que hayas trabajado recientemente	Si	Si	Si
	Planea y administra proyectos, con una lista ordenada de tareas	Si	Si	Si
	Realiza un seguimiento visual de tareas del proyecto para obtener un mejor flujo de trabajo y estado, con paneles de tareas integrados y personalizados	Si	Si	Si
	Vista Escala de tiempo (Gantt): Supervisa y comprende las fechas, las asignaciones y las relaciones de las tareas del proyecto en una vista de escala de tiempo visual	Si	Si	Si

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 62 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



Colaboración y comunicación: Trabaja en equipo en proyectos, con Microsoft Teams	Si	Si	Si
Coautoría: Trabaja junto con partes interesadas y miembros del equipo para editar y actualizar listas de tareas, cronogramas de proyectos y más de manera simultánea	Si	Si	Si
Programación y planeamiento de proyectos: Incluye herramientas de programación conocidas para asignar tareas de proyectos a miembros del equipo y usar diferentes vistas como Cuadrícula, Panel y Escala de tiempo (gráfico de Gantt) para supervisar la programación	Si	Si	Si
Informes: Usa informes generados previamente para realizar un seguimiento del progreso en tus proyectos, recursos, programas y carteras	No Aplica	Si	Si
Plan de desarrollo: Crea planes de desarrollo visuales e interactivos agregando diferentes tipos de proyecto en tu organización para obtener visibilidad	Acceso de solo lectura	Si	Si
Envío de parte de horas: Registra el tiempo de proyecto y el que no sea de proyecto en la nómina, la facturación y otras tareas empresariales	No Aplica	Si	Si
Administración de recursos: Define el equipo del proyecto, solicita recursos para el proyecto y asigna tareas del proyecto a esos recursos	No Aplica	Si	Si
Cliente de escritorio: Usa la aplicación de escritorio de Project completamente instalada y actualizada. Una licencia es válida para un máximo de cinco equipos PC por usuario	No Aplica	Hasta 5 PC	Hasta 5 PC
Selección y optimización de carteras: Genera modelos de diferentes escenarios de carteras para determinar la mejor trayectoria estratégica al comparar las propuestas de proyectos con impulsores de negocios estratégicos	No Aplica	No Aplica	Si
Administración de propuestas: Registra y evalúa ideas de proyectos desde cualquier lugar de la organización siguiendo un proceso estandarizado	No Aplica	No Aplica	Si
Planeamiento y administración de recursos de la empresa: Consulta y compara cómo se usan los recursos en diferentes proyectos para optimizar las asignaciones	No Aplica	No Aplica	Si
Project para la Web(*)	Si	Si	Si
Project Online + usuario de escritorio de Project Online(*)	No Aplica	Si	Si

* Más información sobre las aplicaciones incluidas en estos planes.

- **Project Online Essentials:** Es una suscripción *adicional para* miembros del equipo que tienen suscripciones a Project Plan 3 o Project Plan 5. Proporciona a los miembros del equipo una interfaz web para realizar actualizaciones de tareas y tiempo para proyectos administrados en Project Online.

Project Online ofrece potentes capacidades de gestión de proyectos para planificar, priorizar y gestionar proyectos e inversiones de cartera de proyectos, desde casi cualquier lugar en casi cualquier dispositivo. Project Online puede ser utilizado por administradores, gestores de cartera y espectadores, gestores de proyectos y recursos, y líderes y miembros del equipo. Project Online se basa en la plataforma de SharePoint y almacena datos en el almacén de datos de SharePoint. Project Online está disponible a través de dos suscripciones: Project Plan 3 y Project Plan 5.

Las características enumeradas en la sección de características de Project Online interactúan solo con los datos del almacén de datos de SharePoint de Project Online.

Los miembros del equipo con Project Online Essentials pueden realizar las siguientes funciones de Project Online:

- Use una interfaz basada en la web
- Actualizar tareas, problemas y riesgos
- Enviar hojas de tiempo
- Comparta documentos y colabore con los equipos de Microsoft o usuarios de Skype for Business
- Project Online Essentials no incluye Project para la web

Conoce más alcance del servicio en el siguiente [link](#).

Limitaciones de Project Online Essential en el siguiente [Link](#).

- **Visio Online**

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 63 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



	Características	Visio Online Plan 1	Visio Online Plan 2
Visio Online	Crea diagramas de forma rápida con plantillas, una interfaz moderna y con la experiencia cercana de Office en tu navegador favorito	Si	Si
	Crea diagramas de bloques, diagramas de flujo, escalas de tiempo y diagramas de lenguaje de descripción y especificación (SDL)	Si	Si
	Comparte fácilmente tu trabajo de forma segura como vínculo basado en web, datos adjuntos, imagen o PDF, y responde a los comentarios online	Si	Si
	Almacena y comparte tus creaciones de forma segura con los 2 GB de almacenamiento gratuito incluido de OneDrive, siempre actualizado y basado en web	Si	Si
	Aplicación de escritorio siempre actualizada	No Aplica	Si
	Crea diagramas profesionales con plantillas prediseñadas y 250,000 formas en el ecosistema de contenido de Visio, que cumpla las normas del sector como la BPMN 2.0, UML 2.5 e IEEE	No Aplica	Si
	Empieza fácilmente, personaliza y completa diagramas más rápido, dibuja y haz anotaciones con el bolígrafo, el dedo o el lápiz	No Aplica	Si
	Da vida a tus diagramas con la superposición de datos, los colores y los gráficos para hacer que sean más fáciles de comprender, incluyendo la visualización de datos de Excel en un paso	No Aplica	Si
	Diagramas de datos integrados vinculados al panel de Power BI para conseguir una perspectiva de negocio mayor	No Aplica	Si
	Simplifica el trabajo en equipo en diseños avanzados gracias a la compatibilidad mejorada con los dibujos de AutoCAD	No Aplica	Si
	Comunica una única versión de la realidad y obtén acceso a los diagramas desde casi cualquier lugar con un explorador o la aplicación para iPad ^(*)	No Aplica	Si
	Obtén la experiencia y los beneficios de Microsoft 365, entre los que se incluyen la instalación en varios equipos PC por usuario, la compatibilidad con aplicaciones móviles y actualizaciones de instalación automática	No Aplica	Si

*Es posible que la aplicación no esté disponible en todos los idiomas

- **Power Apps**

	Características	Power Apps - app	Power Apps - user
Power Apps	Cree y ejecute aplicaciones personalizadas	2 aplicaciones y 1 portal	Sin límite ⁽¹⁾
	Conectores personalizados y prediseñados	Si	Si
	conectores y puertas de enlace on-premises	Si	Si
	Almacene y administre, cree y acceda a los datos	Si	Si
	Utilice Common Data Service (Capacidad de base de datos) ⁽²⁾	50 MB	250 MB
	Utilice Common Data Service (Capacidad de archivos) ⁽²⁾	400 MB	2 GB
	Derechos de uso de Power Automate (incluidos los conectores premium) ⁽³⁾	Si	Si
	Flujos de trabajo en tiempo real personalizados y asincrónicos	Si	Si

(1) Límites dentro del servicio. Más información aquí: <https://aka.ms/platformlimits>.

(2) Los derechos de uso de la capacidad de base de datos y de archivos de Common Data Service se agrupan en el nivel del inquilino.

(3) Flujos activados en el contexto de la aplicación.

d. Beneficios

- Facilidad en el uso de las herramientas de Office.
- Pago mensual por las licencias a utilizar.
- Acceso desde cualquier lugar a correo, agenda, documentos y contactos.

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 64 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



- Espacio seguro para compartir archivos.
- Buzón de correo de gran capacidad.
- Administración de las herramientas de productividad de cada empleado.

e. Consideraciones del Servicio

- El período de contratación de los servicios es de un (01) mes como mínimo, con renovaciones automáticas mensuales. Los planes Microsoft 365 Business Basic y Office 365 Empresarial 1 de la promoción sin costo por 6 meses aplican para acuerdos de 12 meses. La vigencia de la promoción vale del 20 de mayo al 30 de junio de 2020.
- El Cliente podrá emplear un dominio para poder hacer uso del servicio Microsoft 365 o podrá usar el subdominio *onmicrosoft.com* elegido al momento de la compra.
- Si no cuenta con un dominio propio y desea uno, puede comprarlo en el Portal de Claro Cloud.
- Si ya cuenta con un dominio puede optar por :
 - Delegar la administración del dominio a CLARO, para lo cual se necesitará de una Llave de Autorización que deberá ser entregada por el Cliente a CLARO.
 - Usar el dominio que ya posee sin delegar la administración a CLARO. En este caso, el Cliente será responsable de renovar su dominio como lo realiza actualmente y solo deberá actualizar los DNS.
- El Cliente será el responsable de crear los usuarios, configurar y administrar el servicio.

f. Consideraciones de las Modalidades de Pago:

- Para la modalidad de pago mensual con contrato mensual:
 - El periodo de contratación de los servicios es de un (01) mes como mínimo, **con renovaciones automáticas mensuales.**
 - Las cancelaciones podrán hacerse durante los primeros 5 días útiles desde la activación de la suscripción. Se le cobrará un prorrateo equivalente al tiempo utilizado del servicio. Transcurrido ese tiempo de gracia, se podrá dar de baja pero se le cobrará el cargo total del mes.
 - Recordar que los SLA de atención para bajas de nuestro Centro de Atención son 5 días por lo que se deberá tomar en cuenta que la baja se dará según cola de atenciones. El período de gracia se cuenta desde la activación del servicio y no desde la confirmación de la atención.
 - El cliente podrá comprar licencias adicionales y el precio será el mismo que las licencias principales compradas.
- Para la modalidad de pago mensual con contrato anual:
 - El periodo de contratación de los servicios es de un (01) año con compromiso de permanencia forzoso durante ese tiempo y **con renovaciones automáticas anuales.**
 - El cliente podrá hacer upgrades y comprar licencias adicionales pero no podrá dar de baja licencias durante el período de contratación.
 - Para la compra de licencias adicionales al plan adquirido inicialmente: La fecha de renovación será la misma que la suscripción principal.
 - Si el cliente por alguna razón diera de baja, se le cobrará una penalidad equivalente al saldo de los meses restantes para el término de su período de contratación.
 - Como excepción, las cancelaciones podrán hacerse durante los primeros 5 días útiles desde la activación de la suscripción. Se le cobrará un prorrateo equivalente al tiempo utilizado del servicio. Transcurrido ese tiempo de gracia, no se podrá dar de baja el servicio sin penalidad.
 - Recordar que los SLA de atención para bajas de nuestro Centro de Atención son 5 días por lo que se deberá tomar en cuenta que la baja se dará según cola de atenciones. El período de gracia se cuenta desde la activación del servicio y no desde la confirmación de la atención.
- En el caso que exista una variación de precios, estas se aplicarán en la siguiente renovación (mensual o anual)
- Con la aceptación de los TyC Cloud el cliente acepta los términos y condiciones del Microsoft Customer Agreement indicados en el siguiente [link](#).

g. Activación

- El servicio de Microsoft 365 podrá ser contratado desde la plataforma de Claro o desde la plataforma de Microsoft. Una vez aprobado el pedido de compra, CLARO activará el servicio desde la plataforma correspondiente.
- El cliente podrá acceder a su panel de control de la plataforma de Claro a través del link <https://cpcloud.claro.com.pe>, utilizando las credenciales brindadas al momento de su registro.
- Para ambos tipos de contratación, el cliente contará con una cuenta de administrador generada por defecto que le dará acceso al *Portal de Microsoft* a través del link <https://portal.microsoftonline.com>
- A través del *Portal de Microsoft*, el administrador podrá realizar las configuraciones del servicio de Microsoft 365 que requiera y que correspondan al plan contratado.

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 65 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



- El cliente como administrador podrá crear los usuarios según las licencias contratadas, eligiendo el nombre, y el sub-dominio onmicrosoft.com o el adquirido al momento de la compra, ej. @miempresa.com, para cada uno de ellos.
- Se recomienda actualizar su contraseña bajo los siguientes parametros:
 - Longitud mínima de 6 caracteres.
 - Ingresar como mínimo un carácter en mayúscula.
 - Ingresar como mínimo un carácter numérico.
 - No emplear nombre del cliente, sitio o administrador del cliente.
 - No reutilizar las últimas 3 contraseñas.
 - Es recomendable cambiar la contraseña inicial en menos de 24 horas de recibido el servicio.

h. Restricciones

- Para el servicio de Microsoft 365 adquirido por la plataforma de Claro, los usuarios podrán ser creados por el cliente en su panel del control (<https://cpcloud.claro.com.pe>). Si se crean por el Portal de Microsoft no podrán visualizarse en la plataforma de CLARO.
- En caso la licencia sea cancelada (baja) no se podrán recuperar los sub-dominios onmicrosoft.com creados inicialmente.

Los paquetes Microsoft 365 podrán combinarse bajo el mismo dominio, según la siguiente matriz:

Paquetes	Correo Exchange Online Plan 1	Correo Exchange Online Plan 2	Microsoft 365 Business Basic	Microsoft 365 Business Standard	Microsoft 365 Business Premium	Microsoft 365 Apps for Business	Microsoft 365 Apps for Enterprise	Office 365 Empresarial F3	Office 365 Empresarial 1 (E1)	Office 365 Empresarial 3 (E3)	Office 365 Empresarial 5 (E5)	SharePoint Online plan 1	SharePoint Online plan 2	OneDrive for Business Plan 1	OneDrive for Business Plan 2
Correo Exchange Online Plan 1	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Correo Exchange Online Plan 2	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Microsoft 365 Business Basic	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Microsoft 365 Business Standard	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Microsoft 365 Business Premium	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Microsoft 365 Apps for Business	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Microsoft 365 Apps for Enterprise	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Office 365 Empresarial F3	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Office 365 Empresarial 1 (E1)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Office 365 Empresarial 3 (E3)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Office 365 Empresarial 5 (E5)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
SharePoint Online plan 1	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
SharePoint Online plan 2	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
OneDrive for Business Plan 1	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
OneDrive for Business Plan 2	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

- Los servicios adicionales podrán ser adquiridos con algunos planes, según la matriz:

Planes	Servicios Adicionales						
	Yammer	Exchange Online Protection	Project Online Essential	Visio Online Plan 1	Visio Online Plan 2	Archiving para Correo Exchange	Almacenamiento Extra para SharePoint

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 66 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



Correo Exchange Online Plan 1	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No
Correo Exchange Online Plan 2	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No
Microsoft 365 Business Basic	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Microsoft 365 Business Standard	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Microsoft 365 Business Premium	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Microsoft 365 Apps for Business	Si	Si	Si	Si	Si	No	No
Microsoft 365 Apps for Enterprise	Si	Si	Si	Si	Si	No	No
Office 365 Empresarial F3	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No
Office 365 Suite Empresarial 1 (E1)	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Office 365 Suite Empresarial 3 (E3)	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Office 365 Suite Empresarial 5 (E5)	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
SharePoint Online plan 1	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si
SharePoint Online plan 2	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si
Skype Empresarial Online (Plan 1)	Si	Si	Si	Si	Si	No	No
Skype Empresarial Online (Plan 2)	Si	Si	Si	Si	Si	No	No
OneDrive for Business Plan 1	Si	Si	Si	Si	Si	No	No
OneDrive for Business Plan 1	Si	Si	Si	Si	Si	No	No

- A continuación, la matriz de posibilidades de migración según el plan:

Plan Actual	Cambio de Plan a:
Correo Exchange Online Kiosko Correo Exchange Online Essentials Correo Exchange Plan 1 Correo Exchange Plan 2	Microsoft 365 Office 365
Microsoft 365 Business Basic	Microsoft 365 Business Standard Microsoft 365 Business Premium
Microsoft 365 Business Standard	Microsoft 365 Basic Microsoft 365 Business Premium
Microsoft 365 Business Premium	Microsoft 365 Basic Microsoft 365 Business Standard
Microsoft 365 Apps for Business	Microsoft 365 Apps for Enterprise Microsoft 365 Business Standard Microsoft 365 Business Premium
Microsoft 365 Apps for Enterprise	Microsoft 365 Apps for Business Microsoft 365 Business Standard Microsoft 365 Business Premium
Office 365 Empresarial F3	Office 365 Empresarial 1 (E1) Office 365 Empresarial 3 (E3) Office 365 Empresarial 5 (E5)
Office 365 Empresarial 1 (E1)	Office 365 Empresarial 3 (E3) Office 365 Empresarial 5 (E5)
Office 365 Suite Empresarial 3 (E3)	Office 365 Empresarial 5 (E5)

Nota: Para realizar la migración de los planes, el cliente deberá primero ponerse en contacto con el área de soporte para conocer las implicancias de la operación.

i. Requerimientos Técnicos Mínimos:

- Navegadores de Internet:

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 67 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



- La versión actual o inmediatamente anterior de Internet Explorer, Safari, Chrome, Firefox o Microsoft Edge.
- Sistemas Operativos compatibles:
 - Windows 10
 - Windows 7 Service Pack 1
 - Windows 8
 - Windows 8.1
 - Windows 10 Server
 - Windows Server 2012 R2
 - Windows Server 2012
 - Windows Server 2008 R2
 - Mac OS X 10.10
 - Mac OS Versiones recientes
- Móviles:
 - Para **Office Mobile**:
 - Windows: versiones de Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher y Access de Office 2013. Se necesita Windows 8 o posterior. Las aplicaciones de Office Mobile (Word, Excel, PowerPoint y OneNote) requieren Windows 10.
 - iOS: Office para iPad y iPhone requiere iOS 8.0 o una versión posterior.
 - Android: Office para Android se puede instalar en las tabletas y teléfonos que cumplan los siguientes requisitos: deben tener Android KitKat 4.4 o una versión posterior y un procesador basado en ARM o Intel x86.
 - Exploradores móviles: puedes usar cualquier explorador móvil compatible con Microsoft, incluido Intune Managed Browser.
 - Para **Exchange Online**: aplica para cualquier versión de los siguientes sistemas operativos Microsoft Windows Mobile® y Windows Phone, Nokia E y N, Android, Palm, Apple iPhone y Blackberry¹.
 - Para **Sharepoint Online**: Windows Mobile 6.5.x, Nokia series E y N, Palm, Android, iOS 4.0+

9. GOOGLE WORKSPACE

a. Definición del Servicio

Google Workspace es un servicio de software (*SaaS: Software-as-a-Service*) brindado por CLARO a través de la plataforma de Google LLC, con el cual los usuarios podrán acceder a un lugar de trabajo integrado con todas las herramientas de colaboración que necesitan para elevar su productividad. Un espacio virtual a la cual podrán ingresar desde una computadora, teléfono o Tablet que permitirá acceder a correo electrónico empresarial, videoconferencias, almacenamiento en la nube y uso compartido de archivos. Las cuentas de correo electrónico profesional podrán ser registradas con un dominio personalizado (@suempresa.com). El administrador de la cuenta podrá gestionar todas las cuentas de su organización y sus dispositivos de manera centralizada. Google Workspace entrega todas las herramientas para satisfacer las necesidades particulares de su equipo.

b. Planes y cargos fijos del servicio

Workspace cuenta con una amplia variedad de planes de acuerdo con las necesidades de su empresa.

Planes	Tarifa Mensual incluido IGV (*)
Workspace Business Starter	S/ 25.00
Workspace Business Standard	S/ 50.00
Workspace Business Plus	S/ 75.00
Workspace Enterprise Essentials	S/ 42.00
Workspace Enterprise Standard	S/ 85.00
Workspace Enterprise Plus	S/ 126.00

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 68 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



* Tarifas con IGV incluido.

Workspace está disponible en 2 modalidades de pago:

- Modalidad de pago mensual: El servicio está sujeto a actualizaciones mes a mes
- Modalidad de pago de Compromiso Anual: El servicio mantiene los beneficios contratos por un periodo de 12 meses sin ningún cambio.

c. Características del Servicio Google Workspace

Google Workspace ofrece herramientas para la mejora de la productividad de una empresa a través de un portal privado y seguro, con acceso desde cualquier dispositivo con conexión a internet y en el momento que se requiera. Las principales herramientas que ofrece son:

- Gmail: Es una herramienta de correo web electrónico seguro y privado para empresas, el cual mantiene informado a los usuarios con mensajes de notificación en tiempo real, además, almacena datos y correos electrónicos importantes de forma segura.
- Calendario: Permitirá la programación inteligente de reuniones, el cual permite programar eventos consultando la disponibilidad de sus participantes, como compañeros de trabajo, o superponiendo sus calendarios en una vista única.
- Meet: Es una plataforma de videoconferencia para empresas, que permite realizar videollamadas con varias personas desde una computadora, un teléfono o una sala de conferencias.
- Chat: Es una plataforma de mensajería diseñada para equipos de trabajo. La plataforma permite armar conversaciones directas o en salas virtuales exclusivas para alojar proyectos a lo largo del tiempo.
- Documentos: Es una herramienta que permite crear y editar documentos de texto directamente desde un navegador sin necesidad de un software específico, al cual, se podrá trabajar de forma individual o con varias personas sobre un mismo archivo y al mismo tiempo, guardar los cambios automáticamente. Es compatible con archivos de Microsoft® Word y permite exportar documentos en formatos .docx, .pdf, .odt, .rtf, .txt o .html.
- Hojas de cálculo: Es una herramienta admite más de 400 funciones las cuales pueden ser utilizadas para crear fórmulas que generen datos, calculen cifras y obtener datos estadísticos de una empresa, a su vez se podrá trabajar de forma individual o con varias personas sobre un mismo archivo y al mismo tiempo. La herramienta es compatible con fuentes ya sean CSV, Microsoft® Excel o cualquier otro formato de archivo.
- Presentaciones: Permite a los usuarios crear y editar presentaciones en su navegador sin necesidad de un software específico. Podrán trabajar varias personas al mismo tiempo, y todos tendrán siempre la versión más reciente.
- Formularios: Es una herramienta que permite crear formularios personalizados para encuestas y cuestionarios sin ningún cargo adicional. Los resultados serán compartidos directamente en una hoja de cálculo para su correcto análisis.
- Keep: Es una herramienta que facilita la organización de notas, con atributos como etiquetas, lista de imágenes, notas de audio y notas compartidas. Keep permite colaborar con compañeros de equipo y establece recordatorios para seguir su agenda. El contenido se sincroniza en todos sus dispositivos, por lo que los datos importantes siempre se encuentran al alcance de la mano.
- Sites: Es la herramienta sencilla y práctica que permite crear sitios web atractivos y de alta calidad para exhibir proyectos o eventos. Sites no requiere de conocimientos de diseño o programación. Al igual que en Documentos, puede trabajar en equipo y ver los cambios que realizan los demás en tiempo real a medida que ingresa contenido.
- Apps Script: Google Apps Script es un lenguaje de programación basado en JavaScript que permite personalizar y ampliar productos de Workspace como Documentos, Hojas de cálculo, Presentaciones y Formularios. No debe instalar nada, ya que puede proporcionar un editor de código incorporado directamente en el navegador para que su secuencia de comandos se ejecute en los servidores de Google.
- Jamboard: Es una pizarra digital colaborativa con la cual podrás colaborar en tiempo real con las personas de organización, con una pizarra digital de 55 pulgadas compatible con los servicios de Workspace.
- Drive: Es la herramienta de almacenamiento de archivos propios y compartidos en un único lugar seguro. Se podrá acceder a Drive desde cualquier momento o lugar ya sea desde dispositivos móviles o de escritorio, permite reconocer a los colaboradores, eventos y el contenido importante por medio de funciones como "acceso rápido" y mejoras de búsqueda.
- AppsSheet: Es una solución de desarrollo de aplicaciones sin código que permite crear aplicaciones web y para dispositivos móviles sin codificación.
- Currents: Te permite crear una comunidad en línea donde puedes compartir de forma segura actualizaciones del equipo, nuevas ideas e intereses comunes en tiempo real.
- Cloud Search: Es una herramienta de búsqueda de contenido de su empresa en G Suite. ofrece comprensión del lenguaje natural, predicciones de búsqueda instantáneas, resultados contextuales entre otros.

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 69 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones Servicios Cloud



- **Admin:** Es la herramienta que permite la administración centralizada de los usuarios de G suite. En esta plataforma web se podrá configurar distintas opciones de seguridad, como verificación en dos pasos y llaves de seguridad para proteger la información de la organización.
- **EndPoint:** Herramienta sencilla y eficiente que facilita la administración los dispositivos de su organización, con esta herramienta se podrá configurar bloqueos de pantalla, contraseñas seguras y hasta bloquear el acceso a sesiones específicas de los sistemas operativos Windows, Chrome, Linux y Mac.
- **Vault:** Permite archivar los datos empresariales de los productos de G Suite, incluidos las unidades de equipo de Google, Gmail, Google Drive, Grupos de Google y Hangouts Meet de Google. Esta herramienta permite establecer políticas de retención seguras para el contenido compatible de un dominio completo o de ciertas unidades organizativas con períodos y términos de búsqueda específicos. Vault permite llevar un seguimiento de los datos registrados y conservarlos para auditorías legales, además de recuperar información valiosa, incluso de cuentas suspendidas. Es una manera inteligente de reunir lo que necesita un equipo legal y evitar la pérdida de datos debido a la rotación de personal. También puede exportar las versiones anteriores de los archivos de Google Drive.
- **Cloud Identity Premium:** Es una solución de Identidad como servicio (IDaaS) que administra de forma centralizada los usuarios y grupos. Puedes configurar Cloud Identity para federar identidades entre Google y otros proveedores de identidad, como Active Directory y Azure Active Directory. También te brinda más control sobre las cuentas que se usan en tu organización. Por ejemplo, si los desarrolladores de tu organización usan cuentas personales, como Cuentas de Gmail, esas cuentas están fuera de tu control. Cuando adoptas Cloud Identity, puedes administrar el acceso y el cumplimiento de todos los usuarios en tu dominio.
- **Work Insights:** Es una herramienta con la cual puedes consultar métricas detalladas sobre cómo se utiliza Google Workspace en tu organización. En el panel de control de esta herramienta, los administradores, los supervisores y el personal de recursos humanos pueden ver estadísticas sobre los patrones de trabajo, la colaboración entre equipos y la adopción de Google Workspace.

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 70 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Nota de Producto

Confidencial

A continuación, se muestra un cuadro comparativo con las características por cada plan, para los Planes para clientes nuevos o existentes:

Características		Workspace						
		Business Starter	Business Standard	Business Plus	Enterprise Essentials	Enterprise Starter	Enterprise Standard	Enterprise Plus
Usuarios incluidos		1	1	1	1	1	1	1
Máximo de usuarios/licencias		300	300	300	Ilimitado ²	Ilimitado ²	Ilimitado ²	Ilimitado ²
Almacenamiento en la nube por usuario ¹		30 GB	2TB	5TB	1TB	1TB	Inicia con 5TB ³	Inicia con 5TB ³
Gmail	Correo electrónico personalizado para su empresa (@tuempresa.com) ⁴	Si	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si
	Protección contra la suplantación de identidad (phishing) y el spam que bloquea más del 99,9% de los ataques	Si	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si
	Experiencia de correo electrónico sin anuncios	Si	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si
	Acceso desde cualquier dispositivo (ordenadores, teléfonos o tablets)	Si	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si
	Funcionamiento sin Internet (acceso sin conexión)	Si	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si
	Compatibilidad con Microsoft Outlook	Si	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si
	Compatibilidad con correo IMAP y POP	Si	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si
	Límite de tamaño de los archivos adjuntos (enviados) de 25 MB	25 MB	25 MB	25 MB	No Aplica	25 MB	25 MB	25 MB
	Límite de tamaño de los archivos adjuntos (recibidos) de 50 MB	50 MB	50 MB	50 MB	No Aplica	50 MB	50 MB	50 MB
	Destinatarios por mensaje (campos "Para", "Cc" y "Cco") a 2000 Internos	Si	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si

Responsable:
Mario Torres

Nombre del archivo:
TYC Cloud 2022-08 1

Nivel:
Alto

Página:
71 de
214

13/01/2023

Términos y Condiciones Servicios Cloud



	Destinatarios por mensaje (campos "Para", "Cc" y "Cco") a 500 externos	Si	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si
	Filtrado de correo no deseado y bloqueo de virus	Si	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si
	Políticas de conservación de correos electrónicos y chats	Si	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si
	Listas de no permitidos gestionadas por los usuarios	Si	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si
	Pies de página de cumplimiento obligatorio	Si	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si
	Opción de inhabilitar el acceso IMAP/POP	Si	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si
	Vault para descubrimiento electrónico y archivado de correo electrónico/MI (mensajería instantánea)	No Aplica	No Aplica	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si
	Cifrado S/MIME para mejorar la seguridad del correo electrónico	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si
	Detección de software malicioso en archivos adjuntos de correo electrónico (zona de pruebas de seguridad)	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si
Calendario	Calendarios compartidos	Si	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si
	Reserva de recursos (salas, edificios, equipos)	Si	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si
	Sincronización de Calendario con teléfonos o tablets	Si	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si
	Añadir videoconferencias a eventos	Si	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si
	Sincronizar calendarios de Exchange y Google	Si	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si
	Definir una duración predeterminada para los eventos	Si	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si
Meet	Número máximo de participantes por reunión	100	150	500	150	250	500	500

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 72 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



	Reuniones seguras	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Presentaciones y pantalla compartida	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Participantes externos	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Acceso mediante llamada telefónica	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Aplicación Meet para Android y iOS	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Grabación y almacenamiento en Drive de reuniones	No Aplica	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Encuestas y Preguntas y respuestas	No Aplica	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si
	Transmita en vivo su reunión a un máximo de 10,000 participantes.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si	100k
Chat	Mensajería directa para equipos, salas de chat	Si	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si
	Active o desactive el historial de forma predeterminada	No Aplica	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si
	Aceptación automática de invitaciones	No Aplica	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si
	Chat con usuarios ajenos a su organización	No Aplica	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si
Herramientas de colaboración	Guardado automático de los cambios	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Compatibilidad con archivos como Office	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Contar con historial de revisión	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Funcionamiento en cualquier lugar y momento (incluso sin conexión)	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Documentos	Procesador de texto, permite crear documentos en línea y aplicarles formato, y trabajar solo o en colaboración con otras personas	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Responsable:
Mario Torres

Nombre del archivo:
TYC Cloud 2022-08 1

Nivel:
Alto

Página:
73 de
214

13/01/2023

Términos y Condiciones Servicios Cloud



Hojas de cálculo	Herramienta de operaciones de cómputo	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Guardado automático de los cambios	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Contar con estadísticas instantáneas con Explorar	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Opcion de contar con Tablas dinámicas, Creación de formularios o encuestas, Plantillas personalizables	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Presentaciones	Creador de presentaciones	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Formularios	Creador de encuestas profesionales	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Formularios personalizables, creación colaborativa, resultados en tiempo real, amplia variedad de plantillas	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Keep	Notas compartidas	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Sites	Creador de sitios web	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Apps Script	Cree integraciones que conectan las aplicaciones que los usuarios utilizan a diario y agrega funciones o personalizaciones donde y cuando resulta necesario.	Si	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si
Jamboard	Una pizarra digital colaborativa	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Drive	Almacenamiento de archivos en la nube por usuario ¹	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Drive File Stream	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Compatibilidad con más de 100 tipos de archivos	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Funciones avanzadas de auditoría e informes de Drive (registro de auditoría de Drive)	No Aplica	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 74 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Términos y Condiciones Servicios Cloud



	Permisos avanzados de Drive para compartir archivos	No Aplica	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Gestionar aprobaciones de documentos	No Aplica	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Gestionar metadatos de Drive (etiquetas y campos personalizados)	No Aplica	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Activar o desactivar la opción de crear Documentos	No Aplica	Si	Si	Si	Si	Si	Si
AppSheet	Es una solución de desarrollo de aplicaciones sin código que permite crear aplicaciones web y para dispositivos móviles sin codificación	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si
Currents	Construya una comunidad productiva donde todos permanezcan en la misma página	Si	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si
Cloud Search	Haga búsquedas inteligentes en todo Workspace	No Aplica	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Búsqueda de contactos	No Aplica	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Admin	Verificación en dos pasos	Si	Si	Si	Si ⁵	Si	Si	Si
	Uso obligatorio de conexiones SSL	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Centro de alertas: notificaciones de posibles problemas de seguridad	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Colaboración con dominios externos de confianza	Si	Si	Si	No Aplica	Si	Si	Si
	Supervisión y control de la seguridad de las contraseñas	Si	Si	Si	Si ⁵	Si	Si	Si
	Elegir la ubicación geográfica de los datos	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
	Centro de seguridad: previene, detecta y resuelve amenazas	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si
EndPoint	Prevención de pérdida de datos (DLP)	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si

Responsable:
Mario Torres

Nombre del archivo:
TYC Cloud 2022-08 1

Nivel:
Alto

Página:
75 de
214

13/01/2023

Términos y Condiciones

Servicios Cloud



	Administración de extremos	Básico	Básico	Avanzado	Enterprise	Básico	Enterprise	Enterprise
	Gestión de aplicaciones de Android	No Aplica	No Aplica	Si	No Aplica	No Aplica	Si	Si
	Gestión avanzada de puntos de conexión (muchas funciones)	No Aplica	No Aplica	Si	Si ⁵	No Aplica	Si	Si
	Distribuir aplicaciones móviles de forma selectiva	No Aplica	No Aplica	Si	No Aplica	No Aplica	Si	Si
	Registro de auditoría de dispositivos	No Aplica	No Aplica	Si	No Aplica	No Aplica	Si	Si
	Informe sobre los dispositivos inactivos propiedad de la empresa	No Aplica	No Aplica	Si	No Aplica	No Aplica	Si	Si
	Dispositivos Android propiedad de la empresa	No Aplica	No Aplica	Si	No Aplica	No Aplica	Si	Si
	Dispositivos iOS propiedad de la empresa	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si
	Gestionar dispositivos Windows	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si
	Protección de datos de iOS	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si
	Borrado remoto de datos de dispositivos (Windows)	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si
	Certificados de dispositivos móviles	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si
Cloud Identity Premium	Administre usuarios, dispositivos y aplicaciones	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si
Work Insights	Herramienta que permite obtener métricas de uso, adopción, patrones de trabajo y la colaboración de las aplicaciones de Workspace	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si
Vault	Tendencias de uso de las aplicaciones y los usuarios (muchos informes)	No Aplica	No Aplica	Si	No Aplica	Si	Si	Si
	Registros de auditoría de la actividad de usuarios y administradores (muchos registros)	No Aplica	No Aplica	Si	No Aplica	Si	Si	Si

Responsable:
Mario Torres

Nombre del archivo:
TYC Cloud 2022-08 1

Nivel:
Alto

Página:
76 de
214

13/01/2023

Términos y Condiciones Servicios Cloud



	Funciones avanzadas de auditoría e informes de Drive	No Aplica	No Aplica	Si	No Aplica	Si	Si	Si
Soporte	Garantía de tiempo de actividad del 99,9%	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Soporte técnico especializado en Perú y en español, disponible 24 x 7 x 365	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si

1. Almacenamiento en la nube por usuario que se comparten entre Drive y Gmail
2. No existe número mínimo o máximo de número de licencias Enterprise.
3. 5TB por usuario, el cliente podrá solicitar almacenamiento adicional sin costo adicional.
4. El cliente deberá contar con un dominio para poder hacer uso del servicio G Suite. Si no cuenta con un dominio propio y desea uno, puede comprarlo en el Portal de Claro Cloud.
5. Se debes verificar el dominio

Responsable: Mario Torres	Nombre del archivo: TYC Cloud 2022-08 1	Nivel: Alto	Página: 77 de 214	13/01/2023
------------------------------	--	----------------	-------------------------	------------

Asimismo, Workspace Business Starter ofrece herramientas y servicios adicionales, tales como:

Características de servicios adicionales	Workspace Business Starter	Workspace Enterprise Essentials
Planes	Precio de Plan por unidad de licencia CON IGV	
Usuarios incluidos	1	1
Máximo de usuarios/licencias	Ilimitado	Ilimitado
Google Drive 20 GB	S/14.00	No Aplica
Google Drive 50 GB	S/28.00	No Aplica
Google Drive 200 GB	S/62.00	No Aplica
Google Drive 400 GB	S/124.00	No Aplica
Google Drive 1 TB	S/312.00	No Aplica
Google Drive 2 TB	S/626.00	No Aplica
Google Drive 4 TB	S/1,250.00	No Aplica
Google Drive 8 TB	S/2,500.00	No Aplica
Google Drive 16 TB	S/4,992.00	No Aplica
Vault	No Aplica	S/18.00

d. Consideraciones del Servicio:

- El período de contratación de los servicios es de un (01) mes como mínimo, con renovaciones automáticas mensuales en la modalidad de pago mensual.
- El período de contratación de los servicios es de un (12) mes como mínimo, con renovaciones automáticas mensuales en la modalidad de pago de Compromiso anual. Los beneficios del servicio contratado en esta modalidad se mantienen por un periodo de 12 meses sin ningún cambio.
- Los clientes que acceden a alguno de los planes Workspace a través de la modalidad “Transfer Token” deberán contratar dichos servicios por un período forzoso de 12 meses. Luego de dicho período, el período de contratación del servicio será indeterminado. CLARO podrá requerir el pago de una penalidad equivalente a la retribución mensual del servicio multiplicada por el número de meses que falten para que venza dicho plazo forzoso.
- El cliente deberá contar con un dominio para poder hacer uso del servicio G Suite.
- Si no cuenta con un dominio propio, puede comprarlo en el Portal de Claro Cloud.
- Si ya cuenta con un dominio puede optar por:
 - ✓ Delegar la administración del dominio a CLARO, para lo cual se necesitará de una Llave de Autorización que deberá ser entregada por el Cliente a CLARO.
 - ✓ Usar el dominio que ya posee sin delegar la administración a CLARO. En este caso, el Cliente será responsable de renovar su dominio como lo realiza actualmente y solo deberá actualizar los DNS.
- El Cliente será el responsable de crear los usuarios, configurar y administrar el servicio.

e. Activación

- El servicio de Workspace podrá ser contratado desde la plataforma de Claro. Una vez aprobado el pedido de compra, CLARO activará el servicio desde la plataforma correspondiente.
- El cliente deberá proporcionar un dominio para proceder con la activación del servicio Workspace, si no cuenta con un dominio propio, puede comprarlo en el Portal de Claro Cloud o con nuestro equipo de ventas@clarocloud.com.pe
- El cliente podrá acceder a su panel de control de la plataforma de Claro a través del link <https://admin.google.com>, utilizando las credenciales brindadas al momento de su registro.
- A través del Portal Admin.google, el administrador podrá realizar las configuraciones del servicio de Workspace que requiera y que correspondan al plan contratado.
- Se recomienda actualizar su contraseña bajo los siguientes parámetros:
 - ✓ Longitud mínima de 6 caracteres.
 - ✓ Ingresar como mínimo un carácter en mayúscula.
 - ✓ Ingresar como mínimo un carácter numérico.
 - ✓ No emplear nombre del cliente, sitio o administrador del cliente.
 - ✓ No reutilizar las últimas 3 contraseñas.

- ✓ Es recomendable cambiar la contraseña inicial en menos de 24 horas de recibido el servicio.

f. Restricciones

- Para el servicio de Workspace adquirido por la plataforma de Claro, los usuarios podrán ser creados por el cliente en su panel del control (<https://cpcloud.claro.com.pe>). Si se crean por el Portal de Workspace no podrán visualizarse en la plataforma de CLARO.
- El cliente deberá proporcionar un dominio para proceder con la activación del servicio Workspace, si no cuenta con un dominio propio, puede comprarlo en el Portal de Claro Cloud o con nuestro equipo de ventas@clarocloud.com.pe
- Este servicio tendrá un tiempo de activación de 72 horas de ingresada la solicitud, debido a limitaciones en la plataforma de Google.

g. Requerimientos Técnicos Mínimos

- Navegadores Web compatibles:
Configuración del navegador necesaria. Para utilizar Google Workspace, se recomienda habilita las cookies y JavaScript en el navegador.
 - Navegador Chrome
 - Mozilla Firefox
 - Safari
 - Microsoft Edge
 - Internet Explorer
- Sistemas operativos de ordenadores:
Puedes descargar y usar Copia de seguridad y sincronización en algunos sistemas operativos:
Windows: Windows 7 y versiones posteriores, sin incluir las ediciones de Windows Server (consulta qué versión de Windows tienes instalada).
Mac: Sierra (10.12) y versiones posteriores (consulta qué versión tienes instalada).
Linux: Copia de seguridad y sincronización no está disponible actualmente para el sistema operativo Linux. Puedes usar Google Drive en la Web en drive.google.com.
- File Stream de Drive
Puedes descargar y usar File Stream de Drive con tu cuenta del trabajo o de un centro educativo en los siguientes sistemas operativos:
 - Windows: Windows 7 y versiones superiores, así como Windows Server 2012 y versiones posteriores.
 - Mac: El Capitan (10.11) y versiones superiores. Si usas High Sierra (10.13) o alguna versión más reciente, sigue estos pasos.
- Sistemas operativo Android
Para descargar la aplicación Google Drive, necesitas la versión 5.0 o posterior de Android.
Para descargar las aplicaciones Documentos, Hojas de cálculo y Presentaciones de Google, necesitas la versión 5.0 o posterior de Android. Descargar las aplicaciones Drive, Documentos, Hojas de cálculo o Presentaciones de Google
- Sistemas operativo Android
Para usar la última versión de la aplicación Google Drive, necesitas iOS 12 o una versión posterior.
Para usar las últimas versiones de las aplicaciones Documentos, Hojas de cálculo y Presentaciones de Google, necesitas iOS 12 o una versión posterior. Descargar las aplicaciones Drive, Documentos, Hojas de cálculo o Presentaciones de Google.
- Consideraciones para Meet:
 - Tiene una compatibilidad limitada con Microsoft Internet Explorer 11, por lo que es mejor que uses Meet en Microsoft Edge. Si quieres usar Meet en Internet Explorer, tendrás que descargar e instalar la versión más reciente del complemento Google Video Support.
 - Si el navegador no es compatible con las videollamadas de Meet, se puede unir a una reunión con el número de teléfono y el PIN, en caso de que el organizador te proporciona estos datos, (Perú no cuenta con un número local, se debe hacer la llamada al número local de USA o una región cercana)

- Un procesador Intel i3, i5 o i7 de segunda generación de 2,2 GHz o un procesador AMD equivalente o superior que admita video de alta definición.

10. CLARO DRIVE NEGOCIO

a. Definición del Servicio

Los servicios de Claro drive Negocio son servicios informáticos que permiten al cliente acceder por medio de Internet a una solución que habilita las funcionalidades de Almacenamiento en la Nube, respaldo, recuperación de contactos, sincronización de archivos entre dispositivos.

Los servicios de plataforma Claro drive Negocio ofertados por CLARO son de tipo: SaaS (Software-as-a-Service).

b. Características del Servicio

Las características de los planes se detallan a continuación:

Características Generales:

Claro Drive Negocio	Planes		
	25 GB	250 GB	1 TB
Incluye Claro drive Negocio 25 GB sin costo		✓	✓
Rol administrador	✓	✓	✓
Distribución de almacenamiento por grupos de usuarios	✓	✓	✓
Encriptación de datos	✓	✓	✓
Métricas de uso	✓	✓	✓
Soporte 24 x 7	✓	✓	✓

- El usuario administrador cuenta con un panel para gestionar las licencias con las que cuenta y dar seguimiento al estado y uso del servicio.
- El usuario Administrador posee el control de: a) Asignación de password, b) Acceso a información de todos los usuarios (capacidad de almacenamiento de usuario, nombre de usuario, almacenamiento utilizado, etc.) más no cuenta con acceso a los archivos subidos de los mismos, c) Activación/desactivación de usuarios.
- Claro drive Negocio cuenta con Encriptación tipo SSE (Server-side Encryption) diseñada para proteger el contenido de archivos. Las llaves de encriptación nunca dejan los servidores de Claro drive y se encuentran cifradas, por lo que todo tipo de contenido almacenado en Claro drive Negocio se encuentra completamente encriptado.
- Service Level Agreements (SLAs): Soporte garantizado 24/7 los 365 días del año, así como asistencia en la configuración del servicio.
- Single sign-On (SSO): Acceso a los usuarios con las mismas credenciales que se tienen en Odin.

c. Características Específicas

Claro drive Negocio					
Tipo de Archivos	Móvil		Escritorio		WEB
	Android	iOS	Win	MAC	WEB
Fotos	✓	✓	✓	✓	✓
Videos	✓	✓	✓	✓	✓

Música	✓	✓	✓	✓	✓
Documentos	✓	✓	✓	✓	✓
Contactos	✓	✓	X	X	✓

Tipo de respaldo	Android	iOS	Win	MAC	WEB
Respaldo automático	✓	✓	✓	✓	X
Carga automática	✓	✓	✓	✓	X
Carga manual	✓	✓	X	X	✓

Tipo de archivos a respaldar	Android	iOS	Win	MAC	WEB
Fotos	✓	✓	✓	✓	N/A
Videos	✓	✓	✓	✓	N/A
Música	✓	✓	✓	✓	N/A
Documentos	✓	✓	✓	✓	N/A
Contactos	✓	✓	X	X	N/A

Restauración	Android	iOS	Win	MAC	WEB
Fotos	X	X	✓	✓	N/A
Videos	X	X	✓	✓	N/A
Música	X	X	✓	✓	N/A
Documentos	X	X	✓	✓	N/A
Contactos	✓	✓	X	X	N/A

Accesibilidad	Android	iOS	WIN	MAC	WEB
Navegando en ficheros	✓	✓	✓	✓	✓
Buscador	✓	✓	✓	✓	✓
Basurero	X	X	✓	✓	X
Actividad reciente	✓	✓	✓	✓	✓
Acceso offline	✓	✓	✓	✓	X

Vistas	Android	iOS	WIN	MAC	WEB
--------	---------	-----	-----	-----	-----

Contactos	✓	✓	X	X	X
Línea de tiempo (fotos & videos)	X	✓	X	X	X
Álbum (fotos & videos)	✓	✓	X	X	✓
Files	✓	✓	✓	✓	✓
Folders	✓	✓	✓	✓	✓

Reproducción	Android	iOS	WIN	MAC	WEB
Reproducción de música	✓	✓	X	X	✓
Reproducción de video	✓	✓	X	X	✓

Manejo de archivos	Android	iOS	WIN	MAC	WEB
Renombrar archivo y folder	✓	✓	✓	✓	✓
Eliminar archivos	✓	✓	✓	✓	✓

Ordenar archivos	Android	iOS	WIN	MAC	WEB
Por Fecha	✓	✓	✓	✓	✓
Fecha de subida	✓	✓	✓	✓	X
Fecha de modificación	X	X	✓	✓	✓
Nombre de archivo	✓	✓	✓	✓	✓
Tamaño de archivo	✓	✓	✓	✓	✓

Descargas	Android	iOS	WIN	MAC	WEB
Descarga simple	✓	✓	X	X	✓
Descarga <i>Multi-collection</i>	✓	✓	X	X	✓

Compartir	Android	iOS	WIN	MAC	WEB
Link publico	✓	✓	✓	✓	✓
Compartir privado	✓	✓	X	X	✓

Opciones flexibles (escritorio)	Android	iOS	WIN	MAC	WEB
Solo sincronizar	X	X	✓	✓	X

Solo respaldar	X	X	✓	✓	X
Sincronizar y respaldar	X	X	✓	✓	X

Notificaciones	Android	iOS	WIN	MAC	WEB
<i>New share alert</i>	✓	✓	✓	✓	X

Configuraciones	Android	iOS	WIN	MAC	WEB
Únicamente en Wi-fi	✓	✓	X	X	X
Dirección de correo electrónico	✓	✓	X	X	✓
Desactivar en caso de <i>roaming</i>	✓	✓	X	X	X
Desactivar notificaciones	✓	✓	✓	✓	X
Actualizar App	✓	✓	X	X	X
Vista de espacio disponible en plan	✓	✓	✓	✓	✓

Acerca de	Android	iOS	WIN	MAC	WEB
Términos de servicio	✓	✓	X	X	✓
Políticas de privacidad	X	X	X	X	✓
Version de APP	✓	✓	✓	✓	X
<i>Welcome wizard</i>	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Scheduled maintenance</i>	✓	✓	X	X	X

Accesos y administración de plan	Android	iOS	WIN	MAC	WEB
Registro con número telefónico	✓	✓	✓	✓	✓
Entrar con correo electrónico	✓	✓	✓	✓	✓
Entrar con número telefónico	✓	✓	✓	✓	✓
Opción para cancelar plan	✓	X	X	X	✓
Opción para cambiar de plan	✓	X	X	X	✓
Recuperación de contraseña SMS	✓	✓	✓	✓	✓

Claro drive Negocio es la mejor opción para guardar archivos y carpetas de trabajo de una manera simple y segura.

Sincroniza todos tus archivos corporativos importantes y accede a ellos desde cualquier lugar, a través de cualquier equipo fijo o móvil en el momento que requieras y con lo más altos estándares de seguridad.

Comparte información a cualquiera de tus contactos dentro o fuera de tu organización mejorando así el flujo de comunicación.

Filesharing	Productividad	Seguridad
		
<ul style="list-style-type: none">• Almacenamiento en la nube Mantén todos tus archivos seguros almacenados en la nube.• Uso compartido de archivos Comparte cualquier archivo o carpeta fácilmente con quien quieras y sin problema• Sincronización de archivos Crea una copia de seguridad de las carpetas importantes y los cambios se sincronizarán en tu cuenta	<ul style="list-style-type: none">• Creación y edición en línea Crea y edita tus presentaciones, hojas de cálculo y archivos de texto, incluido los archivos de Microsoft Office.• Colaboración de contenido Colabora, edita y comparte contenido fácilmente con los miembros de un equipo.	<ul style="list-style-type: none">• Libreta de contactos segura Crea una copia de seguridad de tus contactos y accede a ella desde cualquier lugar• Versionado de archivos Acude a tu historial de versiones para deshacer los cambios y restaurar las versiones anteriores de cualquier archivo.

d. **Beneficios**

Entre las principales funcionalidades de ClaroDrive Negocios tenemos:

- Almacenamiento de la información importante del cliente en una plataforma sencilla y de fácil acceso.
- Acceso a la información desde cualquier dispositivo con conexión a internet.
- Fácil administración de archivos, permite ordenar de manera alfabética o por tipo de extensión.
- Posibilidad de compartir de manera fácil y segura. El cliente puede compartir sus archivos mediante un link con fecha de vencimiento y/o contraseña.
- Brinda copia de seguridad de contactos y restaura en el momento que se desee.
- Respaldo automático mediante red wifi o red móvil.
- Función "fuera de línea", permite al usuario visualizar o reproducir archivos sin conexión a internet.
- Claro drive Negocio cuenta con Encriptación tipo SSE (Server-side Encryption) diseñada para proteger el contenido de archivos. Las llaves de encriptación nunca dejan los servidores de Claro drive y se encuentran cifradas, por lo que todo tipo de contenido almacenado en Claro drive Negocio se encuentra completamente encriptado.

e. **Activación del Servicio**

- Los Servicios Cloud que el cliente contrate a través del Portal Web serán activados por CLARO dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la fecha de enviada la solicitud, siempre y cuando el cliente cuente con aprobación del área de créditos de CLARO.
- CLARO enviará a la cuenta de correo electrónico señalada por EL CLIENTE, la notificación de activación del Servicio Cloud y la información necesaria para que EL CLIENTE a través de su Administrador configure el Servicio Cloud contratado.
- El cliente será el responsable de la utilización de su usuario y contraseña, obligándose a mantenerlas en estricta reserva y cambiarlas regularmente.

- El Administrador designado por el cliente será responsable de configurar y administrar el Servicio Cloud contratado, y podrá solicitar soporte para realizar la configuración del mismo, al Centro de Atención de CLARO Cloud.

f. Cancelación del servicio

- El cliente puede solicitar la cancelación del servicio en cualquier momento, la información del cliente se almacenará por 30 días a partir de la fecha de cancelación, para que el usuario pueda respaldar su información en un medio diferente a Claro drive Negocio. Pasado este tiempo toda la información (archivos, fotos, videos, contactos, música, etc.), almacenada en Claro drive Negocio será eliminada.

g. Requerimientos técnicos básicos

- Sistema Operativo:
 - Windows 8.1, 8 y Windows 7
 - Mac OS 10.9 o posterior
- Memoria RAM:
 - Al menos 1 GB
- Espacio disponible en disco duro:
 - 100MB 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.
- Navegador web:
 - Internet Explorer 11 y versiones posteriores
 - Firefox 14 y versiones posteriores
 - Chrome 18 y versiones posteriores
 - Safari 7 y versiones posteriores

h. Restricciones

- 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 de datos), o si el dispositivo cuenta con batería suficiente para subir los archivos.

i. Garantía

- Los planes que se describen en el presente documento utilizan Software de un tercero que se descarga a partir de un link seguro, para la instalación en los dispositivos y/o equipos del usuario, por lo que no existe garantía sobre dicho software debido a que éste puede ser descargado y reinstalado tantas veces como sea requerido por el usuario.

j. Disponibilidad del servicio

- El Servicio, o cualquier funcionalidad o componente del mismo, puede no estar disponible en todos los países, y Claro drive Negocio no garantiza en modo alguno que el Servicio, o cualquier funcionalidad o componente del mismo, sea adecuado o esté disponible en una zona geográfica concreta. Desde el momento en que Usted decide acceder al Servicio y utilizarlo, lo hace por su propia cuenta y riesgo, asumiendo la responsabilidad.

Aceptación de los términos

Al suscribirse a cualquiera de los paquetes de "Claro drive Negocio" por cualquier medio, ya sea por WEB o Aplicación disponible, Usted, en la calidad de usuario, acepta todas las disposiciones las cuales representan la totalidad de los términos y condiciones entre Usted y AMX Contenido, S.A. de C.V. (en adelante "**Amco**") en lo relativo al uso del servicio Claro drive.

Por favor, revise todos los Términos y Condiciones de uso antes de aceptarlos, ya que al aceptar éstos se asume que está de acuerdo con todas las condiciones.

Condiciones Generales de Uso

a. De los servicios ofrecidos:

Este servicio brinda a los usuarios de Claro determinada capacidad de almacenamiento en la nube que les permite realizar las siguientes funciones para la administración de archivos y carpetas. Las funcionalidades dependerán del sistema operativo con el que se cuente de acuerdo a lo indicado en la nota de producto:

1. **Respaldo:** Almacenamiento en la nube de archivos y carpetas.
2. **Sincronizar:** Actualización de archivos y carpetas en su última versión en todos los plataformas 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 o redes sociales.
5. **Administrar:** Usuario "Administrador" el cuál tiene control de: 1) Asignación de password, 2) Acceso a información de todos los usuarios, 3) 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.

b. Planes de Claro drive disponibles:

Los precios de la oferta vigente del Servicio están disponibles en el sitio Web <http://www.clarodrive.com>.

Los requisitos mínimos que deberán cumplir los dispositivos para la adecuada instalación de las aplicaciones de Claro drive son los siguientes:

- **Sistema Operativo:** Las aplicaciones de Claro drive son compatibles con: Windows 8, 8.1, Windows 7, Mac OS X 10.9 y superiores.
- **Sistema operativo (equipos móviles):** Las aplicaciones de Claro drive están disponibles para equipos de tipo Smartphone y Tablets con sistema operativo Android 4.0 o superior, Tablet Android 4.0 ó superior, iPhone e iPad versión iOS 8 ó superior.
- **Memoria RAM:** Al menos 1 GB.
- **Espacio disponible en disco duro:** 100 Megabytes (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.
- **Web browsers soportados:** La aplicación web 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.

Tamaño máximo de archivos que se puede subir en Claro drive:

El tamaño máximo de un archivo para subir a Claro drive 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. Estos pueden depender de la conexión a la cual estén conectados (una red Wifi o una red de datos), o si el dispositivo cuenta con batería suficiente para subir los archivos.

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

c. De los precios, condiciones de pago y utilización del servicio:

Los paquetes de Claro drive Negocio son servicios de cobro mensual con precios que varían conforme al plan elegido, en el entendido que la prestación del servicio será durante treinta (30) días calendario, a partir de la fecha de contratación del servicio o renovación, y que el cargo ocurrirá automáticamente al final del vencimiento de cada período.

El detalle y precio del paquete lo podrás encontrar en: <https://www.clarodrive.com/> dentro de la sección "Negocio".

Para utilizar los servicios de Claro drive Negocio es necesario que el usuario sea empresa con Ruc 20 y Ruc 10 con negocio.

Los Usuarios de Claro podrán suscribirse y adquirir los paquetes de Claro drive Negocio ingresando al portal www.clarocloud.com.pe o mediante su asesor asignado de servicios. Los planes disponibles se encuentran en el portal www.clarocloud.com.pe.

Para disfrutar de los beneficios del servicio de Claro drive, el Usuario Claro deberá estar al día en sus pagos.

El cobro del Servicio, se realizará mediante factura electrónica de manera mensual.

El Usuario Claro podrá actualizar o cambiar su plan por uno de mayor valor. Si el Usuario Claro requiere cambiar su plan por uno de menor valor, deberá respaldar su información antes de realizar la baja de paquete, de modo que el espacio ocupado por sus archivos en Claro drive Negocio sea igual o menor a la capacidad del nuevo plan que está contratando.

d. Cancelación de Suscripción del servicio Claro drive Negocio

El cliente puede solicitar la cancelación del servicio en cualquier momento, la información del cliente se almacenará por 30 días a partir de la fecha de cancelación, para que el usuario pueda respaldar su información en un medio diferente a Claro drive Negocio. Pasado este tiempo toda la información (archivos, fotos, videos, contactos, música, etc.), almacenada en Claro drive Negocio será eliminada.

e. Otras disposiciones:

Los servicios de Claro drive son intransferibles. En ningún caso los beneficios aquí ofrecidos podrán convertirse en valor monetario, ni transferirse para otro usuario.

El usuario podrá realizar la carga y descarga de los archivos, música, fotos, etc. que desee respaldar en Claro drive Negocio desde su computadora, dispositivo o equipos. Para lo anterior, el usuario debe tener acceso a Internet o plan de datos. Si el usuario realiza las cargas y descargas utilizando su plan de datos, la navegación tendrá el costo establecido en el plan de datos contratado por el usuario.

AMX Contenido, S.A. de C.V no será responsable por daños o pérdida de información, música, videos, canciones, archivos, o cualquier otra información almacenada en Claro drive Negocio que se puedan presentar durante el tiempo en el que el usuario tenga activo el servicio o posterior a la desactivación del mismo.

Los planes están disponibles únicamente con las características descritas en estos términos y condiciones en el presente documento por lo que AMX Contenido, S.A. de C.V se reservan el derecho de modificarlos en cualquier momento.

GARANTIA. Los planes que se describen en el presente documento utilizan Software de un tercero que se descarga a partir de un link seguro, para la instalación en los dispositivos y/o equipos del usuario, por lo que **no existe garantía** sobre dicho software debido a que éste puede ser descargado y reinstalado tantas veces como sea requerido por el usuario. Por lo anterior, AMX Contenido, S.A. de C.V no garantiza la corrección, precisión, fiabilidad, oportunidad, seguridad, rendimiento o adecuación para un propósito particular del Software. Así mismo, no se garantiza que el software o en el servicio no presente errores, u otras fallas.

Cambio en los términos

AMX Contenido, S.A. de C.V tiene el derecho de modificar estos Términos y Condiciones de Uso y cualquier política que afecte o pertenezca a los paquetes de Claro drive, pues estos términos no tienen un periodo determinado de vigencia.

El uso continuo del Claro drive Negocio tras la notificación de cambio de los Términos y Condiciones de Uso se considerará como una aceptación de los nuevos términos y condiciones. En caso de que el usuario no esté de acuerdo con los cambios incorporados en los Términos y Condiciones de Uso, podrá cancelar la suscripción de su paquete en cualquier momento sin penalización alguna.

La versión más actualizada de los Términos y Condiciones de Uso estará siempre publicada en el sitio web, <http://www.clarodrive.com>. El usuario será responsable de la verificación periódica de dicho sitio web. No obstante lo anterior, AMX Contenido, S.A. de C.V y/o AMCO se reservan el derecho de cambiar, interrumpir o discontinuar el sitio web la página web en cualquier momento.

Si cualquier parte de estos Términos y Condiciones de Uso es considerada ilegítima, nula o inaplicable por la jurisdicción competente, estos Términos y Condiciones de Uso no deberán considerarse ilegítimos, nulos o impracticables; solamente aquella parte que sea ilegítima, nula o impracticable deberá ser inaplicada.

Responsabilidades del usuario frente al uso del Servicio

El servicio de Claro drive Negocio es de uso exclusivo del usuario y deberá cumplir estos Términos y Condiciones de manera integral. Estos servicios son provistos para uso personal o comercial. El usuario es responsable de la instalación y utilización del software; así como, de los contenidos que almacene en su cuenta.

El derecho de acceder y usar el servicio de Claro drive Negocio es personal e intransferible. El usuario tiene el derecho al acceso y uso de este servicio únicamente para propósitos lícitos.

El usuario es responsable de mantener en secreto los datos de su cuenta, su usuario y contraseña de acceso al servicio Claro drive Negocio. Para que el servicio funcione con eficiencia, el usuario debe mantener su información de suscripción actualizada, precisa y detallada. En caso de no hacerlo, el usuario acepta y conoce que la precisión y la eficiencia del servicio podrán ser afectadas. El usuario se compromete a notificar a AMX Contenido, S.A. de C.V, según corresponda, cualquier uso no autorizado de su cuenta.

Por criterio único y exclusivo de AMX Contenido, S.A. de C.V, según corresponda, la cuenta del usuario podrá ser cancelada por uso indebido, no autorizada o prohibida, sin ninguna obligación de mantener el paquete contratado o reembolso de lo pagado.

La descarga y el uso del software son a entera discreción y riesgo del usuario, quien será el único responsable por los daños a sus dispositivos de hardware o por las pérdidas de datos resultantes de la descarga o uso del Software.

Se prohíbe al usuario las siguientes prácticas, incluyendo de forma enunciativa y sin limitación a:

- 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 AMX Contenido, S.A. de C.V.
- 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 paquete o mecanismos de búsqueda disponibles comúnmente, como Internet Explorer de Microsoft;

- 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;
- Intentar descifrar, descomponer o realizar ingeniería a la inversa de cualquier software que consista o haga parte de los servicios Claro drive Negocio;
- Sondear, escanear o probar la vulnerabilidad de cualquier sistema o red;
- 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;
- 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;
- Plantar malware o utilizar de otra manera los servicios para distribuir malware.
- Cargar spyware u otro software malicioso al Servicio;
- Acceder o buscar los Servicios por cualquier otro medio que no sea por medio de las interfaces públicas;
- Enviar información no solicitada, promociones, anuncios, o spam;
- Enviar información de fuente de identificación alterada, falsa o engañosa, incluyendo el "spoofing" o "phishing";
- 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.
- Promover o anunciar productos o servicios que no sean suyos sin la debida autorización;
- Suplantar o falsificar su afiliación con cualquier persona o entidad;
- 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.
- Violar la ley de cualquier manera, o que viole la privacidad de los demás usuarios o los difame.

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 los 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.

Propiedad

Estos Términos y Condiciones de Uso no le conceden al usuario ningún derecho, título o interés en los Servicios, Software, o el contenido de los Servicios. Estos Términos y condiciones de Uso no le otorgan al usuario ningún derecho a utilizar las marcas AMX Contenido, S.A. de C.V, o de sus afiliadas, logotipos, nombres de dominio u otras características de la marca.

Derechos de autor

Cualquier contenido que infrinja o parezca infringir cualquier derecho de autor de tercero deberá ser notificado a AMX Contenido, S.A. de C.V. El contenido que esté infringiendo derechos de autor podrá ser eliminado o desactivado.

AMX Contenido, S.A. de C.V podrá utilizar cualquier observación, comentario o sugerencia o mensaje que un usuario envíe al correo del servicio, quien acepta que por dicho uso no recibirá contraprestación económica a su favor.

Limitación de responsabilidad

En ningún caso, AMX Contenido, S.A. de C.V. y/o sus afiliadas, asociados, empleados, agentes, proveedores, o licenciatarios serán responsables por daños directos, indirectos, especiales, incidentales, punitivos, derivados o perjuicios (incluyendo la pérdida de uso, datos, información, negocios o lucros, el error o el funcionamiento incorrecto de archivos, dispositivos o aplicaciones, las divulgaciones no autorizadas, la no disponibilidad extendida del contenido, robo de datos o sistemas, u otras pérdidas comerciales o económicas derivadas del uso o la imposibilidad de uso del software o la documentación relacionada) que pueda causar el servicio Claro drive Negocio, sea o no advertida de la posibilidad de dichos daños.

AMX Contenido, S.A. de C.V se eximen de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios derivados de la falta de veracidad y/o autenticidad de la información que los usuarios proporcionan a terceros.

Suspensión, modificación o eliminación de los Servicios

El acceso y uso del servicio Claro drive Negocio puede ser interrumpido en cualquier momento por diversas razones, incluso por falla de funcionamiento, actualizaciones periódicas o mantenimiento, o cualquier otra acción que AMX Contenido, S.A. de C.V puedan juzgar como necesaria.

El servicio Claro drive Negocio no tiene un periodo determinado de vigencia, pudiendo ser modificado o eliminado por AMX Contenido, S.A. de C.V. Independientemente de cualquier aviso previo y sin ninguna responsabilidad para éstas.

Políticas de Uso

PROPIEDAD. Al usar nuestros Servicios, nos proporciona sus archivos, contenido, contactos, etc. Sus archivos son suyos, estas Condiciones no nos conceden derechos sobre sus archivos, excepto los derechos limitados que nos permiten prestar los Servicios.

Necesitamos su autorización para llevar a cabo ciertas acciones, como alojar sus archivos, crear copias de seguridad y compartirlos cuando nos solicite hacerlo, nuestros Servicios también te ofrecen características como miniaturas de fotos, vistas previas de documentos, compartir y buscar elementos, estas características, al igual que otras, podrán requerir que nuestros sistemas accedan a sus archivos, los almacenen y los examinen. En ese sentido, nos concede autorización para hacer todas estas acciones.

Cancelación. Podrá dejar de usar nuestros Servicios en cualquier momento. Nos reservamos el derecho a suspender o rescindir el acceso a los Servicios con o sin previo aviso en los siguientes casos:

- (a) infringe estas Condiciones,
- (b) usa los Servicios de un modo que podría generar un riesgo real de daños o pérdidas para nosotros u otros usuarios,

Le proporcionaremos un aviso con anticipación razonable a través de la dirección de correo electrónico asociada con la cuenta, le daremos la oportunidad de exportar sus archivos de nuestros Servicios en un lapso no mayor a 30 días.

Fuerzas del orden público. Podremos divulgar tu información ante terceros si determinamos que ello es razonablemente necesario para:

- (a) cumplir con la ley,
- (b) proteger a una persona contra la muerte o lesiones graves,
- (c) prevenir fraudes o abuso hacia Claro drive Negocio o hacia nuestros usuarios, o
- (d) proteger los derechos de propiedad de Claro drive Negocio.

Disponibilidad del Servicio. El Servicio, o cualquier funcionalidad o componente del mismo, puede no estar disponible en todos los países, y Claro drive Negocio no garantiza en modo alguno que el Servicio, o cualquier funcionalidad o componente del mismo, sea adecuado o esté disponible en una zona geográfica concreta. Desde el momento en que Usted decide acceder al Servicio y utilizarlo, lo hace por su propia cuenta y riesgo, asumiendo la responsabilidad.

Dispositivos y cuentas. Claro drive Negocio se reserva el derecho a limitar la cantidad de dispositivos asociados con una Cuenta.

Límites de Carga. Los límites de Claro drive Negocio 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).

11. BACKUP EMPRESARIAL

a. Definición del Servicio

Backup Empresarial es un servicio de software (SaaS: Software-as-a-Service) brindado por CLARO a través de la plataforma de Acronis, que permite a los clientes mantener una copia de seguridad de la información crítica de su negocio en la nube. Esta información puede ser recuperada en cualquier momento y desde cualquier equipo con conexión a Internet.

Backup Empresarial es una solución de copia de seguridad fiable para mantener el control total de la ubicación de sus datos, sistemas y copias de seguridad, mejorando el cumplimiento de normativas y garantizando la administración de los datos.

El servicio de Backup Empresarial de CLARO brinda al cliente seguridad informática, permitiendo realizar respaldos automáticos o programarlos de manera diaria, semanal o mensual.

b. Características del Servicio

Las características de los planes se detallan a continuación:

Características	Profesional
Espacio de respaldo	A demanda
Equipos a respaldar	Ilimitado
Respaldo automático o programado	Si
Acceso desde dispositivos móviles	Si
Panel de administración	Si


Cifrado

Si


Detalle de dispositivos a respaldar:

ESTACIONES DE TRABAJO

WINDOWS


 Agente para Windows

MAC OS X


 Agente para Mac OS X

SERVIDORES

WINDOWS


 Agente para Windows

LINUX


 Agente para Linux (64 bits)

HOSTS DE VIRTUALIZACIÓN


VMWARE ESXI

 Agente para VMware ESXi

HYPER-V


 Agente para Hyper-V

VIRTUOZZO


 Agente para Virtuozzo

DISPOSITIVOS MÓVILES

IOS

 Agente para iOS

ANDROID


 Agente para Android

APLICACIONES


MICROSOFT SQL SERVER

 Agente para Microsoft SQL Server

MICROSOFT EXCHANGE SERVER

 Agente para Microsoft Exchange Server

MICROSOFT ACTIVE DIRECTORY

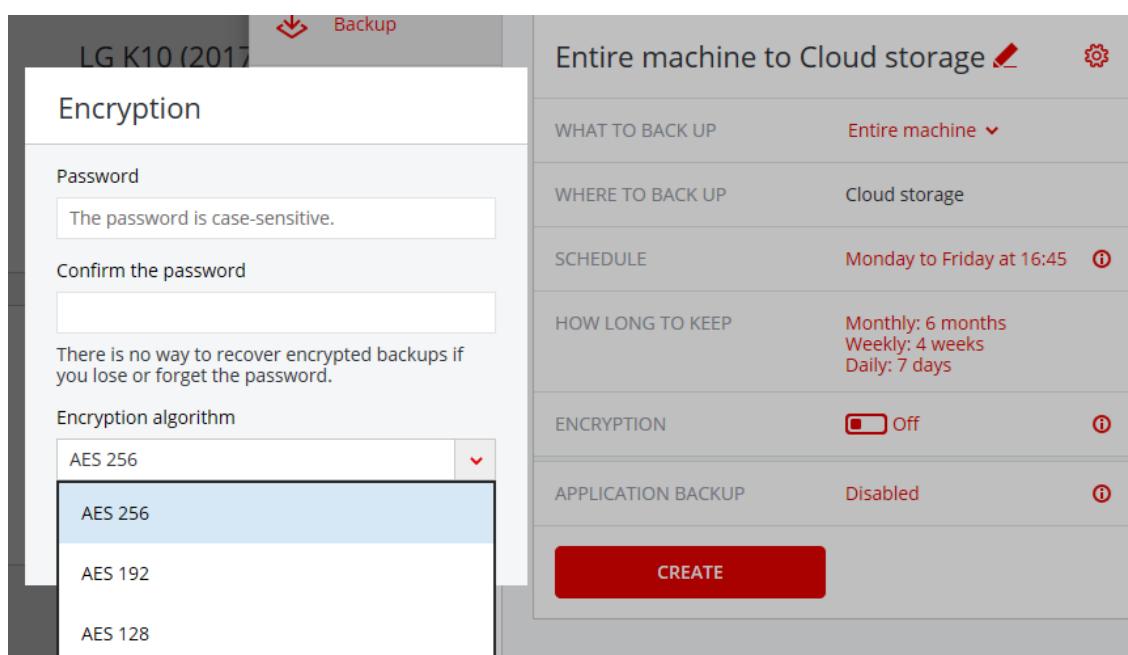
 Agente para Microsoft Active Directory

El período de contratación de los servicios es de un (01) mes como mínimo, con renovaciones automáticas mensuales. La retención de la información será de 10 días calendario una vez dada de baja la suscripción.

c. **Beneficios**

Algunos de los beneficios que brinda Backup Empresarial son:

- Almacenamiento de la información importante del cliente en una plataforma sencilla y de fácil acceso.
- Restauración de su información de manera fácil y rápida desde cualquier equipo compatible con conexión a Internet. Ver sección G, requerimientos técnicos mínimos.
- **Cifrado de los datos para garantizar la privacidad de su información; se utilizan conexiones SSL entre los equipos que están siendo respaldados y la nube; así como cifrado AES de 256 bits.**



- Creación de respaldos en forma automática, o programados de manera diaria, semanal o mensual, dependiendo de las necesidades de uso.

d. **Activación**

- Una vez aprobado el pedido de compra y que el servicio sea activado por CLARO, el cliente podrá acceder a su panel de control, a través del link <https://cpcloud.claro.com.pe>, como usuario administrador para empezar a crear los usuarios acorde al plan contratado.
- Cada usuario tendrá designada una licencia y un bloque de almacenamiento.
- Una vez definidas las configuraciones, cada usuario recibirá un correo donde será direccionado a la web del proveedor para poder descargar el instalador de la aplicación y empezar a respaldar su información.
- Los instaladores descargados están ligados a una licencia específica y solo podrán instalarse con dicha licencia. No se podrá ejecutar el instalador e ingresar una licencia diferente.
- El usuario administrador podrá revisar el estado de las licencias, el espacio de almacenamiento usado y libre de los demás usuarios, y el estado de los respaldos, accediendo desde su panel de control (<https://cpcloud.claro.com.pe>) o directamente a través de la web: <https://acronisbackup.clarocloud.com.pe>
- Los usuarios podrán revisar el estado de su licencia y almacenamiento, desde su panel de control (<https://cpcloud.claro.com.pe>) o a través de la web: <https://acronisbackup.clarocloud.com.pe>
- El cliente será el responsable de crear los usuarios, instalar el agente en cada computador/servidor, y administrar el servicio.

e. **Restricciones**

- Si cancela el servicio, será responsabilidad del Cliente respaldar su información ya que la misma será eliminada de los servidores del proveedor en un plazo no mayor a 10 días calendario. CLARO no se responsabiliza por la pérdida de la misma.

f. Requerimientos Técnicos Mínimos

Navegadores webs compatibles

La interfaz web es compatible con los siguientes navegadores web:

- Google Chrome 29 o posterior
- Mozilla Firefox 23 o posterior
- Opera 16 o posterior
- Windows Internet Explorer 10 o posterior
- En las implementaciones de la nube, el portal de gestión es compatible con Internet Explorer 11 o posteriores.
- Microsoft Edge 25 o posterior
- Safari 8 o una versión posterior que se ejecute en los sistemas operativos macOS y iOS

Agente para Windows

- Windows XP Professional SP1 (x64), SP2 (x64) y SP3 (x86)
- Windows XP Professional SP2 (x86): compatible con una versión especial de Agente para Windows. Consulte Compatibilidad con Windows XP SP2 para conocer los detalles y las limitaciones de esta compatibilidad.
- Windows Server 2003 SP1/2003 R2 y posterior – Standard y Enterprise editions (x86, x64)
- Windows Small Business Server 2003/2003 R2
- Windows Vista: todas las ediciones
- Windows Server 2008: ediciones Standard, Enterprise, Datacenter y Web (x86, x64)
- Windows Small Business Server 2008
- Windows 7: todas las ediciones
- Windows Server 2008 R2: ediciones Standard, Enterprise, Datacenter, Foundation y Web
- Windows MultiPoint Server 2010/2011/2012
- Windows Small Business Server 2011: todas las ediciones
- Windows 8/8.1: todas las ediciones (x86, x64), excepto las ediciones Windows RT
- Windows Server 2012/2012 R2: todas las ediciones
- Windows Storage Server 2003/2008/2008 R2/2012/2012 R2/2016
- Windows 10: ediciones Home, Pro, Education, Enterprise y IoT Enterprise
- Windows Server 2016 (todas las opciones de instalación, excepto Nano Server)
- Windows Server 2019: todas las opciones de instalación, excepto Nano Server

Agente para SQL, Agent for Exchange (para copia de seguridad de bases de datos y copias de seguridad compatibles con la aplicación) y Agente para Active Directory

Cada uno de estos agentes puede instalarse en un equipo que ejecute uno de los sistemas operativos indicados anteriormente y una versión compatible de la respectiva aplicación.

Agent for Exchange (para la copia de seguridad de buzones de correo)

Este agente puede instalarse en un equipo con o sin Microsoft Exchange Server.

- Windows Server 2008: ediciones Standard, Enterprise, Datacenter y Web (x86, x64)
- Windows Small Business Server 2008
- Windows 7: todas las ediciones
- Windows Server 2008 R2: ediciones Standard, Enterprise, Datacenter, Foundation y Web
- Windows MultiPoint Server 2010/2011/2012
- Windows Small Business Server 2011: todas las ediciones
- Windows 8/8.1: todas las ediciones (x86, x64), excepto las ediciones Windows RT
- Windows Server 2012/2012 R2: todas las ediciones
- Windows Storage Server 2008/2008 R2/2012/2012 R2

- Windows 10: ediciones Home, Pro, Education y Enterprise
- Windows Server 2016: todas las opciones de instalación, excepto Nano Server

Agente para Office 365

- Windows Server 2008: Standard, Enterprise, Datacenter y Web Edition (solo x64)
- Windows Small Business Server 2008
- Windows Server 2008 R2: ediciones Standard, Enterprise, Datacenter, Foundation y Web
- Windows Small Business Server 2011: todas las ediciones
- Windows 8/8.1: todas las ediciones (solo x64), excepto las ediciones Windows RT
- Windows Server 2012/2012 R2: todas las ediciones
- Windows Storage Server 2008/2008 R2/2012/2012 R2/2016 (solo x64)
- Windows 10: ediciones Home, Pro, Education y Enterprise (solo x64)
- Windows Server 2016: todas las opciones de instalación (solo x64), excepto Nano Server

Agente para Linux

Linux con la versión de kernel 2.6.9 a 4.19.8 y glibc 2.3.4 o versiones posteriores

Varias distribuciones de Linux x86 y x86_64, incluidas:

- Red Hat Enterprise Linux 4.x, 5.x, 6.x, 7.0, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6 y 8.0 (no se admiten configuraciones con Stratis)
- Ubuntu 9.10, 10.04, 10.10, 11.04, 11.10, 12.04, 12.10, 13.04, 13.10, 14.04, 14.10, 15.04, 15.10, 16.04, 16.10, 17.04, 17.10, 18.04 y 18.10
- Fedora 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28 y 29
- SUSE Linux Enterprise Server 10 y 11
- SUSE Linux Enterprise Server 12: compatible con los sistemas de archivos excepto Btrfs
- Debian 4, 5, 6, 7.0, 7.2, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7, 8.0, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 8.8, 8.11, 9.0, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5 y 9.6
- CentOS 5.x, 6.x, 7, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 y 7.6
- Oracle Linux 5.x, 6.x, 7.0, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 y 7.6: tanto Unbreakable Enterprise Kernel como Red Hat Compatible Kernel
- CloudLinux 5.x, 6.x, 7, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4 y 7.5
- ClearOS 5.x, 6.x, 7, 7.1 y 7.4
- ALT Linux 7.0

Antes de instalar el producto en un sistema que no use el gestor de paquetes RPM, como un sistema Ubuntu, necesita instalar este gestor de forma manual; por ejemplo, ejecutando el siguiente comando (como usuario raíz): `apt-get install rpm`

Agente para Mac

- OS X Mavericks 10.9
- OS X Yosemite 10.10
- OS X El Capitan 10.11
- macOS Sierra 10.12
- macOS High Sierra 10.13
- macOS Mojave 10.14

Agente para VMware (dispositivo virtual)

Este agente se proporciona como un dispositivo virtual para ejecutarse en un servidor ESXi.

VMware ESXi 4.1, 5.0, 5.1, 5.5, 6.0, 6.5, 6.7.

Agente para VMware (Windows)

Este agente se suministra como aplicación de Windows ejecutable en cualquier sistema operativo de los enumerados anteriormente para el Agente para Windows, con las excepciones siguientes:

Los sistemas operativos de 32 bits no son compatibles.

Windows XP, Windows Server 2003/2003 R2 y Windows Small Business Server 2003/2003 R2 no son compatibles.

- Agent for Hyper-V
- Windows Server 2008 (solo x64) con Hyper-V
- Windows Server 2008 R2 con Hyper-V
- Microsoft Hyper-V Server 2008/2008 R2
- Windows Server 2012/2012 R2 con Hyper-V
- Microsoft Hyper-V Server 2012/2012 R2
- Windows 8, 8.1 (solo x64) con Hyper-V
- Windows 10: ediciones Pro, Education y Enterprise con Hyper-V
- Windows Server 2016 con Hyper-V: todas las opciones de instalación, excepto Nano Server
- Microsoft Hyper-V Server 2016
- Windows Server 2019 con Hyper-V: todas las opciones de instalación, excepto Nano Server

Versiones compatibles de Microsoft SQL Server

- Microsoft SQL Server 2017
- Microsoft SQL Server 2016
- Microsoft SQL Server 2014
- Microsoft SQL Server 2012
- Microsoft SQL Server 2008 R2
- Microsoft SQL Server 2008
- Microsoft SQL Server 2005

Versiones admitidas de Microsoft Exchange Server

- Microsoft Exchange Server 2019: todas las ediciones.
- Microsoft Exchange Server 2016: todas las ediciones.
- Microsoft Exchange Server 2013: todas las ediciones, actualización acumulativa 1 (CU1) y posteriores.
- Microsoft Exchange Server 2010: todas las ediciones, todos los Service Pack. Se admite la copia de seguridad de buzón de correo y la recuperación granular desde copias de seguridad de base de datos a partir del Service Pack 1 (SP1).
- Microsoft Exchange Server 2007: todas las ediciones, todos los Service Pack. No se admite la copia de seguridad de buzón de correo y la recuperación granular desde copias de seguridad de base de datos.

Versiones de Microsoft SharePoint compatibles

Acronis Backup 12.5 es compatible con las siguientes versiones de Microsoft SharePoint:

- Microsoft SharePoint 2013
- Microsoft SharePoint Server 2010 SP1
- Microsoft SharePoint Foundation 2010 SP1
- Microsoft Office SharePoint Server 2007 SP2*
- Microsoft Windows SharePoint Services 3.0 SP2*

*Para utilizar SharePoint Explorer con estas versiones, es necesaria una granja de recuperación de SharePoint a la que conectar las bases de datos.

Las bases de datos o copias de seguridad desde las que se extraen los datos deben tener su origen en la misma versión de SharePoint que la versión en la que está instalado SharePoint Explorer.

g. Plataformas de virtualización compatibles

En la tabla siguiente se resume cómo las diferentes plataformas de virtualización son compatibles.

Plataforma	Copia de seguridad a nivel de hipervisor (sin agente)	Copia de seguridad desde dentro de un SO huésped
VMware		
Versiones de VMware vSphere: 4.1, 5.0, 5.1, 5.5, 6.0, 6.5, 6.7 Ediciones de VMware vSphere: VMware vSphere Essentials* VMware vSphere Essentials Plus* VMware vSphere Standard* VMware vSphere Advanced VMware vSphere Enterprise VMware vSphere Enterprise Plus	+	+
VMware vSphere Hypervisor (Free ESXi)**		+
VMware Server (VMware Virtual server) VMware Workstation VMware ACE VMware Player		+
Microsoft		
Windows Server 2008 (x64) con Hyper-V Windows Server 2008 R2 con Hyper-V Microsoft Hyper-V Server 2008/2008 R2 Windows Server 2012/2012 R2 con Hyper-V Microsoft Hyper-V Server 2012/2012 R2 Windows 8, 8.1 (x64) con Hyper-V Windows 10 con Hyper-V Windows Server 2016 con Hyper-V: todas las opciones de instalación, excepto Nano Server Microsoft Hyper-V Server 2016 Windows Server 2019 con Hyper-V: todas las opciones de instalación, excepto Nano Server Microsoft Hyper-V Server 2019	+	+
Microsoft Virtual PC 2004 y 2007 Windows Virtual PC		+
Microsoft Virtual Server 2005		+
Citrix		
Citrix XenServer 4.1.5, 5.5, 5.6, 6.0, 6.1, 6.2, 6.5, 7.0, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 y 7.6		Sólo invitados completamente virtualizados (también denominados HVM)
Red Hat y Linux		
Red Hat Enterprise Virtualization (RHEV) 2.2, 3.0, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5 y 3.6		+

Red Hat Virtualization (RHV) 4.0, 4.1		
Equipos virtuales basados en Kernel (KVM)		+
Parallels		
Parallels Workstation		+
Parallels Server 4 Bare Metal		+
Oracle		
Oracle VM Server 3.0, 3.3 y 3.4		Sólo invitados completamente virtualizados (también denominados HVM)
Oracle VM VirtualBox 4.x		+
Nutanix		
Nutanix Acropolis Hypervisor (AHV) 20160925.x mediante 20180425.x		+
Amazon		
Instancias de Amazon EC2		+
Microsoft Azure		
Equipos virtuales de Azure		+

* En estas ediciones, el transporte HotAdd para unidades de disco virtual es compatible en vSphere 5.0 y versiones posteriores. Es posible que las copias de seguridad se ejecuten más lentamente en la versión 4.1.

** La copia de seguridad a nivel de hipervisor no es compatible para vSphere Hypervisor porque este producto restringe el acceso a la interfaz de la línea de comandos remota (RCLI) al modo de solo lectura. El agente funciona durante el periodo de evaluación de vSphere Hypervisor mientras no se introduzca ninguna clave. Una vez ingresada dicha clave, el agente deja de funcionar.

h. Limitaciones

- Equipos tolerantes a errores

Agente para VMware realiza una copia de seguridad de un equipo tolerante a errores, solo si la tolerancia a errores está habilitada en vSphere 6.0 o versiones posteriores. Si ha actualizado desde una versión antigua de vSphere, solo es necesario que deshabilite y habilite la tolerancia a errores para cada equipo. Si está utilizando una versión de vSphere anterior, instale un agente en el sistema operativo invitado.

- Discos independientes y RDM

Agente para VMware no puede realizar copias de seguridad de discos Raw Device Mapping (RDM) en modo de compatibilidad física ni de discos independientes. El agente omite estos discos y añade las advertencias al registro. Puede evitar las advertencias al excluir los discos independientes y RDM en el modo de compatibilidad física del plan de copias de seguridad. Si desea realizar la copia de seguridad de estos discos o de los datos que estos contienen, instale un agente en el sistema operativo invitado.

- Disco de paso a través

Agente para Hyper-V no realiza copias de seguridad de discos de paso a través. Durante la copia de seguridad, el agente omite estos discos y añade las advertencias al registro. Puede evitar las

advertencias al excluir los discos de paso a través del plan de copias de seguridad. Si desea realizar la copia de seguridad de estos discos o de los datos que estos contienen, instale un agente en el sistema operativo invitado.

- **Agrupación de clústeres Hyper-V invitados**

El agente para Hyper-V no es compatible con la copia de seguridad de los equipos virtuales de Hyper-V que son nodos de un clúster de conmutación por error de Windows Server. Una instantánea VSS al nivel del servidor puede desconectar temporalmente el disco de quórum externo del clúster. Si desea realizar la copia de seguridad de esos equipos, instale agentes en los sistemas operativos invitados.

- **Conexión iSCSI en invitado**

Agente para VMware y Agente para Hyper-V no realizan copias de seguridad de volúmenes de LUN conectados mediante un iniciador iSCSI que funciona en el sistema operativo huésped. Como los hipervisores Hyper-V y ESXi no son compatibles con tales volúmenes, estos no se incluyen en las instantáneas a nivel de hipervisor y se omiten de una copia de seguridad sin emitir ningún aviso. Si desea realizar la copia de seguridad de estos volúmenes o de los datos que estos contienen, instale un agente en el sistema operativo invitado.

- **Equipos Linux que contienen volúmenes lógicos (LVM)**

Agente para VMware y Agente para Hyper-V no admiten las operaciones siguientes para equipos Linux con volúmenes lógicos:

- Migración P2V y V2P. Use Agente para Linux o un dispositivo de arranque para crear la copia de seguridad y el dispositivo de arranque para la recuperación.
- Ejecución de un equipo virtual desde una copia de seguridad creada por Agente para Linux o un dispositivo de arranque.
- Conversión de una copia de seguridad creada por Agente para Linux o un dispositivo de arranque en un equipo virtual.

- **Equipos virtuales cifrados (presentados en VMware vSphere 6.5)**

- Los equipos virtuales cifrados se incluyen en la copia de seguridad en un estado cifrado. Si el cifrado es imprescindible para usted, habilite las copias de seguridad al [crear un plan de copias de seguridad](#).
- Los equipos virtuales recuperados nunca están cifrados. Puede habilitar el cifrado manualmente una vez se haya completado la recuperación.
- Si realiza copias de seguridad de equipos virtuales cifrados, le recomendamos cifrar el equipo virtual en el que se está ejecutando Agente para VMware. En caso contrario, es posible que las operaciones realizadas con equipos cifrados sean más lentas de lo esperado. Aplique la directiva de cifrado de equipos virtuales al equipo del agente mediante vSphere Web Client.
- Los equipos virtuales cifrados se incluirán en la copia de seguridad mediante LAN, incluso si configura el modo de transporte SAN para el agente. El agente recurrirá al transporte NBD, pues VMware no es compatible con el transporte SAN para realizar copias de seguridad de discos virtuales cifrados.

- **Arranque seguro (presentado en VMware vSphere 6.5)**

Arranque seguro está deshabilitado cuando un equipo virtual se ha recuperado como nuevo equipo virtual. Puede habilitar el cifrado manualmente una vez se haya completado la recuperación.

- **La copia de seguridad de configuración de ESXi no es compatible con VMware vSphere 6.7.**

- i. Compatibilidad con software de cifrado**

No hay limitaciones en cuanto a las copias de seguridad y la recuperación de los datos que se hayan cifrado con el software de cifrado a *nivel de archivos*.

El software de cifrado a *nivel del disco* cifra los datos simultáneamente. Esta es la razón por la que los datos en la copia de seguridad no están cifrados. El software de cifrado a nivel del disco generalmente modifica áreas del sistema: registros de inicio, tablas de partición o tablas del sistema de archivos. Estos factores afectan a la copia de seguridad y recuperación a nivel del disco y la capacidad de un sistema de iniciar y acceder a Secure Zone.

Puede realizar una copia de seguridad de los datos cifrados con el software de cifrado a nivel del disco siguiente:

- Microsoft BitLocker Drive Encryption
- McAfee Endpoint Encryption
- PGP Whole Disk Encryption.

Para garantizar la fiabilidad de la recuperación a nivel del disco, siga las reglas comunes y las recomendaciones específicas del software.

Regla común de instalación

Es altamente recomendable instalar el software de cifrado antes de instalar los agentes de copias de seguridad.

Cómo utilizar Secure Zone

Secure Zone no debe estar cifrada con el cifrado a nivel del disco. Esta es la única forma de utilizar Secure Zone:

1. Instale el software de cifrado y, después, el agente.
2. Cree Secure Zone.
3. Excluya Secure Zone al cifrar el disco o sus volúmenes.

Regla común de copia de seguridad

Puede llevar a cabo una copia de seguridad a nivel del disco en el sistema operativo. No intente realizar la copia de seguridad con un dispositivo de arranque.

Procedimientos de recuperación específicos del software

Microsoft BitLocker Drive Encryption

Para recuperar un sistema cifrado con BitLocker:

1. Inicie desde el dispositivo de arranque.
2. Recupere el sistema. Los datos recuperados no estarán cifrados.
3. Reinicie el sistema recuperado.
4. Encienda BitLocker.

Si necesita recuperar solo una partición de un disco con múltiples particiones, hágalo en el sistema operativo. La recuperación en el dispositivo de arranque puede hacer que Windows no detecte la partición recuperada.

McAfee Endpoint Encryption y PGP Whole Disk Encryption

Puede recuperar una partición de sistema cifrada solo al utilizar un dispositivo de arranque.

Si el sistema recuperado no inicia, vuelva a crear el registro de arranque maestro según se describe en el siguiente artículo de la Microsoft Knowledge Base: <https://support.microsoft.com/kb/2622803>.

12. FACTURACION ELECTRONICA ADM

a. Definición del Servicio

Es una aplicación en la nube, diseñada para empresas Micro y Pymes sin ERP, ni punto de venta, que requieran tener un control administrativo de su negocio en operaciones de compra, venta, inventarios y facturación electrónica.

Al adquirir este servicio, no tendrás que invertir en infraestructura, consultorías, ni licencias, obtendrás una aplicación con un esquema de pago mensual en la factura y sin cláusulas de permanencia.

b. Requisitos

Para utilizar el servicio de Factura Electrónica ADM, el cliente deberá:

- Contar con su RUC y clave de Sol de la SUNAT activada.
- Dar de alta a CLARO como Proveedor de Servicios Electrónicos (PSE) desde el portal de SUNAT.
- Haber aceptado los términos y condiciones de los servicios de Claro Cloud.

Navegadores compatibles

Navegadores	Versión
Mozilla Firefox	43 o superior
Google Chrome	47 o superior
Operar	35 o superior
Safari	9.1 o superior

El manejo de Microsoft Edge no se recomienda debido a que el plugin no muestra de manera correcta alguna de las funciones dentro de la aplicación como son: reportes y vista preliminar de los documentos generados.

La aplicación no requiere la instalación de complementos o plugins adicionales, no genera restricciones con antivirus u otras aplicaciones instaladas en el computador.

En la configuración de los navegadores se recomienda NO habilitar el recordatorio de contraseñas.

c. Planes y Precios del servicio ADM



Planes	
Claro Factura Electrónica	Características
Factura Electrónica ADM Básico	Documentos ilimitados electrónicos al mes*
	1 Punto de venta
	2 Usuarios (max accesos)
Factura Electrónica ADM Avanzado	Documentos electrónicos ilimitados*
	1 Punto de venta
	3 Usuarios
	Estadísticas ⁽³⁾
	Compras ⁽⁴⁾
	Inventario
	Cuentas por cobrar
	Catálogo de terceros ⁽⁵⁾
App Móvil ⁽⁶⁾	

* Los tipos de documentos disponibles a emitir son: facturas, boletas, guías de remisión, notas de crédito de boletas y notas de crédito a Facturas.

⁽¹⁾Inc IGV. *Tarifa vigente para clientes que cuentan con un servicio Fijo o Móvil o Cloud con CLARO*

⁽²⁾Inc IGV

(*) Los documentos electrónicos comprendidos son: Facturas, Boletas, guías de remisión, notas de crédito de boletas y notas de crédito a Facturas.

⁽³⁾ Visualización grafica por fechas específicas de Clientes, Productos, Comprobantes fiscales, Cotizaciones y compras.

⁽⁴⁾ Registro de gastos generados por la empresa por medio de la compra de suministros (productos o servicios) a proveedores.

⁽⁵⁾ Catálogo desde el cual se agregará a los terceros (trabajadores, socios, proveedores y asociaciones que prestan sus servicios a la empresa) que van a estar involucrados en la empresa.

⁽⁶⁾ Versión disponible en android & iOS, en la versión móvil se pueden generar únicamente los siguientes documentos : Facturas, Boletas, Notas de crédito.

d. Características de los planes de Facturación Electrónica ADM

El servicio de factura electrónica cuenta con las siguientes características descritas a continuación para cualquiera de sus planes:

Factura Electrónica ADM Básico	Factura Electrónica ADM Avanzado
---------------------------------------	---

Catálogo de Clientes.	SI	SI
Catálogo de Productos.	SI	SI
Emisión Factura electrónica.	SI	SI
Emisión Boleta electrónica.	SI	SI
Emisión Notas Crédito.	SI	SI
Emisión Notas Debito.	NO	NO
Bandeja de Documentos Electrónicos recibidos (Boletas, Facturas, NC, Guía de remisión)	SI	SI
Reportes en línea y tablero de indicadores	SI	SI
Estadísticas	NO	SI
Configuración de usuarios.	SI	SI
Usuario Administrador	SI	SI
Usuario Operación (accesos simultáneos)	2	3
Punto de venta	1	1
Compras (Entrada de mercancías)	NO	SI
Inventarios	NO	SI
Cuenta por cobrar	NO	SI
Cotizaciones	NO	SI
APPMóvil*	NO	SI

* Versión disponible en android & iOS, en la versión móvil se pueden generar únicamente los siguientes documentos: Facturas, Boletas, Notas de crédito.

e. Funcionalidades

- Facturación por computador /dispositivo móvil
- Facturación electrónica
- Configuración de correo electrónico
- Configuración de plantillas
- Configuración de productos
- Configuración de formatos y decimales
- Cuentas por cobrar
- Configurar datos de crédito
- Configuración de catálogos
- Compras (entrada de mercancías/proveedores)
- Cotizaciones

f. Requerimientos Técnicos Mínimos

Para Smartphone o Tablet Android 4.2 o superior - Google Play IOS 8 o superior - AppStore
Para computadores de mesa y portátiles Internet Explorer 10,11 y Microsoft Edge. Google

Chrome 47 o superior. Firefox 43 o superior. Safari 9.1 o superior. Opera 35 o superior. El cliente debe contar con conexión una red WiFi segura o línea celular plan de datos.

g. Beneficios

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA ILIMITADA

Obtendrás un servicio de facturación electrónica con firma digital en la nube 7X24, desde cualquier dispositivo móvil, con conexión a internet.

DOCUMENTOS DE COMPRA Y VENTA

Podrás generar en tiempo real cotizaciones, documentos equivalentes a facturas y notas de venta.

BASE DE DATOS

Asegurarás y centralizarás la información financiera y administrativa de tu negocio como: clientes, productos y proveedores.

REPORTES

Generarás reportes de estados de cuenta de clientes, comprobante de informe diario de ventas, resumen de documentos, kárdex y lista de precios, entre muchos otros.

h. Consideraciones del Servicio

- El servicio de facturación electrónica se encuentra sujeto a cambios de acuerdo a la normativa emitida por SUNAT.
- Los cambios dispuestos por SUNAT serán realizadas dentro de los plazos establecidos por SUNAT.
- El cliente puede contratar cualquiera de los planes y obtener el primer mes gratis.
- El cliente debe enviar un correo al buzón activaciones@clarocloud.com.pe la captura de pantalla de la autorización a Claro como su Proveedor de Servicios Electrónicos (PSE) desde su portal de SUNAT (clave SOL)
- El cliente puede realizar cambio/upgrade de plan sin embargo solo aplica la promoción del primer mes gratis
- El cliente debe solicitar la baja de su servicio escribiéndole a backoffice@clarocloud.com.pe hasta el día 30 caso contrario la suscripción se renovará de manera automática generando cargos el día 31 a las cero horas.
- Debido a las reglas de SUNAT se sugiere al cliente prever con 24 horas de anticipación el cambio de PSE ya que es el tiempo que la entidad requiere para reconocer un nuevo PSE a favor del contribuyente

i. Restricciones / Exclusiones

- Este modelo de venta es para clientes que NO cuentan con un software de ventas y/o ERP donde realizan la facturación a sus clientes.
- Este modelo de venta NO permite la integración con software alguno del cliente.
- Si el cliente es impedido, bloqueado u otros referidos que impidan la emisión de comprobantes electrónicos por SUNAT el servicio con Claro no será dado de baja a menos que el cliente lo solicite.

13. SERVIDORES VIRTUALES, SERVIDORES VIRTUALES NEGOCIO, RESPALDO DE SERVIDORES VIRTUALES Y DATA CENTER VIRTUAL

a. Definición del servicio

La oferta de infraestructura como Servicio (IaaS) está compuesta por 3 elementos: 1) Servidores Virtuales que ofrecen capacidad de cómputo y almacenamiento bajo demanda, 2) Data Centers Virtuales que permiten establecer arquitecturas multiservidores con diferentes niveles de interactividad y de seguridad y 3) Servidores Virtuales Negocio que ofrecen capacidad de cómputo y almacenamiento bajo demanda con sistemas operativos dedicados o sistemas operativos centralizados de tipo contenedor y 4) Contenedores.

Servidores Virtuales

Los Servidores Virtuales de CLARO son la alternativa inteligente para obtener recursos de cómputo y almacenamiento elásticos y flexibles. El servicio incluirá la provisión de servidores virtuales desde la nube. A través del acceso al portal web de CLARO Cloud, los clientes podrán acceder para solicitar estos servidores, pudiendo elegir de entre una variedad de unidades de cómputo (vCPU), memoria RAM virtual, espacio en disco y software de base.

Respaldo de Servidores Virtuales

Como complemento a la oferta de IaaS en la nube de Claro, ofrecemos a nuestros clientes la característica de Respaldo como Servicio (BaaS) bajo demanda para servidores virtuales. Esta característica robustece la seguridad y confiabilidad de los servidores alojados en nuestra nube y garantiza que la información y aplicaciones estén respaldadas en todo momento. Esta solución utiliza infraestructura centralizada para respaldar la información de los Servidores Virtuales de Claro Cloud, en los ambientes de nube pública o Data Center Virtual (público o privado). Las características de respaldo están disponibles para todos los servidores de CLARO para ambos ambientes.

Data Center Virtual

El servicio Data Center Virtual (DCV) es un producto de Infraestructura como Servicio (IaaS) orientado a medianas empresas y grandes organizaciones que proporciona un entorno de cómputo seguro y escalable integrado en la nube de CLARO. Los Data Center Virtuales son contenedores virtuales que permiten agregar servidores virtuales de diferentes capacidades de cómputo, sistemas operativos y bases de datos, con distintos esquemas de red (VLANs) y seguridad. DCV es capaz de atender las necesidades del cliente en el campo de la infraestructura de Cloud Computing, tanto privadas como públicas.

Servidores Virtuales Negocio

Los Servidores Virtuales Negocio de CLARO son la alternativa inteligente para obtener recursos de cómputo y almacenamiento elásticos y flexibles a menor costo que la oferta tradicional de servidores virtuales. El servicio incluirá la provisión de servidores virtuales desde la nube. A través del acceso al portal web de CLARO Cloud, los clientes podrán acceder para solicitar estos servidores, pudiendo elegir de entre una variedad de unidades de cómputo (vCPU), memoria RAM virtual, espacio en disco y software de base.

Servidores Virtuales Negocio tipo Contenedor

Los Servidores Virtuales con Sistema Operativo Centralizado o Contenedor son ideales para usuarios avanzados de aplicaciones o microservicios especializados que nativamente aprovechan de manera eficiente sus recursos de cómputo contratados. Los usuarios y sus aplicaciones no tienen acceso al kernel del sistema operativo. Planes disponibles solo para sistemas operativos basados en Linux tales como Linux Centos 7.1.

b. Propuesta de Valor y Beneficios

A través de la incorporación de Servidores Virtuales, Servidores Virtuales Negocio, Respaldo de Servidores Virtuales y Data Center Virtual al portfolio, CLARO ofrecerá un entorno virtual de cómputo dentro del cual los clientes tendrán la posibilidad de incrementar o disminuir su capacidad de procesamiento, memoria y almacenamiento en función de los requerimientos reales de su negocio, en el momento que desee y abonando solo por la capacidad y tiempo contratado. Servidores Virtuales, Respaldo de Servidores Virtuales y Data Center Virtual son servicios ofrecidos desde una infraestructura de Data Center redundante de Claro que cumple con estándares de calidad y seguridad de clase mundial con certificación *International Computer Room for Expert Association* (ICREA) Nivel V. CLARO brinda una oferta integrada con presencia y soporte local.

Las soluciones de Infraestructura como Servicio de CLARO Cloud son adecuadas para distintos tipos de aplicaciones:

- Portales / Aplicaciones Web
- Sistemas de Facturación / CRMs (Customer Relationship Management software) / Planilla
- Infraestructura temporal / Picos de demanda de cómputo
- Desarrollo y pruebas de software
- Base de Datos
- Servidores SharePoint / Archivos

Las soluciones IaaS de CLARO brindan al cliente múltiples beneficios, tales como rápido despliegue y ahorro de costos en:

- Construcciones y obras civiles para contar un data center propio.
- Infraestructura física de seguridad, energía eléctrica, generadores, UPS, aires acondicionados, cableado, etc
- Equipamiento: servidores, firewalls, switches, routers, etc
- Mantenimiento preventivo y correctivo
- Capacitación y mantenimiento de personal, entre otros.

c. Planes de Servidores Virtuales

El cliente podrá elegir una de las siguientes configuraciones base de Servidores Virtuales:

Servidores con Sistema Operativo Microsoft Windows:

Servidores Microsoft Windows			
	Windows Server 2008 R2 Ent.	Windows Server 2008 R2 Ent. con SQL Web Edition	Windows Server 2008 R2 Ent. con SQL Standard Edition
Procesadores (virtual CPU)	1	2	2
Memoria RAM virtual	1 GB	2 GB	2 GB
Disco Virtual base	50 GB	50 GB	50 GB
Transferencia Internet (IN)	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Transferencia Internet (OUT)	50 GB al Mes	50 GB al Mes	50 GB al Mes
Sistema Operativo	Windows Server 2008 R2 Enterprise 64-bit	Windows Server 2008 R2 Enterprise 64-bit	Windows Server 2008 R2 Enterprise 64-bit
Aplicaciones	MS IIS	MS SQL Web Edit. / MS IIS	MS SQL Standard / MS IIS

Respaldo (Snapshot)	SI	SI	SI
IP Homologada	SI	SI	SI
Firewall Perimetral	SI	SI	SI
Panel de Control	SI	SI	SI
Soporte Técnico en español	7 X 24	7 X 24	7 X 24

	Windows Server	Windows Server	Windows Server
	2012 R2 Ent.	2012 R2 Ent. con	2012 R2 Ent. con
		SQL Web Edition	SQL Standard Edition.
Sistema Operativo	Windows 2012 R2 Std x64	Windows 2012 R2 Std x64	Windows 2012 R2 Std x64
Procesadores (virtual CPU)	1	2	2
Memoria RAM virtual	2 GB	2 GB	2 GB
Disco Virtual base	50 GB	50 GB	50 GB
Transferencia Internet (IN)	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Transferencia Internet (OUT)	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Aplicaciones	MS IIS	MS SQL 2012 Web Edit. / MS IIS	MS SQL 2012 Standard / MS IIS
Respaldo (Snapshot)	SI	SI	SI
IP Homologada	SI	SI	SI
Firewall Perimetral	SI	SI	SI
Panel de Control	SI	SI	SI
Soporte Técnico en español	7 X 24	7 X 24	7 X 24

Servidores con Sistema Operativo Linux:

Servidores Linux CentOS		
	Linux CentOS	Linux CentOS con Base de Datos
Procesadores (virtual CPU)	1	2
Memoria RAM virtual	1 GB	2 GB
Disco Virtual base	50 GB	50 GB
Transferencia Internet (IN)	Ilimitado	Ilimitado
Transferencia Internet (OUT)	Ilimitado	Ilimitado
Sistema Operativo	CentOS v6.7 / CentOS 7	CentOS v6.7 / CentOS 7
	Ubuntu 14.04 / Debian 7	Ubuntu 14.04 / Debian 7
Aplicaciones	-	My SQL/PHP/Apache
Respaldo (Snapshot)	SI	SI
IP Homologada	SI	SI
Firewall Perimetral	SI	SI
Panel de Control	SI	SI
Soporte Técnico en español (*)	7 X 24	7 X 24

(*) CLARO no proporciona soporte al sistema operativo CentOS; dicho soporte es responsabilidad del Cliente.

Servidores con Sistema Operativo Linux Red Hat:

Servidores Red Hat		
	Red Hat Enterprise Linux	Red Hat Enterprise Linux con Base de Datos
Sistema Operativo	Red Hat Enterprise Linux 6.4 /	Red Hat Enterprise Linux 6.4
	Red Hat Enterprise Linux 7.4	
Procesadores (virtual CPU)	1	2
Memoria RAM virtual	1 GB	2 GB
Disco Virtual base	50 GB	50 GB
Transferencia Internet (IN)	Ilimitado	Ilimitado
Transferencia Internet (OUT)	Ilimitado	Ilimitado
Aplicaciones	-	My SQL 5.1/PHP/Apache
Respaldo (Snapshot)	SI	SI
IP Homologada	SI	SI
Firewall Perimetral	SI	SI
Panel de Control	SI	SI
Soporte Técnico en español	7 X 24	7 X 24

A los Servidores Virtuales base listados arriba, se les puede incrementar y disminuir la configuración de procesador (virtual CPU) y memoria virtual en minutos y sin penalizaciones, de acuerdo a la siguiente variedad de opciones:

vCPU	Memoria (GB)												
	1	2	4	8	16	24	32	48	64	72	96	112	128
1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8*				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10						✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12							✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16								✓	✓	✓	✓	✓	✓

* El sistema operativo Windows Server 2008 R2 solo soporta hasta 8 vCPU.

Respaldo (Snapshot): En cualquier momento el cliente podrá realizar un (01) snapshot (fotografía de la configuración del sistema y datos existentes en el disco base) de cada servidor virtual. El snapshot será conservado por tiempo indefinido hasta que el cliente decida borrarlo o bien tomar un nuevo snapshot. En ningún momento el cliente podrá tener más de un snapshot activo.

Nota: El snapshot es una acción instantánea que al ejecutarse sobre un Servidor Virtual con base de datos no garantiza la integridad de la base de datos. Es recomendable detener la base de datos previo a tomar un snapshot.

Sistema Operativo: Los Servidores Virtuales son creados con los siguientes sistemas operativos previamente instalados y funcionando:

- Windows Server 2008 R2 Enterprise 64-bit (01 licencia S.O., 02 licencias Remote Desktop Services)
- Windows Server 2012 R2 Standard 64-bit (01 licencia S.O., 02 licencias Remote Desktop Services)
- Linux CentOS 6.7
- Linux CentOS 7
- Ubuntu 14.04
- Debian 7
- Red Hat Enterprise Linux 6.4
- Red Hat Enterprise Linux 7.4

Base de datos*: Los Servidores Virtuales pueden ser creados con manejadores de bases de datos pre-instalados:

- Microsoft SQL Web Ed 2008 R2 / Microsoft SQL Web Edition 2012 (01 licencia CAL de Base de Datos)
- Microsoft SQL Standard 2008 R2 / Microsoft SQL Standard 2012 (01 licencia CAL de Base de Datos)
- MySQL 5.1

*Incluido dentro del servidor virtual de base de datos. Este software se encuentra preinstalado y requiere que el cliente lo habilite desde el Sistema Operativo.

Web Server: Microsoft IIS en servidores con Sistema Operativo Windows o Apache en servidores con Sistema Operativo Linux. Este software se encuentra preinstalado y requiere que el cliente lo habilite desde el Sistema Operativo.

Parches y actualizaciones: Es responsabilidad del cliente el instalar las actualizaciones y parches del Sistema Operativo y/o base de datos según corresponda. El cliente podrá contratar con CLARO un servicio de administración que incluya las acciones de actualización e instalación de parches por un costo adicional el cual dependerá de los alcances acordados con el cliente.

Firewall Perimetral: Cada Servidor Virtual está protegido por medio de un Firewall perimetral con políticas de seguridad estándar con base a las mejores prácticas de seguridad y normatividad de un centro de datos ICREA V. Los puertos abiertos por defecto son:

- HTTP (TCP 80)
- HTTPS (TCP 443)
- FTP (TCP 21)
- SMTP (TCP 25)
- RDP (TCP 3389)
- SSH (TCP 22)

Es posible abrir puertos adicionales con base a las solicitudes de los clientes llamando al Centro de Atención de servicios Cloud. Cada solicitud se analizará y se determinará por el equipo técnico del centro de datos si se autoriza la apertura de tales puertos.

Transferencia de entrada y salida (Internet): Cada Servidor Virtual incluye transferencia de información de entrada y salida hacia Internet de manera ilimitado.

Direccionamiento IP: Cada servidor virtual incluye una tarjeta de red virtual (vNIC) con una (01) dirección IP homologada y dos (02) tarjetas de red virtual (vNIC) con direccionamiento privado para efectos de administración y respaldo.

Panel de Control: El cliente tiene acceso a una plataforma de gestión, con conexión a través de un vínculo seguro (<https://cpcloud.claro.com.pe>) o VPN IPSec por Internet con su(s) servidor(es), con la posibilidad de realizar u obtener las siguientes opciones de control:

- **Elasticidad:** Opción para adquirir o modificar nuevos servidores en alguna de las características principales como Procesamiento, Memoria RAM y almacenamiento. El almacenamiento solamente podrá crecer y disminuir en discos completos, es decir, un cliente con un disco de 100GB que quiere incrementarlo a 500GB primero tendrá que eliminarlo y posteriormente comprar uno nuevo del tamaño deseado.
Nota: los datos se perderán si el cliente no los respalda previamente.
- **Snapshot:** Opción para que el cliente ordene tomar una imagen del servidor (disco base)
- **Restablecer Snapshot:** Opción de reconstruir la imagen original del servicio con base al último snapshot.
- **Reiniciar:** El servidor en modo normal y en modo de recuperación.
- **Eliminar:** Destruir el Servidor Virtual, esta acción causa la eliminación inmediata de la información del cliente y no es posible recuperarla. También, este comando detiene los cargos directos y asociados al Servidor Virtual de forma definitiva.

Componentes adicionales:

Las opciones de procesamiento, memoria y almacenamiento tipo SAN (*Storage Area Network*) disponibles para los Servidores Virtuales de CLARO son:

Adicionales - Servidores Virtuales		
		Tarifa Mensual incl. IGV (*)
Procesamiento (virtual CPUs)	Cambio a: 2 vCPU	S/. 88.00
	Cambio a: 4 vCPU	S/. 288.00
	Cambio a: 8 vCPU	S/. 570.00
	Cambio a: 10 vCPU	S/. 680.00
	Cambio a: 12 vCPU	S/.743.40
	Cambio a: 16 vCPU	S/.944.00
Memoria (RAM GB)	Cambio a: 2 GB de RAM virtual	S/. 898.00
	Cambio a: 4 GB de RAM virtual	S/. 288.00
	Cambio a: 8 GB de RAM virtual	S/. 528.00
	Cambio a: 16 GB de RAM virtual	S/. 933.00
	Cambio a: 24 GB de RAM virtual	S/. 1,272.00
	Cambio a: 32 GB de RAM virtual	S/. 1,585.00
	Cambio a: 48 GB de RAM virtual	S/. 2,060.00
	Cambio a: 64 GB de RAM virtual	S/. 2,557.00
	Cambio a: 72 GB de RAM virtual	S/. 2,592.00
	Cambio a: 96 GB de RAM virtual	S/. 3,456.00
	Cambio a: 112 GB de RAM virtual	S/. 4,032.00
	Cambio a: 128 GB de RAM virtual	S/. 4,608.00

Disco Virtual (hasta 2 adicionales por servidor)	Disco Adicional 50 GB	S/. 44.00
	Disco Adicional 100 GB	S/. 88.00
	Disco Adicional 150 GB	S/. 131.00
	Disco Adicional 300 GB	S/. 262.00
	Disco Adicional 500 GB	S/. 439.00
	Disco Adicional 1 TB	S/. 877.00
	Disco Adicional 2 TB	S/. 1,740.00

Compra y Aprovisionamiento de Servidores Virtuales:

- El período de contratación de los servicios es de un (01) mes como mínimo, con renovaciones automáticas mensuales.
 - El cliente ingresa al portal www.clarocloud.com.pe, revisa la información de producto y opta por comprar algún servidor virtual.
 - Es redirigido a la Tienda virtual <https://tiendacloud.claro.com.pe> en donde solicita una Suscripción de Servidor Virtual (costo cero), aceptando en línea los Términos y Condiciones del Servicio.
 - Una vez aprobada la solicitud, desde el panel de control de servicios cloud (<https://cpcloud.claro.com.pe>) selecciona y adquiere el servidor de su preferencia. El servicio estará disponible dentro de las 2 horas siguientes a la activación del servicio.
 - Desde el Panel de Control el cliente puede solicitar agregar recursos (procesamiento, memoria, disco) a sus servidores, con costo adicional.
 - El cliente podrá acceder vía escritorio remoto o vía una conexión SSH a sus servidores para empezar a configurarlos y administrarlos.
- *El cliente podrá contratar de manera gratuita en calidad de periodo de prueba 1 servidor en cualquier plan por un plazo de 30 días calendarios mediante el uso del siguiente código promocional: ^Pr0m01AAS30\$. En caso de que el cliente no utilice el código promocional indicado al inicio del proceso de compra, se considerará como una compra de servidor regular aplicando las tarifas vigentes. La vigencia de esta promoción se extiende hasta el 31 de Julio del 2018 hasta las 24:00 hrs como parte de la campaña "Adquiere un servidor virtual por 30 días gratis".*

Downgrade de demo IaaS

- *Al término del periodo de prueba y en caso de que el cliente no active la compra del servidor en la oferta regular, la compra (en periodo de prueba) se dará de baja (se cancelará) el día 31 después de haberse activado.*
- *El cliente puede solicitar la cancelación del periodo de prueba gratuito en cualquier momento dentro de los 30 días de su activación si así lo requiere mediante correo electrónico enviado al buzón: atencioncorporativa@claro.com.pe.*

d. Planes de Respaldo de Servidores Virtuales (BaaS)

Suscripción de servicio que permite realizar copias de seguridad profesionales a los servidores virtuales que EL CLIENTE tenga contratados bajo los SERVICIOS de CLAROCLOUD. El cliente tendrá derecho a adquirir este servicio mediante una suscripción que le permite comenzar a utilizar el servicio por consumo de almacenamiento de backup. Finalmente, el valor facturado por este servicio corresponde al consumo realizado por EL CLIENTE por el total de almacenamiento de backup.

Respaldo de Servidores Virtuales

Sistema Operativo Compatible	Todos los S.O. de la oferta IaaS
Unidad de medida	1 GB
De-duplicación (*)	Si
Compresión (*)	Si
Transferencia (IN)	Ilimitado
Transferencia (OUT)	Ilimitado

(*) Los ratios de de-duplicación y compresión varían dependiente del tipo de dato a respaldar.

Características

- **ACCESO SEGURO Y CIFRADO:** La infraestructura del servicio tiene aislamiento total y solo es visible desde la nube de Claro Cloud o desde una conexión VPN gestionada por el propio cliente. La información respaldada es cifrada en origen, medio y destino.
- **AUTO-SERVICIO:** El cliente configura sus políticas de respaldo y retención desde una consola dedicada. Esto brinda control absoluto de la solución y reduce los tiempos de respuesta para implementar cambios y configuraciones en los respaldos o recuperaciones.
- **PAGO POR USO:** La tarifa mensual del servicio está basada en el consumo de GB por mes, después de de-duplicación y compresión, que utilizan los respaldos de acuerdo con la configuración de retención y la periodicidad en que se generan.
- **REPORTES:** Histórico de consumo desde el propio panel de control de los servicios Claro Cloud, podrá consultar el consumo actual e histórico del servicio de backup.
- **ESCALABILIDAD:** Ilimitada y automática, con la que se puede respaldar desde un servidor hasta una colección completa de servidores Claro Cloud, con sus respectivos volúmenes de almacenamiento.
- **SISTEMA OPERATIVO:** Compatibles con todos los sistemas operativos de Servidores Virtuales (Incluido Bases de Datos).
- **Transferencia de entrada y salida:** El servicio de backup cuenta con transferencia ilimitada tanto de entrada como de salida hacia y desde los servidores de IaaS.
- **Panel de Control:** El cliente tiene acceso a una plataforma de gestión, con conexión a través una VPN Cliente y con el Software de consola de AVAMAR con la posibilidad de realizar u obtener reportes de consumo, históricos, realizar y restaurar backups.

Compra y Aprovisionamiento de Respaldo de Servidores Virtuales:

- El período de contratación de los servicios es de un (01) mes como mínimo, con renovaciones automáticas mensuales. El cliente ingresa a su portal de administración cpcloud.claro.com.pe y desde la pestaña de infraestructura puede habilitar la opción de BaaS
- Una vez aprobada su solicitud, el servicio se encontrará disponible en aprox. 1 hora.
- El cliente debe ingresar al portal de inicio rápido de BaaS <https://baas.claro.com.pe/Accesso.aspx> para una guía rápida
- El cliente tiene a su disposición un portal de recursos <https://baas.claro.com.pe/recursos/> con manuales e instaladores de la consola AVAMAR para los diferentes servidores virtuales.

Condiciones comerciales:

- La funcionalidad de Respaldo de Servidores Virtuales de Claro, está disponible únicamente para los servicios de infraestructura de Claro Cloud. Esta funcionalidad no está disponible para otros servicios tipo Hosting, Colocation o plataformas remotas.
- Para utilizar el servicio de Respaldo de Servidores Virtuales de Claro, el cliente debe contar con acceso al Panel de Control de Claro Cloud y tener activa una suscripción de Servidores Virtuales o Data Center Virtual de Claro.
- El cobro por el servicio se realiza a través de la factura Claro.
- Este beneficio se extiende a, dado que se tiene activa la campaña 1 mes gratis para servidores virtuales.
- En caso de no ejecutar nuevos respaldos o no contar con ningún respaldo almacenado, no se reflejará ningún cargo por el servicio, aun teniendo la funcionalidad activa.
- El periodo de facturación del servicio es de un (1) mes. No existe restricción de permanencia mínima en años. El periodo mínimo de contratación es de un (1) mes. La baja del servicio no genera penalizaciones y puede realizarse en cualquier momento durante el periodo de facturación.

- En caso de presentarse 90 días de inactividad o si el cliente no cuenta con ningún respaldo almacenado, Claro se reserva el derecho de eliminar el dominio del cliente (del ambiente de backup) con previa notificación por falta de uso del servicio.
- En caso de requerir el servicio, es responsabilidad del cliente activar la funcionalidad de respaldo de servidores virtuales desde el panel de control.
- El cliente es responsable de la instalación y configuración del servicio así como de la administración de los respaldos y políticas de retención. El soporte técnico asistirá al cliente en la ejecución de estas actividades y podrá resolver cualquier duda relacionada con los procedimientos mencionados.
- El cliente es responsable de la instalación y configuración de los agentes de respaldo en cada uno de los Servidores Virtuales a respaldar.
- El correcto uso y resguardo de las credenciales de administración entregadas al cliente e información de su dominio de respaldo de Servidores Virtuales de **Claro**, es responsabilidad del cliente.
- La administración de políticas de respaldo y retención son responsabilidad del cliente.
- Las recuperaciones de información, "restores", pueden realizarse dentro de mismo servidor origen o hacia otro servidor virtual Claro Cloud del mismo cliente, para lo cual debe disponer del espacio necesario en estos servidores.
- Es responsabilidad del cliente conocer las tarifas aplicables al servicio de Respaldo para Servidores Virtuales de **Claro**, antes de ejecutar cualquier tipo de respaldo. En caso de existir cualquier duda le sugerimos ponerse en contacto con nuestra línea de atención para aclararlas.
- Es responsabilidad del cliente descargar los respaldos que considere necesarios antes de realizar cualquier baja o cancelación del servicio. Una vez liberado el dominio de respaldo asignado al cliente, **Claro**, no se hace responsable de cualquier pérdida o eliminación intencional de información propiedad del cliente.
- Todos los datos digitales procesados, presentados, retenidos y almacenados durante el uso del Servicio de Respaldo de Servidores Virtuales de **Claro**, son propiedad y responsabilidad del cliente.
- En caso de así requerirlo, el cliente es responsable de solicitar la baja del servicio. En cualquier momento el cliente puede solicitar la desactivación del servicio desde el panel de control considerando que esta acción elimina de la plataforma de respaldos cualquier información almacenada previamente. Una vez realizada la desactivación (baja) del servicio no es posible recuperar los respaldos generados con anterioridad. De igual manera se elimina por completo toda la información asociada al dominio de respaldos asignada al cliente. Toda la información de usuarios, grupos, políticas de grupos, calendarios de respaldo, conjunto de datos y cualquier otro archivo de configuración del servicio será eliminada.
- En cumplimiento con el acuerdo de nivel de servicio (SLA) de Respaldo para Servidores Virtuales, **Claro** es responsable de mantener los componentes de la plataforma de respaldo disponibles y en operación para la prestación del servicio durante el porcentaje de tiempo pactado para cada componente.
- Claro, garantiza la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos digitales procesados, presentados, retenidos y almacenados al hacer uso del servicio de Respaldo de Servidores Virtuales, siempre que el cliente haga buen uso del servicio de acuerdo con los manuales y procedimientos de operación de la solución.

e. Planes de Data Center Virtual (DCV)

CLARO ofrece cuatro (04) tipos de Data Center Virtuales, dos Públicos y dos Privados:

- DCV Público
- DCV Público avanzado
- DCV Privado
- DCV Privado Avanzado

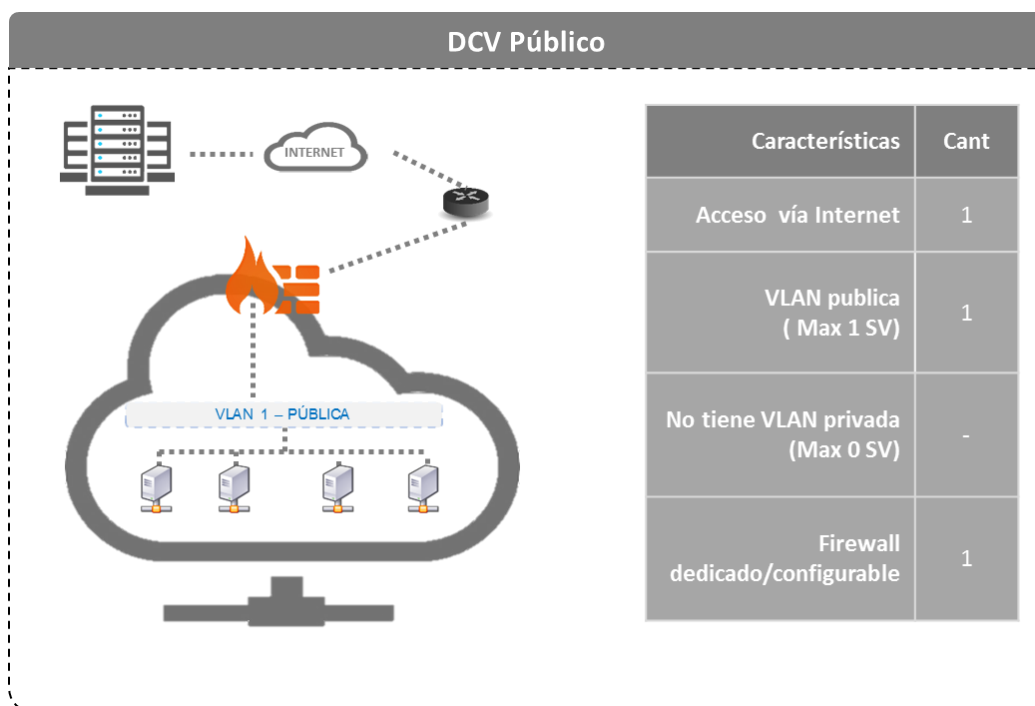
Dependiendo del tipo de aplicaciones a trasladar a la nube, los volúmenes requeridos y el medio de acceso a la nube, ya sea desde Internet o a través de redes privadas virtuales, el cliente podrá elegir el tipo de Data Center Virtual que mejor responda a sus objetivos de negocio.

Las características de los tipos de Data Centers Virtuales (DCV) se describen a continuación:

e.1) Data Center Virtual Público

El Data Center Virtual Público tiene una capacidad de hasta 12 servidores virtuales todos ellos accesibles desde Internet y protegidos con un Firewall Virtual dedicado configurable. Asimismo se pueden crear reglas de seguridad Este – Oeste entre servidores virtuales contratando el servicio de Firewall Virtual Avanzado (Opcional con Costo Adicional).

El diagrama de arquitectura del Data Center Virtual Negocio Público es la siguiente:



DCV Negocio Público es ideal para empresas o proyectos con necesidades de configuración de servidores en agrupaciones básicas de red, con acceso desde Internet directamente para todos los servidores.

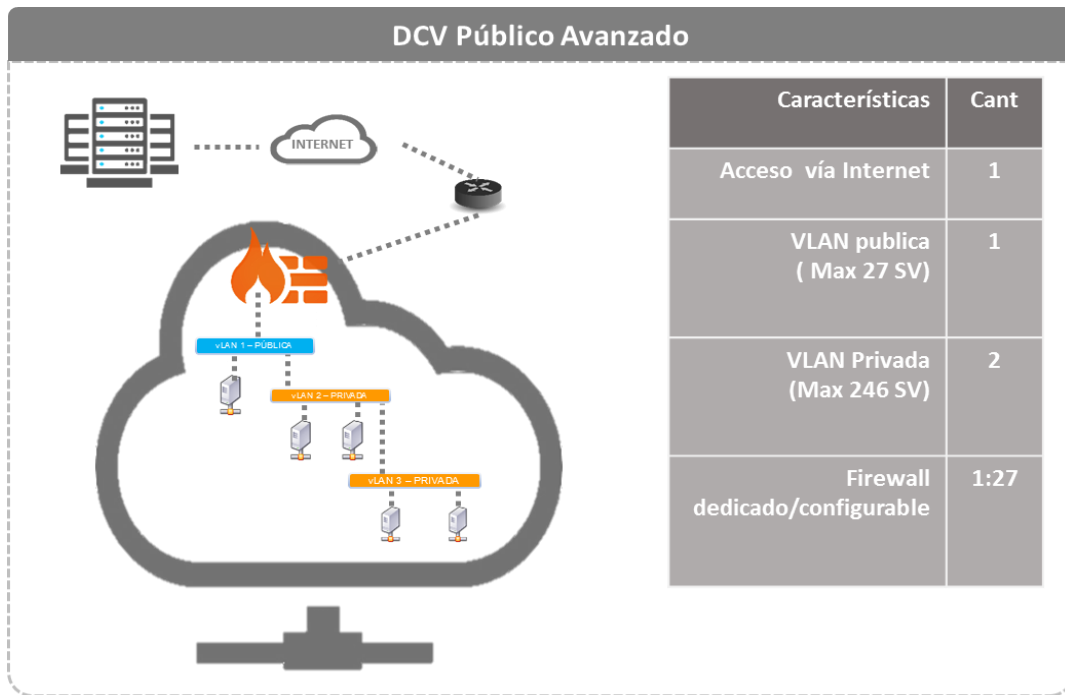
e.2) Data Center Virtual Público Avanzado

El diagrama de arquitectura del Data Center Virtual Público Avanzado se muestra a continuación y se observa como el cliente puede tener diferentes formas de interconectar sus Servidores Virtuales a través de 1 VLAN pública y 2 VLANS privadas e inclusive crear zonas de confianza aisladas (opcional) a través de estas.

Principales Características del DCV Público Avanzado:

- Contiene 3 VLANs: 2 Privadas, 1 Pública
- Permite agregar hasta 273 Servidores Virtuales CLARO:
 - Hasta 27 Servidores Virtuales en VLAN 1 Pública (direccionamiento público)
 - Hasta 123 Servidores Virtuales en VLAN 2 Privada (direccionamiento privado)
 - Hasta 123 Servidores Virtuales en VLAN 3 Privada (direccionamiento privado)
- Hasta seis (06) opciones de conexión de VLAN para cada Servidor Virtual:
 - VLAN 1 Pública, o
 - VLAN 2 Privada, o
 - VLAN 3 Privada, o
 - VLAN 1 Pública y VLAN 2 Privada, o
 - VLAN 1 Pública y VLAN 3 Privada, o
 - VLAN 2 Privada y VLAN 3 Privada

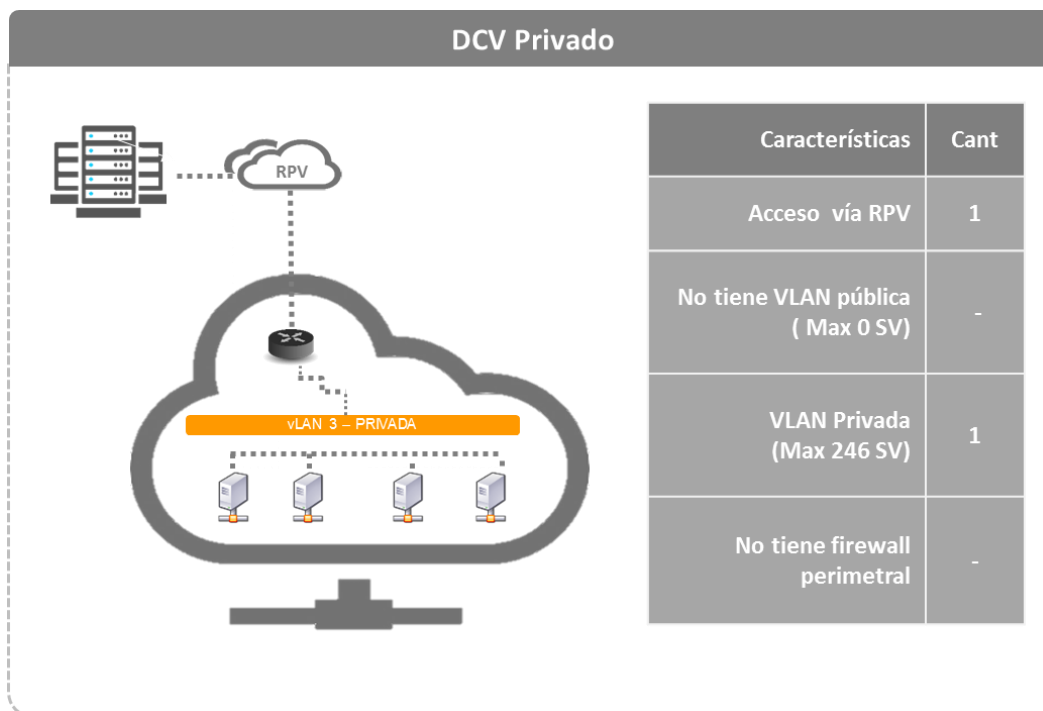
El diagrama de arquitectura del Data Center Virtual Público Avanzado se muestra a continuación:



DCV Público Avanzado ofrece un contenedor de red de acceso desde Internet para construir y habilitar un ambiente de TI ms complejo que el ofrecido en DCV Público, dadas las tres opciones de redes (VLANs) propias disponibles para configurar y más de 250 servidores virtuales en esquemas que requieran zonas aisladas, tales como soluciones de infraestructura orientadas al servicio - SOA.

e.3) Data Center Virtual Privado

El diagrama de arquitectura del Data Center Virtual Privado se muestra a continuación y se observa cómo el cliente puede tener diferentes formas de interconectar sus Servidores Virtuales a través de 1 VLAN privada e inclusive crear reglas de seguridad Este – Oeste entre servidores virtuales contratando el servicio de Firewall Virtual Avanzado (Opcional con Costo Adicional).



DCV Privado ofrece un contenedor de red de acceso privado que requiere adicionalmente un enlace de conectividad MPLS Internacional entre la red LAN del usuario o cliente final y el Data Center de Claro en Bogotá, Colombia. Este DCV ofrece una VLAN para configuraciones de servidores virtuales que requieran o garanticen acceso controlado desde puntos permitidos en la propia infraestructura de la sede del cliente, puesto que no ofrece firewall perimetral.

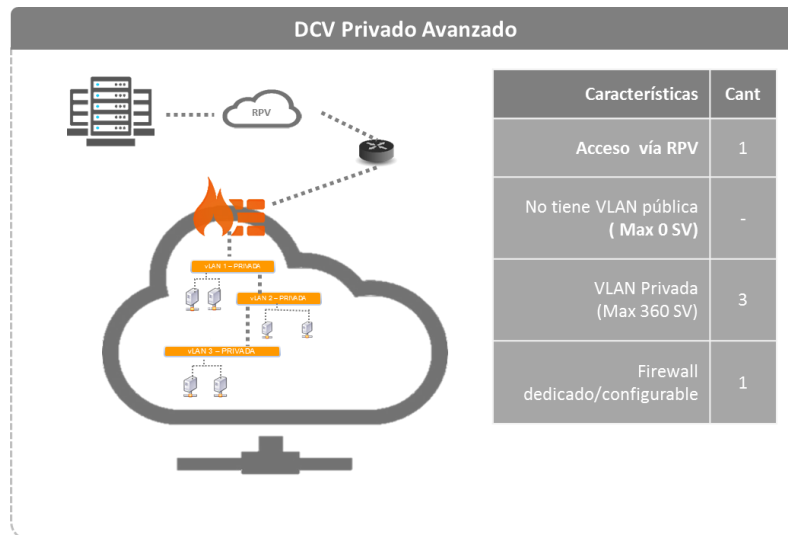
d.4) Data Center Virtual Privado Avanzado

Data Center Virtual Privado Avanzado permite al cliente implementar diferentes escenarios de interconexión de sus servidores virtuales Servidores Virtuales a través de 3 VLANs privadas, e inclusive crear zonas de confianza aisladas mediante reglas de seguridad Este – Oeste entre servidores virtuales contratando el servicio de Firewall Virtual Avanzado (Opcional con Costo Adicional).

Principales Características del DCV Empresarial Privado Avanzado:

- Contiene 3 VLANs privadas.
- Permite agregar hasta 360 servidores:
 - Hasta 120 Servidores Virtuales en VLAN 1 Privada (direccionamiento privado)
 - Hasta 120 Servidores Virtuales en VLAN 2 Privada (direccionamiento privado)
 - Hasta 120 Servidores Virtuales en VLAN 3 Privada (direccionamiento privado)
- Hasta seis (06) opciones de conexión de VLAN para cada Servidor Virtual:
 - VLAN 1 Privada, o
 - VLAN 2 Privada, o
 - VLAN 3 Privada, o
 - VLAN 1 Privada y VLAN 2 Privada, o
 - VLAN 1 Privada y VLAN 3 Privada, o
 - VLAN 2 Privada y VLAN 3 Privada

El diagrama de arquitectura del Data Center Virtual Privado Avanzado se muestra a continuación:



DCV Privado Avanzado ofrece un contenedor de red de acceso privado que requiere adicionalmente un enlace de conectividad MPLS / RPV (Red Privada Virtual) Internacional entre la red LAN del usuario o cliente final y el Data Center de Claro en Bogotá, Colombia. Este DCV es ideal para configuraciones avanzadas que requieran diferentes capas de red, gracias a sus 3 VLANs independientes que permitirán habilitar arquitecturas de servicio para aplicaciones que así lo requieran por su diseño o exigencias de seguridad.

Los Data Centers Virtuales (DCV) cuentan con los siguientes servicios opcionales:

- **Firewall Avanzado:** Firewall virtual para protección de tráfico entre Servidores Virtuales de una misma o diferentes VLANs

Resumen de características de Data Center Virtual:

	Data Centers Virtuales (DCV)Públicos		Data Centers Virtuales (DCV) Privados	
	DCV Público	DCV Público Avanzado	DCV Privado	DCV Privado Avanzado
Tipo de Acceso	Internet	Internet	RPV (Red Privada Virtual) Internacional	RPV (Red Privada Virtual) Internacional
Cantidad de VLANs propias por DCV	1	3	1	3
VLANs Públicas	1	1	0	0
VLANs Privadas	0	2	1	3
Cantidad de Servidores Virtuales soportados	Hasta:	Hasta 273	Hasta:	Hasta 360:
	12 (c/IP pública) en VLAN 1	27 (c/IP pública) en VLAN1	246 (c/IP privada) en VLAN 1	120 (c/IP privada) en VLAN1
		123 (c/IP privada) en VLAN2		120 (c/IP privada) en VLAN2

		123 (c/IP privada) en VLAN3		120 (c/IP privada) en VLAN3
Firewall Perimetral	Si	Si	No	Si
Panel de Control	Si	Si	Si	Si
Soporte técnico en español	24 x 7 x 365	24 x 7 x 365	24 x 7 x 365	24 x 7 x 365
Facturación mensual en Nuevos Soles	Si	Si	Si	Si
Zonas de red aisladas (desmilitarizadas)	No	Si	No	Si
Firewall Avanzado (entre servidores y VLANs) ^(*) (Administración de tráfico horizontal entre Servidores Virtuales del mismo DCV)	Si	Si	Si	Si

(*) Opcional, con costo mensual adicional.

Compra y Aprovisionamiento de DCV:

- El período de contratación de los servicios es de un (01) mes como mínimo, con renovaciones automáticas mensuales.
- El cliente Ingresa al portal www.clarocloud.com.pe, revisa la información de producto y opta por comprar algún plan del servicio de DCV.
- Es redirigido a la Tienda virtual <https://tiendacloud.claro.com.pe> en donde solicita una suscripción de Data Center Virtual (costo cero), aceptando en línea los Términos y Condiciones del Servicio.
- Una vez aprobada la solicitud, desde el panel de control de servicios cloud (<https://cpcloud.claro.com.pe>) selecciona y adquiere el Plan DCV de su preferencia. El servicio estará listo en menos de 72 horas
- Desde el Panel de Control el cliente puede solicitar agregar servidores virtuales a su DCV, y configurar las políticas de seguridad.
- Según las políticas configuradas, el cliente podrá acceder vía escritorio remoto o vía una conexión SSH a sus servidores para empezar a configurarlos y administrarlos. El cliente podrá solicitar al Centro de Atención de CLARO que se le habilite una conexión IPsec VPN a determinados servidores.
- Para configuraciones del Firewall Virtual Avanzado (reglas de este a oeste), el cliente deberá contactar al Centro de Atención de CLARO.
- El servicio RPV (Red Privada Virtual) Internacional es requerido para acceder a los DCVs Privados y se cotiza bajo las políticas vigentes de los servicios de datos de CLARO. La forma de adquirirlo es por medio de su ejecutivo CLARO o llamando al teléfono indicado en el portal.

Consideraciones del Servicio IaaS:

- Ingresando al Panel de control como administrador, el Cliente podrá:
 - o Comprar Servicios (Servidores Virtuales, Data Centers Virtuales, Adicionales y necesidades de cómputo específicas para tus Servidores Virtuales).
 - o Administrar usuarios.
 - o Apagar, reiniciar o prender los Servidores Virtuales.
 - o Cambiar los recursos de cómputo de los Servidores Virtuales.
 - o Crear y cambiar las descripciones o detalles de los Servidores Virtuales.
 - o Revisar la facturación.
 - o Realizar copias de seguridad mediante snapshots.
 - o Modificar las reglas de Firewall.
 - o Gestionar los servidores virtuales.

- El Cliente es responsable de la configuración y administración del servicio, así como de la instalación, configuración, mantenimiento, monitoreo y administración en general de todos los paquetes o software instalados en los servidores virtuales.
- Es responsabilidad del cliente monitorear los recursos de cómputo.
- Por seguridad, el Cliente deberá cambiar la contraseña del usuario administrador en los servidores virtuales.
- No es necesario que el Cliente cuente con un Directorio Activo o LDAP en su empresa para fines de autenticación de usuarios que accedan a los servidores virtuales. Sin embargo, si ya cuenta con un Directorio Activo o LDAP institucional, puede agregar a éstos los Servidores Virtuales contratados, mediante el direccionamiento IP público o privado, según el tipo de DCV contratado.

Soporte y Niveles de Servicio para IaaS:

SOPORTE	
Soporte Telefónico	24 x 7
Panel de Control	Incluido
Sistema Operativo	Incluidos parches y actualización más recientes a la creación de su servidor virtual
Respaldo	1 snapshot en cualquier momento con retención de 24 hrs (requiere que el cliente lo ejecute)
Monitoreo	24 x 7

Se establecen estos parámetros para el aseguramiento en la calidad del servicio. Sin embargo, no existe penalización por incumplimiento. Si el cliente lo requiere, se establecerá caso a caso. Se ofrece en modalidad de OLA (*Operating Level Agreement*).

La definición de prioridades y el plazo de resolución sobre los incidentes escalados por Soporte Nivel 1, será sobre la naturaleza que se describe en la siguiente tabla:

Prioridad	Resolución	Naturaleza
Prioridad 1	Al menos el 90% de los incidentes con este nivel de prioridad deberán ser resueltos dentro de las primeras 3 (tres) horas siguientes de haber sido recibidos y reconocidos como atribuibles a los Servicios	Este nivel de prioridad es aplicable en los casos en que los Servicios no son operacionales, son inaccesibles o tienen una degradación consistente con la disponibilidad por más 1 (una) hora continua.
Prioridad 2	Al menos el 90% de los incidentes con este nivel de prioridad deberán ser resueltos en un plazo no mayor a un día hábil, contado a partir del momento en que hayan sido recibidos y reconocidos como atribuibles a los Servicios	Este nivel de prioridad es aplicable en los casos en que los Servicios están severamente degradados o alguno de sus componentes no son operacionales y el Cliente Final no puede hacer uso de ellos razonablemente por más 3 (tres) horas continuas.
Prioridad 3	Al menos el 90% de los incidentes con este nivel de prioridad deberán ser resueltos en un plazo no mayor a dos días hábil contado a partir del momento en que hayan sido recibidos y reconocidos como atribuibles a los Servicios.	Este nivel de prioridad es aplicable en los casos en que los Servicios experimentan problemas que no afectan su funcionalidad y/o disponibilidad, pero son perceptibles por parte de los Clientes Finales al momento de su utilización y/o acceso.

Restricciones:

- CLARO no proporciona soporte al sistema operativo CentOS, por tratarse de software libre; dicho soporte es responsabilidad del Cliente.
- Un Servidor Virtual puede tener asignados hasta dos (02) discos virtuales adicionales al disco base del sistema operativo.
- El servicio incluye y requiere la instalación de una aplicación en cada servidor para gestión de la infraestructura.

- Una vez eliminados los Servidores Virtuales no podrán ser recuperados, así como su información o configuraciones.
- No se pueden conectar Servidores Virtuales del contenedor por defecto “Nube Pública”, a ningún contenedor de Data Center Virtual.
- No se pueden migrarlos Servidores Virtuales del contenedor “Nube Pública” a ningún contenedor de Data Center Virtual, de manera automática.
- Los Data Centers Virtuales no incluyen por defecto servidores virtuales.
- Los Data Centers Virtuales no incluyen transferencia a Internet; esta viene con cada servidor virtual que se agregue.
- El cliente podrá tener hasta 5 DCVs por suscripción.
- El tráfico de este a oeste, es decir entre servidores de una misma VLAN dentro de un DCV, fluye por defecto sin restricciones. De requerir restringir dicho tráfico, el cliente debe adquirir el servicio de Firewall (virtual) Avanzado, y contactar luego al Centro de Atención, solicitando se configuren las reglas deseadas.
- El tiempo de aprovisionamiento y la eliminación del Data Center Virtual es de 72 horas. Para la eliminación es necesario cancelar previamente los Servidores Virtuales.
- Canales de datos capa 3: Internet (DCV Públicos) y MPLS (DCV Privados). No se soportan canales tipo LAN-to-LAN capa 2 para extender las VLANs desde la red LAN del cliente hacia el DCV.
- Es necesario que el Cliente verifique con el proveedor de la aplicación que ésta se encuentre certificada y soportada para ambientes de Cloud Computing.

Para mayor detalle técnico, planes y tarifas de contratación, visitar el Portal Web:

<http://www.clarocloud.com.pe>

Planes de Servidores Virtuales Negocio

El cliente podrá elegir una de las siguientes configuraciones base de Servidores Virtuales Negocio:

Servidores con Sistema Operativo Microsoft Windows:

Servidores Virtuales Negocio WindowsServer			
	Windows Server	Windows Server con SQL Web Edition	Windows Server con SQL Standard
Procesadores (virtual CPU)	1	2	2
Memoria RAM virtual	1 GB	2 GB	2 GB
Disco Virtual base	50 GB	50 GB	50 GB
Transferencia Internet (IN)	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Transferencia Internet (OUT)	50 GB al Mes	50 GB al Mes	50 GB al Mes
Sistema Operativo	Windows Server 2008 R2 Enterprise 64-bit	Windows Server 2008 R2 Enterprise 64-bit	Windows Server 2008 R2 Enterprise 64-bit
Aplicaciones	MS IIS	MS SQL Web Edit. / MS IIS	MS SQL Standard / MS IIS
Respaldo (Snapshot)	SI	SI	SI
IP Homologada	SI	SI	SI
Firewall Perimetral	SI	SI	SI
Panel de Control	SI	SI	SI
Soporte Técnico en español	7 X 24	7 X 24	7 X 24

	Windows Server 2012	Windows Server 2012 con SQL Web Edition	Windows Server 2012 con SQL Standard
Sistema Operativo	Windows 2012 R2 Std x64	Windows 2012 R2 Std x64	Windows 2012 R2 Std x64
Procesadores (virtual CPU)	1	2	2
Memoria RAM virtual	2 GB	2 GB	2 GB
Disco Virtual base	50 GB	50 GB	50 GB
Transferencia Internet (IN)	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Transferencia Internet (OUT)	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Aplicaciones	MS IIS	MS SQL 2012 Web Edit. / MS IIS	MS SQL 2012 Standard / MS IIS
Respaldo (Snapshot)	SI	SI	SI
IP Homologada	SI	SI	SI
Firewall Perimetral	SI	SI	SI
Panel de Control	SI	SI	SI
Soporte Técnico en español	7 X 24	7 X 24	7 X 24

	Windows Server 2016	Windows Server 2016 con SQL Web Edition	Windows Server 2016 con SQL Standard
Sistema Operativo	Windows 2016 x64	Windows 2016 x64	Windows 2016 x64
Procesadores (virtual CPU)	1	2	2
Memoria RAM virtual	2 GB	2 GB	2 GB
Disco Virtual base	50 GB	50 GB	50 GB
Transferencia Internet (IN)	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Transferencia Internet (OUT)	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Aplicaciones	MS IIS	MS SQL 2012 Web Edit. / MS IIS	MS SQL 2012 Standard / MS IIS
Respaldo (Snapshot)	SI	SI	SI
IP Homologada	SI	SI	SI
Firewall Perimetral	SI	SI	SI
Panel de Control	SI	SI	SI
Soporte Técnico en español	7 X 24	7 X 24	7 X 24

Servidores con Sistema Operativo Linux:

Servidores Virtuales Negocio Linux CentOS	
	Linux CentOS
Procesadores (virtual CPU)	1
Memoria RAM virtual	1 GB
Disco Virtual base	50 GB
Transferencia Internet (IN)	Ilimitado
Transferencia Internet (OUT)	50 GB al Mes
Sistema Operativo	CentOS 7
Aplicaciones	-
Respaldo (Snapshot)	SI
IP Homologada	SI
Firewall Perimetral	SI
Panel de Control	SI
Soporte Técnico en español (*)	7 X 24

(*) CLARO no proporciona soporte al sistema operativo CentOS; dicho soporte es responsabilidad del Cliente.

Servidores con Sistema Operativo Linux Red Hat:

Servidores Virtuales Negocio Red Hat	
	Linux Red Hat Enterprise
Sistema Operativo	Red Hat Enterprise Linux 6.4
Procesadores (virtual CPU)	1
Memoria RAM virtual	1 GB
Disco Virtual base	50 GB
Transferencia Internet (IN)	Ilimitado
Transferencia Internet (OUT)	Ilimitado
Aplicaciones	-
Respaldo (Snapshot)	SI
IP Homologada	SI
Firewall Perimetral	SI
Panel de Control	SI
Soporte Técnico en español	7 X 24

Servidores Virtuales Negocio Debian

	Linux Debian
Sistema Operativo	Red Hat Enterprise Linux 6.4
Procesadores (virtual CPU)	1
Memoria RAM virtual	1 GB
Disco Virtual base	50 GB
Transferencia Internet (IN)	Ilimitado
Transferencia Internet (OUT)	Ilimitado
Aplicaciones	-
Respaldo (Snapshot)	SI
IP Homologada	SI
Firewall Perimetral	SI
Panel de Control	SI
Soporte Técnico en español	7 X 24

Servidores Virtuales Negocio Suse	
	Linux Suse
Sistema Operativo	Suse Enterprise 15
Procesadores (virtual CPU)	1
Memoria RAM virtual	1 GB
Disco Virtual base	50 GB
Transferencia Internet (IN)	Ilimitado
Transferencia Internet (OUT)	Ilimitado
Aplicaciones	-
Respaldo (Snapshot)	SI
IP Homologada	SI
Firewall Perimetral	SI
Panel de Control	SI
Soporte Técnico en español	7 X 24

Servidores con Sistema Operativo Centralizado tipo Contenedor:

Los servidores tipo contenedor, solo están basados en Linux Centos, con recursos de cómputo centralizado, de los cuales el cliente no tiene el control.

Servidores Virtuales Negocio tipo Contenedor Linux	
	Linux Centos Contenedor

Sistema Operativo	Centos 7
Procesadores (virtual CPU)	1
Memoria RAM virtual	1 GB
Disco Virtual base	50 GB
Transferencia Internet (IN)	Ilimitado
Transferencia Internet (OUT)	Ilimitado
Aplicaciones	-
Respaldo (Snapshot)	SI
IP Homologada	SI
Firewall Perimetral	SI
Panel de Control	SI
Soporte Técnico en español	7 X 24

A los Servidores Virtuales Negocio con sistema operativo dedicado y tipo contenedor listados arriba, se les puede incrementar y disminuir la configuración de procesador (virtual CPU) y memoria virtual en minutos y sin penalizaciones, de acuerdo a la siguiente variedad de opciones:

vCPU	Memoria (GB)								
	1	2	4	8	16	32	64	128	256
1	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	X	X	X	X	X	X	X	X	X
...	X	X	X	X	X	X	X	X	X
20	X	X	X	X	X	X	X	X	X

* 1 vCPU = 1000 Mhz

- **Respaldo (Snapshot):** En cualquier momento el cliente podrá realizar un (01) snapshot (fotografía de la configuración del sistema y datos existentes en el disco base) de cada servidor virtual. El snapshot será conservado por tiempo indefinido hasta que el cliente decida borrarlo o bien tomar un nuevo snapshot. En ningún momento el cliente podrá tener más de un snapshot activo.

Nota: El snapshot es una acción instantánea que al ejecutarse sobre un Servidor Virtual con base de datos no garantiza la integridad de la base de datos. Es recomendable detener la base de datos previo a tomar un snapshot.

- **Sistema Operativo:** Los Servidores Virtuales Negocio son creados con los siguientes sistemas operativos previamente instalados y funcionando:
 - Windows Server 2008 R2 Enterprise 64-bit (01 licencia S.O., 02 licencias Remote Desktop Services)
 - Windows Server 2012 R2 Standard 64-bit (01 licencia S.O., 02 licencias Remote Desktop Services)

- Windows Server 2016 Standar 64-bit (01 licencia S.O., 02 licencias Remote Desktop Services)
- Linux CentOs 7 64-bit (01 licencia S.O., 02 licencias Remote Desktop Services)
- Linux Suse Enterprise 15 64-bit (01 licencia S.O., 02 licencias Remote Desktop Services)
- Linux Debian 7 64-bit (01 licencia S.O., 02 licencias Remote Desktop Services)

14. HUAWEI CLOUD

Huawei Cloud es un servicio de Infraestructura (IaaS: infrastructure-as-a-Service) brindado por CLARO a través de la plataforma de Huawei, la cual proporciona una alternativa inteligente para obtener recursos de cómputo y almacenamiento elásticos y flexibles. Los clientes podrán solicitar estos servidores a través de su portal web, pudiendo elegir entre una variedad de unidades de cómputo, memoria RAM virtual, espacio en disco, base de datos, analytics, aplicaciones y despliegue y aplicaciones escalables.

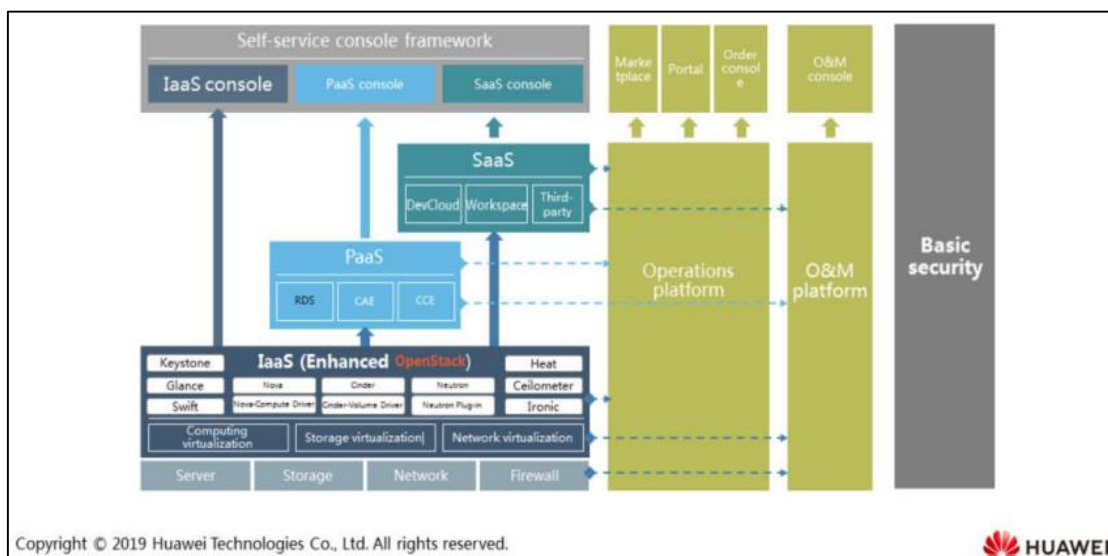
Esta plataforma está distribuida de manera global. La ubicación de los servicios de los clientes dependerá de la ubicación seleccionada en el momento de la venta.

a. Arquitectura Huawei Cloud

HUAWEI CLOUD utiliza software y hardware avanzados, servidores, dispositivos de almacenamiento y dispositivos de red, así como el software de virtualización, gestión de la nube, big data y plataforma de inteligencia artificial, con el rendimiento que una empresa requiere.

La arquitectura de Huawei Cloud proporciona servicios de alta calidad que cubren informática, almacenamiento, redes, administración de seguridad, bases de datos, análisis de datos, inteligencia artificial e IoT, y cuenta con una plataforma confiable que permite colaborar con socios estratégicos para innovar conjuntamente soluciones que el sector empresa necesita.

A continuación, se detalla la Arquitectura de Huawei Cloud:



CÓMPUTO

Elastic Cloud Server (ECS)

Elastic Cloud Server (ECS) es un servidor informático que consta de vCPU, memoria, imagen y discos de Elastic Volume Service (EVS) que permiten la asignación bajo demanda y el escalado elástico. Los ECS integran Virtual Private Cloud (VPC), firewalls virtuales y capacidades de copia

de múltiples datos para crear un entorno informático eficiente, confiable y seguro. Esto asegura un funcionamiento estable e ininterrumpido de los servicios. ECS puede ser usado como un recurso de cómputo.

Las características destacadas son:

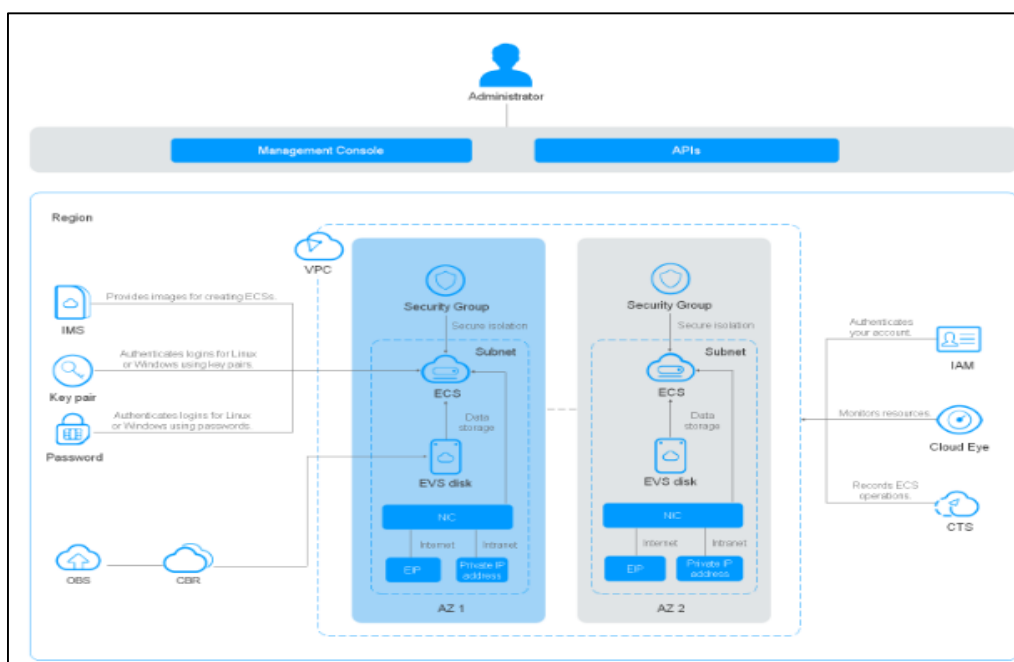
- Existe una variedad de tipos de ECS disponibles para diferentes tipos de escenarios.
- Imágenes completas: las imágenes públicas, privadas y compartidas se pueden seleccionar de manera flexible para solicitar ECS.
- Los discos EVS diferenciados: Common I/O, high I/O, ultra-high I/O, y discos SSD de uso general.
- Modos de facturación flexibles: los modos de facturación anual / mensual y de pago por uso le permiten comprar y liberar recursos en cualquier momento según la fluctuación del servicio.
- Datos confiables: el almacenamiento de bloques virtuales escalable y confiable de alto rendimiento se basa en una arquitectura distribuida.
- Protección de seguridad: la red está aislada y protegida mediante reglas de grupo de seguridad contra virus y Troyanos. Se incluyen servicios de seguridad, como Anti-DDoS, Web Application Firewall (WAF) y Vulnerability Scan Service (VSS) para mejorar aún más la seguridad de ECS.
- Flexible y fácil de usar: los recursos informáticos elásticos se ajustan automáticamente en función de los requisitos y políticas del servicio para cumplir de manera eficiente los requisitos del servicio.
- O&M altamente eficiente: administración de opciones múltiples a través de la consola de administración, acceso remoto y API con todos los derechos.
- Monitoreo en la nube: Cloud Eye toma muestras de métricas monitoreadas en tiempo real, genera correctamente alarmas de monitoreo de recursos y envía notificaciones al personal relacionado inmediatamente después de que se activan las alarmas.
- Equilibrio de carga: Elastic Load Balance (ELB) distribuye automáticamente el tráfico de acceso a varios ECS para equilibrar su carga de servicio. Permite niveles más altos de tolerancia a fallas en sus aplicaciones y amplía las capacidades del servicio de aplicaciones.

Arquitectura del sistema

Elastic Cloud Server (ECS) trabaja con otros productos y servicios para proporcionar funciones de instalación de imágenes, red, almacenamiento y computación, como:

- ECS se implementan en varias zonas de disponibilidad (AZ) conectadas entre sí a través de una red interna. Si una AZ falla, otras AZ de la misma región no se verán afectadas.
- Con el servicio Virtual Private Cloud (VPC), se puede crear una red dedicada, configurar la subred y el grupo de seguridad y permitir que la VPC se comunique con la red externa a través de un EIP (se requiere soporte de ancho de banda).
- Con Image Management Service (IMS), puede instalar imágenes en ECS o crear ECS utilizando imágenes privadas e implementar servicios rápidamente.
- Elastic Volume Service (EVS) proporciona almacenamiento y Volume Backup Service (VBS) proporciona funciones de copia de seguridad y recuperación de datos.
- Cloud Eye es una medida clave para garantizar el rendimiento, la confiabilidad y la disponibilidad de ECS. Con Cloud Eye, puede determinar el uso de recursos de ECS.
- Cloud Backup and Recovery (CBR) realiza una copia de seguridad de los datos de los discos EVS y ECS, y utiliza copias de seguridad instantáneas para restaurar los discos EVS y ECS.

Arquitectura del sistema



https://support.huaweicloud.com/intl/en-us/productdesc-ecs/en-us_topic_0013771112.html

Auto Scaling (AS)

Es un servicio que ajusta automáticamente los recursos según los requisitos de servicio y las políticas AS configuradas. Las políticas AS pueden ser configuradas según los requisitos del servicio. Estas políticas pueden ajustar automáticamente los recursos de ancho de banda y ECS.

El servicio AS se aplica a los siguientes escenarios:

- Los cambios en la carga de servicio de un sitio web de foro con mucho tráfico de acceso son difíciles de predecir. Las métricas de ECS, como el uso de CPU y el uso de memoria, se monitorean en tiempo real para ajustar dinámicamente el número de ECS.
- Durante las campañas de promoción a gran escala en un sitio web de comercio electrónico, los ECS y el ancho de banda deben aumentarse periódicamente para garantizar que las campañas se desarrollen sin problemas.
- Un sitio web de videos en vivo transmite programas populares de 14:00 a 16:00 todos los días. Los ECS y el ancho de banda deben aumentarse durante este período para garantizar que los servicios funcionen de manera estable.

Ajuste automático de recursos, AS agrega instancias y aumenta el ancho de banda para su sistema de aplicaciones cuando aumenta el volumen de acceso y reduce los recursos adicionales del sistema cuando el volumen de acceso disminuye, lo que garantiza un funcionamiento estable del sistema.

Image Management Service (IMS)

IMS proporciona la imagen de un servidor o una plantilla de disco que contiene un sistema operativo (SO). Las imágenes se clasifican en imágenes públicas, privadas, de Marketplace y compartidas para la creación de ECS o BMS. También puede crear una imagen privada a partir de un ECS o un archivo de imagen externo.

Las funciones destacadas son:

- Imágenes públicas que usan sistemas operativos comunes.
- Creación de una imagen privada a partir de un ECS o un archivo de imagen externo

- Gestión de imágenes públicas, como buscar imágenes por tipo de sistema operativo, nombre o ID, y ver el ID de la imagen, el tamaño del disco del sistema y las funciones (como la inyección de datos del usuario y el intercambio en caliente del disco) compatibles con la imagen.
- Gestión de imágenes privadas, como modificar atributos de imagen, compartir imágenes y replicar imágenes
- Creación de ECS utilizando una imagen.

Bare Metal Server (BMS)

Bare Metal Server (BMS) presenta tanto la escalabilidad de las VM como el alto rendimiento de los servidores físicos. Proporciona servidores dedicados en la nube que ofrecen el rendimiento informático y la seguridad de los datos que requieren las bases de datos centrales, los sistemas de aplicaciones clave, la informática de alto rendimiento (HPC) y Big Data. Se puede solicitar y utilizar BMS bajo demanda.

Para solicitar un BMS, solo es necesario especificar el tipo de servidor, la imagen, la red requerida y otras configuraciones.

Características del servicio

- La plataforma en la nube proporciona varios tipos de instancias aplicables a diferentes escenarios, incluidos general-purpose, disk-intensive, y I/O-optimized. Los diferentes tipos de instancias tienen diferentes CPU, capacidad de memoria, medio de almacenamiento, capacidad de almacenamiento y cantidad de NIC.
- Los BMS tienen discos locales con diferentes medios, interfaces y capacidades. Si los servicios requieren redundancia de datos, se recomienda que adquiera BMS con tarjetas RAID.
- Los BMS que no tienen discos locales, se pueden iniciar desde discos de Elastic Volume Service (EVS). Estos BMS se pueden aprovisionar en minutos.
- A través de una Virtual Private Cloud (VPC), los BMS pueden comunicarse con Elastic Cloud Servers (ECS), Cloud Servers acelerados por GPU (GACS) y otros productos en la nube. VPC proporciona un ancho de banda de 2 Gbit/s o superior.
- Una red de alta velocidad es una red interna entre BMS y proporciona un gran ancho de banda para conectar BMS en la misma AZ. Proporciona un ancho de banda de 10 Gbit/s o superior.
- Se admiten VLAN definidas por el usuario. La tecnología QinQ se utiliza para aislar redes de usuarios y proporcionar planos físicos y ancho de banda de red adicionales.
- La red IB presenta baja latencia y alto ancho de banda, y es aplicable a varios proyectos de HPC.
- Se admiten imágenes públicas, privadas y compartidas.
- Se puede utilizar la misma política de grupo de seguridad que ECS.
- Se admite el servicio de seguridad del host (HSS), que mejora la seguridad general de los BMS.
- Se admite el servicio Anti-DDoS, que proporciona defensa contra ataques DDoS en la capa de red y en la capa de aplicación y notificación de alarmas en tiempo real.
- Se admite el servicio Web Application Firewall (WAF), que garantiza un funcionamiento seguro y estable de los servicios web.

Cuadro comparativo Bare Metal Server (BMS) Vs. Elastic Cloud Server (ECS)

Categoría	Función	BMS	ECS
Método de aprovisionamiento	Aprovisionamiento automático	Si	Si
Informática	Sin pérdida de funciones	Si	No
	Sin pérdida de rendimiento	Si	No
	Recursos exclusivos	Si	No
Almacenamiento	Almacenamiento local	Si	No
	Arranque desde un disco EVS (disco del sistema)	Si	Si
	Usando una imagen (sin instalación de SO)	Si	Si
	Tarjeta RAID configurable	Si	N/A
	VPC	Si	Si
	Red definida por el usuario	Si	No

Red	Comunicación entre servidores físicos y VM a través de la VPC	Si	Si
	Experiencia de inicio de sesión remoto consistente como VM	Si	Si
Gestión y control	Seguimiento y auditoría de operaciones clave	Si	Si

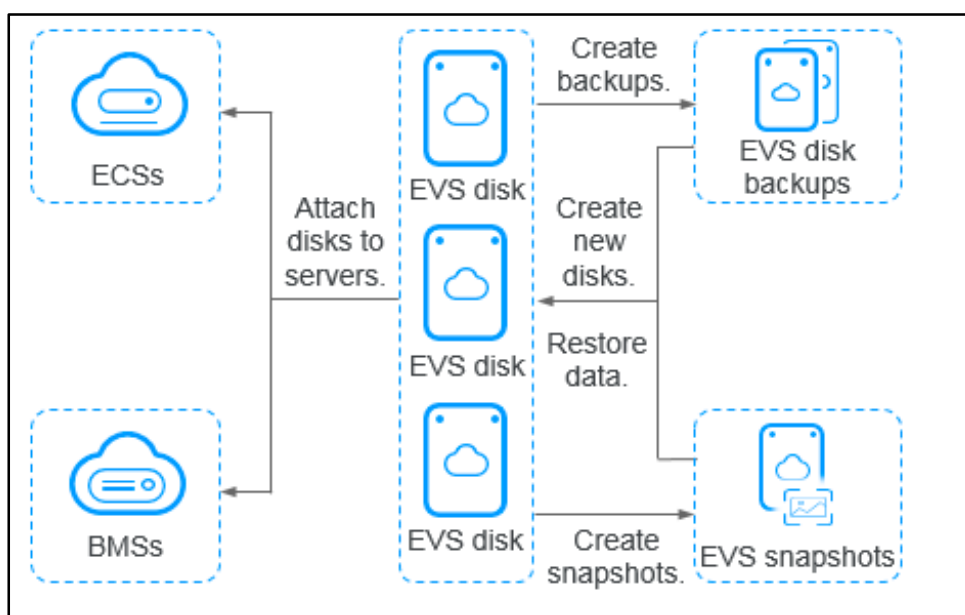
https://support.huaweicloud.com/intl/en-us/productdesc-bms/bms_01_0001.html

ALMACENAMIENTO

Elastic Volume Server (EVS)

Elastic Volume Service (EVS) ofrece almacenamiento en bloque escalable para servidores en la nube con alta confiabilidad, alto rendimiento y especificaciones completas, los discos EVS se pueden usar para sistemas de archivos distribuidos, entornos de desarrollo y prueba, aplicaciones de almacenamiento de datos y escenarios de computación de alto rendimiento (HPC) para cumplir con diversos requisitos de servicio. Los servidores que admite EVS incluyen Elastic Cloud Servers (ECS) y Bare Metal Servers (BMS).

Los discos EVS son similares a los discos duros de las PC. Deben estar conectados a los servidores para su uso y no se pueden usar solos. Puede inicializar discos EVS, crear sistemas de archivos en ellos y almacenar datos de forma persistente en ellos. Los discos EVS en ocasiones se denominan simplemente discos.



https://support.huaweicloud.com/intl/en-us/productdesc-evs/en-us_topic_0014580741.html

Las características destacadas son:

- EVS proporciona varios tipos de discos y estos pueden ser usados como discos de datos y discos de sistema para servidores. Se puede seleccionar el tipo de disco según el presupuesto y los requisitos de servicio.
- La capacidad de un disco EVS que puede crear varía de 10 GB a 32 TB. Con la opción de ampliar la capacidad del disco cuando se requiera. El incremento mínimo de expansión es 1 GB y un disco se puede expandir hasta 32 TB. EVS también admite una expansión de capacidad sin problemas sin interrumpir los servicios.
- El límite de capacidad del disco, el espacio adicional que puede agregar durante una expansión también se ve afectado por la cuota de capacidad. El sistema le indicará la cuota restante, y el espacio agregado no puede exceder eso. Puede aumentar la cuota si desea expandir su disco, pero la cuota restante es insuficiente.
- Tanto los discos del sistema como los discos de datos admiten el cifrado de datos para garantizar la seguridad de los datos.

- Las funciones de protección de datos, como las copias de seguridad y las instantáneas, protegen los datos del disco, evitando los datos incorrectos causados por excepciones o ataques de aplicaciones.
- Al trabajar con Cloud Eye, EVS le permite monitorear la salud del disco y el estado operativo en cualquier momento.

Tipos de disco y rendimiento del disco:

Los tipos de disco EVS se clasifican en ultra-high I/O, General Purpose SSD, high I/O, y common I/O basado en disk I/O. Las métricas de rendimiento del disco de EVS incluyen:

- IOPS: número de operaciones de lectura / escritura realizadas por un disco EVS por segundo
- Rendimiento: cantidad de datos transmitidos con éxito por un disco EVS por segundo, es decir, la cantidad de datos leídos y escritos en un disco EVS
- Latencia de lectura / escritura de E / S: intervalo mínimo entre dos operaciones consecutivas de lectura / escritura de un disco EVS

Datos de rendimiento del disco EVS:

Parámetro	Ultra-high I/O	General Purpose SSD	High I/O	Common I/O (producto de generación anterior)
Max. capacidad	Disco del sistema: 1024 GB. Disco de datos: 32768 GB	Disco del sistema: 1024 GB Disco de datos: 32768 GB	Disco del sistema: 1024 GB Disco de datos: 32768 GB	Disco del sistema: 1024 GB Disco de datos: 32768 GB
Breve descripción	Discos de mayor rendimiento, excelentes para servicios empresariales de misión crítica, así como para cargas de trabajo que exigen alto rendimiento y baja latencia.	Discos rentables diseñados para aplicaciones de oficina empresarial de alto rendimiento y baja latencia	Discos adecuados para cargas de trabajo a las que se accede habitualmente	Discos adecuados para cargas de trabajo a las que se accede con menos frecuencia
Escenarios de aplicación típicos	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicaciones de lectura/escritura intensiva que requieren un ancho de banda muy grande. - Servicios de transcodificación. - Aplicaciones intensivas -I/O-intensive applications • NoSQL • Oracle • SQL Server 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicaciones interactivas convencionales de alto rendimiento y baja latencia • Aplicaciones de oficina empresarial • Desarrollo y pruebas a gran escala • Servicios de transcodificación 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicaciones de cargas de trabajo comunes Desarrollo y pruebas comunes 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicaciones que exigen gran capacidad, velocidad de lectura / escritura media y menos transacciones • Aplicaciones de oficina comunes • Desarrollo y pruebas ligeros • No se recomienda su uso como

	<ul style="list-style-type: none"> • PostgreSQL -Aplicaciones sensibles a la latencia: • Redis • Memcache 	<ul style="list-style-type: none"> • Registros del servidor web • Alto rendimiento en Discos del sistema, como contenedores de Discos 		discos del sistema.
Max. IOPS¹	33,000	20,000	5,000	2,200
Max. Rendimiento¹	350 MB/s	250 MB/s	150 MB/s	50 MB/s
Fórmula utilizada para calcular el rendimiento del disco	Rendimiento = Min. (350, 120 + 0.5 x Capacidad) MB / s	Rendimiento = Min. (250, 100 + 0.5 x Capacidad) MB / s	Rendimiento = Min. (150, 100 + 0,15 x capacidad) MB / s	Rendimiento = Min. (50, 10 + 0,15 x capacidad) MB / s
Límite de IOPS de ráfaga¹	16 000	8000	5,000	2.200
Fórmula utilizada para calcular las IOPS del disco	IOPS = Mín. (33,000, 1,500 + 50 x Capacidad)	IOPS = Mín. (20,000, 1,500 + 8 x Capacidad)	IOPS = Mín. (5,000, 1,200 + 6 x Capacidad)	IOPS = Mín. (2200, 500 + 2 x Capacidad)
Latencia de acceso de una sola cola	1 ms	1 ms	1 ms a 3 ms	5 ms a 10 ms
Nombre de API²	SSD	GPSSD	SAS	SATA

1. El IOPS máximo, el rendimiento máximo y el límite de IOPS de ráfaga se calculan en función de la suma de las operaciones de lectura y escritura.
2. Este nombre de API indica el valor del parámetro volume_type en la API de EVS. No representa el tipo de dispositivo de hardware subyacente.

El rendimiento del disco EVS está estrechamente relacionado con el tamaño del bloque de datos. De acuerdo con la fórmula, un disco de gran capacidad puede alcanzar el IOPS máximo o el rendimiento máximo, según la métrica que se alcance primero. Cuando se ha alcanzado uno, el otro no puede aumentar más.

- Para bloques de datos de tamaño pequeño, como 4 KB u 8 KB, el rendimiento del disco puede alcanzar el IOPS máximo.
- Para bloques de datos de gran tamaño, mayor o igual a 16 KB, el rendimiento del disco puede alcanzar el rendimiento máximo.

Data Block Size (KB)	Max. IOPS	Max. Throughput (MB/s)
4	About 33,000	About 130
8	About 33,000	About 260
16	About 22,400	About 350
32	About 11,200	About 350

Volume Backup Service (VBS)

Proporciona protección de datos basada en snapshot para discos de Elastic Volume Service (EVS).

VBS protege sus datos, incluso si un disco EVS está defectuoso o encuentra un error lógico (por ejemplo, eliminación incorrecta, ataques de piratas informáticos e infección de virus). Le permite realizar copias de seguridad de sus datos sin esfuerzo, y estas copias de seguridad de datos se pueden utilizar para restaurar datos rápidamente.

VBS admite modos de copia de seguridad completos como incrementales. De forma predeterminada, el sistema realiza inicialmente una copia de seguridad completa y luego realiza copias de seguridad incrementales. Puede utilizar una copia de seguridad de datos generada en cualquier modo de copia de seguridad para restaurar el disco EVS de origen al estado en el que estaba el disco EVS cuando se creó la copia de seguridad.

VBS permite la copia de seguridad y la restauración con un solo clic para los discos EVS en los servidores a través de su plataforma fácil de usar. Estos servidores son Elastic Cloud Servers (ECS) o Bare Metal Servers (BMS).

Puede utilizar VBS para realizar copias de seguridad y restaurar discos EVS. VBS proporciona las siguientes funciones:

- Copia de seguridad específica del disco de EVS
- Copia de seguridad de datos basada en políticas
- Gestión de datos de respaldo
- Restauración de disco EVS mediante copias de seguridad de datos
- Creación de discos EVS mediante copias de seguridad de datos

VBS proporciona servicios en varias regiones y el tiempo de implementación de la función en cada región puede ser diferente.

Object Storage Service (OBS)

Es un servicio de almacenamiento en la nube optimizado para almacenar grandes cantidades de datos. Proporciona capacidades de almacenamiento ilimitadas, seguras y altamente confiables.

OBS proporciona a los usuarios una capacidad de almacenamiento ilimitada, almacena archivos en cualquier formato y satisface las necesidades de usuarios comunes, sitios web, empresas y desarrolladores. El sistema OBS y el depósito no cuentan con limitaciones en la capacidad de almacenamiento o en la cantidad de objetos / archivos que se pueden almacenar. Como servicio web, OBS admite API sobre Protocolo de transferencia de hipertexto (HTTP) y Protocolo de transferencia de hipertexto seguro (HTTPS). Puede utilizar la consola de OBS o las herramientas de OBS para acceder y administrar los datos almacenados en OBS en cualquier momento y lugar. Con los SDK y las API proporcionados por OBS, puede administrar fácilmente los datos almacenados en OBS y desarrollar aplicaciones de servicio de nivel superior.

HUAWEI CLOUD implementa infraestructuras OBS en múltiples regiones y ofrece expansión flexible y confiabilidad mejorada. Puede implementar OBS en regiones específicas para obtener velocidades de acceso más rápidas.

Arquitectura del sistema

Bucket y Object son los dos conceptos básicos en OBS.

El Bucket es un contenedor para almacenar objetos en OBS. Cada bucket es específico de una región y tiene una clase de almacenamiento y permisos de acceso específicos. Se puede acceder a un depósito a través de su nombre de dominio de acceso a través de Internet.

Un Object es la unidad básica de almacenamiento de datos en OBS. Un object consta de una clave, metadatos y datos.

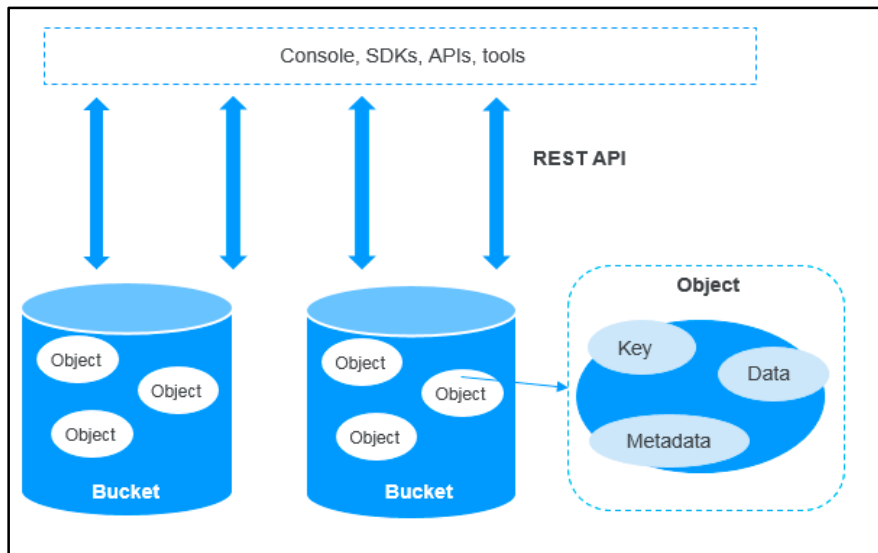
Una clave de objeto es una cadena UTF-8 que varía de 1 a 1024 caracteres. Cada objeto se identifica de forma única mediante una clave dentro de un depósito.

Metadatos: los metadatos describen un objeto y se clasifican en metadatos del sistema y metadatos personalizados. Los metadatos son un conjunto de pares clave-valor que se asignan al objeto almacenado en OBS.

- OBS asigna automáticamente los metadatos del sistema para administrar el objeto. Los metadatos del sistema incluyen Fecha, Longitud del contenido, Última modificación, Contenido-MD5 y más.
- Puede especificar metadatos personalizados para describir el objeto cuando lo carga en OBS.

Datos: se refiere al contenido que contiene el objeto.

Con un desarrollo secundario basado en API REST de OBS, HUAWEI CLOUD proporciona Consola OBS, SDK y una variedad de herramientas para que pueda acceder fácilmente a depósitos y objetos en diferentes escenarios. También puede utilizar API y SDK de OBS para desarrollar aplicaciones que satisfagan sus necesidades comerciales.



https://support.huaweicloud.com/intl/en-us/productdesc-obs/en-us_topic_0045853681.html?utm_source=cce_Growth_map&utm_medium=display&utm_campaign=help_center&utm_content=Growth_map

Clases de almacenamiento

OBS ofrece tres clases de almacenamiento: estándar, acceso poco frecuente y archivo, que satisfacen de manera integral varios requisitos de rendimiento y costos de almacenamiento.

- La clase de almacenamiento estándar presenta una baja latencia de acceso y un alto rendimiento. Por lo tanto, es adecuado para almacenar una gran cantidad de archivos (a los que se accede con frecuencia cada mes) o archivos pequeños (menos de 1 MB). Los escenarios de aplicación incluyen análisis de bigdata, aplicaciones móviles, videos calientes y aplicaciones sociales.
- La clase de almacenamiento de acceso poco frecuente es ideal para almacenar datos a los que se accede con poca frecuencia (menos de 12 veces al año), con requisitos de respuesta rápida. Los escenarios de la aplicación incluyen sincronización de archivos, uso compartido de archivos y respaldo empresarial. Proporciona la misma durabilidad, latencia de acceso y rendimiento que la clase de almacenamiento estándar, pero a un costo menor. Sin embargo, la clase de almacenamiento de acceso poco frecuente tiene menor disponibilidad que la clase de almacenamiento estándar.

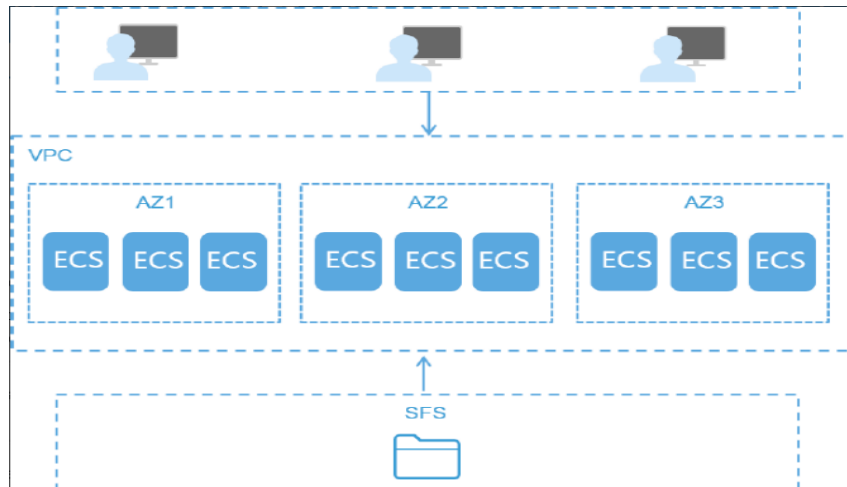
- La clase de almacenamiento de archivo es adecuada para archivar datos a los que rara vez se accede (en promedio, una vez al año). Los escenarios de aplicación incluyen archivado de datos y copias de seguridad de datos a largo plazo. La clase de almacenamiento de archivos es segura, duradera y económica, y se puede utilizar para reemplazar bibliotecas de cintas. Sin embargo, puede llevar horas restaurar los datos de la clase de almacenamiento Archivo. Cuando un objeto se carga en un depósito, hereda la clase de almacenamiento del depósito de forma predeterminada. Puede cambiar la clase de almacenamiento predeterminada cuando carga el objeto.
- Cambiar la clase de almacenamiento de un depósito no cambia las clases de almacenamiento de los objetos existentes en el depósito, pero los objetos recién cargados heredan la nueva clase de almacenamiento de forma predeterminada.
- Tabla comparativa:

Artículo comparado	Estándar	Acceso poco frecuente	Archivo
Característica	Rendimiento de primer nivel, altamente confiable y disponible	Acceso al almacenamiento confiable, económico y en tiempo real	Almacenamiento a largo plazo de datos archivados a muy bajo costo
Escenarios de aplicación	Aplicación en la nube, intercambio de datos, intercambio de contenido y almacenamiento de datos activos	Aplicaciones de disco web, respaldo empresarial, archivo activo y monitoreo de datos	Archivo, almacenamiento de imágenes médicas, almacenamiento de material de video y reemplazo de bibliotecas de cintas
Durabilidad diseñada	99,999999999%	99,999999999%	99,999999999%
Durabilidad diseñada (multi-AZ)	99,999999999%	99,999999999%	-
Disponibilidad de diseño	99,99%	99,99%	99,99%
Disponibilidad diseñada (multi-AZ)	99,995%	99,995%	-
Duración mínima de almacenamiento	No requerido	30 días	90 días
Restauración de datos	N / A	Se cobra según la cantidad de datos restaurados (medidos en GB)	Dos opciones de restauración: urgente y estándar Se cobra según la cantidad de datos restaurados (medidos en GB)
Procesamiento de imágenes	Soportado	Soportado	No soportado

Scalable File Service (SFS)

Es un servicio de almacenamiento conectado a la red (Network Attached Storage - NAS) que proporciona almacenamiento de archivos escalable y de alto rendimiento. Con el servicio, se

puede lograr el acceso a archivos compartidos entre múltiples Elastic Cloud Servers (ECS), Bare Metal Servers (BMS) y contenedores creados en Cloud Container Engine (CCE).



https://support.huaweicloud.com/intl/en-us/productdesc-sfs/en-us_topic_0034428718.html

En comparación con el almacenamiento tradicional para compartir archivos, SFS tiene las siguientes ventajas:

- Compartición de archivos: Los ECS en varias zonas de disponibilidad (AZ) de una misma región pueden acceder al mismo sistema de archivos al mismo tiempo y compartir archivos.
- Escala elástica: El almacenamiento se puede escalar hacia arriba o hacia abajo bajo demanda para adaptarse dinámicamente a los cambios de servicio sin interrumpir las aplicaciones. Puede completar el cambio de tamaño con unos pocos clics.
- Rendimiento y confiabilidad superiores: El servicio permite que el rendimiento del sistema de archivos aumente a medida que aumenta la capacidad y ofrece una alta durabilidad de los datos para respaldar el rápido crecimiento del servicio.
- Integración perfecta: SFS es compatible con el sistema de archivos de red (NFS). Con este protocolo estándar, una amplia gama de aplicaciones convencionales puede leer y escribir datos en el sistema de archivos.
- Fácil operación y bajos costos: En una interfaz gráfica de usuario (GUI) intuitiva, puede crear y administrar sistemas de archivos con facilidad. SFS reduce drásticamente el costo, ya que se cobra en función del pago por uso.

REDES

Virtual Private Cloud (VPC)

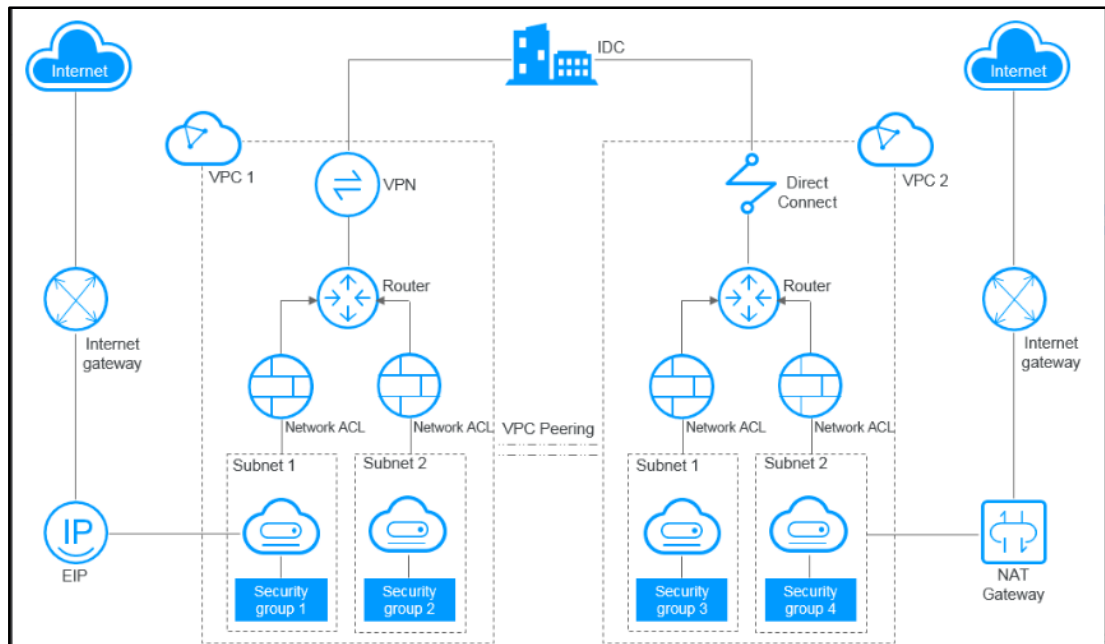
El servicio Virtual Private Cloud (VPC) le permite aprovisionar redes virtuales lógicamente aisladas, configurables y administrables para servidores en la nube, contenedores en la nube y bases de datos en la nube, lo que mejora la seguridad del servicio en la nube y simplifica la implementación de la red.

Puede crear grupos de seguridad y VPN, configurar rangos de direcciones IP y especificar tamaños de ancho de banda en su VPC. Con una VPC, puede configurar y administrar las redes en la VPC, realizando cambios en estas redes según sea necesario, de forma rápida y segura. También puede definir reglas para la comunicación entre ECS en el mismo grupo de seguridad o en diferentes grupos de seguridad.

Arquitectura del servicio

La arquitectura del producto consta de los componentes de la VPC, las funciones de seguridad y las opciones de conectividad de la VPC.

Arquitectura del servicio



https://support.huaweicloud.com/intl/en-us/productdesc-vpc/en-us_topic_0013748729.html?utm_source=vpc_Growth_map&utm_medium=display&utm_campaign=help_center&utm_content=Growth_map

Componentes de VPC

Cada VPC consta de un bloque CIDR privado, tablas de enrutamiento y al menos una subred.

- Bloque de CIDR privado: al crear una VPC, debe especificar el bloque de CIDR privado que usa la VPC. El servicio VPC admite los siguientes bloques CIDR: 10.0.0.0 - 10.255.255.255, 172.16.0.0 - 172.31.255.255 y 192.168.0.0 - 192.168.255.255
- Subred: los recursos de la nube, como ECS y bases de datos, se deben implementar en subredes. Una vez creada la VPC, debe dividir la VPC en una o más subredes. Cada subred debe estar dentro de la VPC. Para obtener más información, consulte Subred .
- Tabla de ruta: cuando crea una VPC, el sistema genera automáticamente una tabla de ruta predeterminada. La tabla de enrutamiento garantiza que todas las subredes de la VPC puedan comunicarse entre sí. Si las rutas en la tabla de rutas predeterminada no pueden cumplir con los requisitos de la aplicación (por ejemplo, un ECS sin una dirección IP elástica (EIP) debe acceder a Internet), puede crear una tabla de rutas personalizada. Para obtener más información, consulte Ejemplo de ruta personalizada en una VPC y Ejemplo de ruta personalizada fuera de una VPC .

Características de seguridad

Los grupos de seguridad y las ACL de red se utilizan para garantizar la seguridad de los recursos de la nube implementados en una VPC. Un grupo de seguridad actúa como un firewall virtual para proporcionar reglas de acceso a los recursos de la nube que tienen los mismos requisitos de protección de seguridad y son de confianza mutua en una VPC.

Se puede asociar subredes que tengan los mismos requisitos de control de tráfico con la misma ACL de red.

Se puede agregar reglas de entrada y salida para controlar con precisión el tráfico de entrada y salida a nivel de subred.

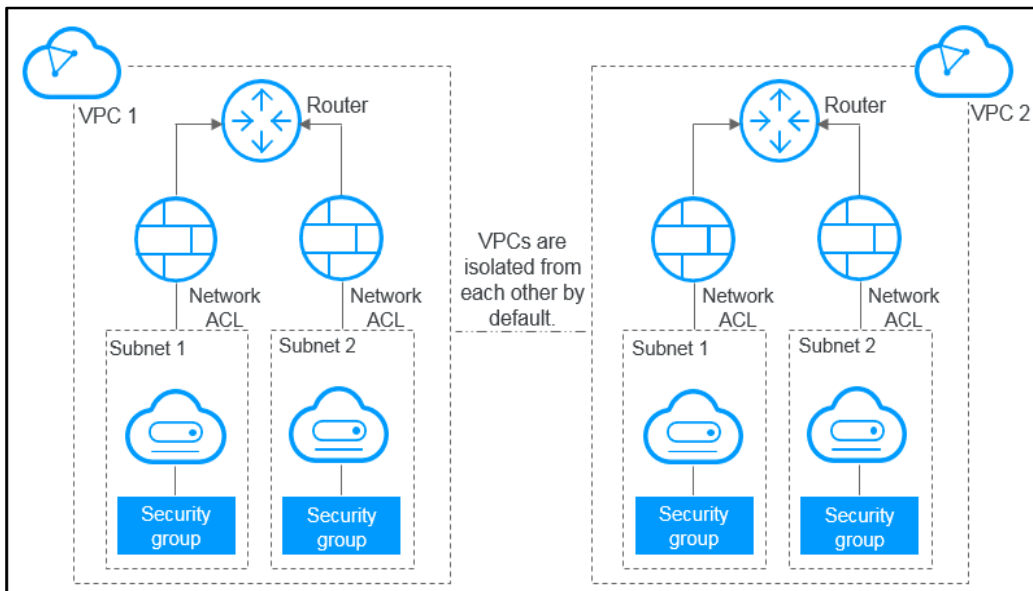
Conectividad de VPC

HUAWEI CLOUD ofrece múltiples opciones de conectividad de VPC para cumplir con diversos requisitos. Para obtener más información, consulte Escenarios de aplicación .

- El intercambio de tráfico de VPC permite que dos VPC de la misma región se comuniquen entre sí mediante direcciones IP privadas.
- Elastic IP o NAT Gateway permite que los ECS de una VPC se comuniquen con Internet.
- La red privada virtual (VPN), Cloud Connect o Direct Connect pueden conectar una VPC a su centro de datos.

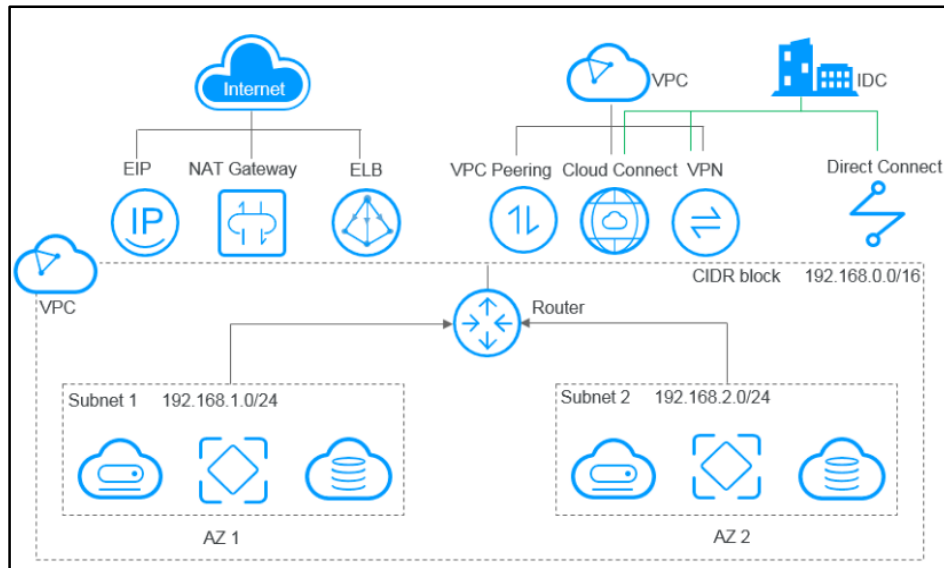
Ventajas de VPC

- Configuración flexible: Puede crear VPC, agregar subredes, especificar rangos de direcciones IP y configurar DHCP y tablas de enrutamiento. Puede configurar la misma VPC para ECS que se encuentran en diferentes zonas de disponibilidad (AZ).
- Seguro y confiable: Cada VPC está completamente aislada de forma lógica de otras VPC mediante la tecnología de tunelización. De forma predeterminada, las distintas VPC no se pueden comunicar entre sí. Las ACL de red se proporcionan para proteger las subredes y los grupos de seguridad se proporcionan para proteger los ECS. Las ACL de red y los grupos de seguridad agregan capas adicionales de seguridad a sus VPC, lo que hace que su red sea muy segura.



https://support.huaweicloud.com/intl/en-us/productdesc-vpc/overview_0004.html

- Interconectividad: De forma predeterminada, las instancias de una VPC no pueden acceder a Internet. Puede aprovechar los EIP, los equilibradores de carga, las puertas de enlace NAT, las conexiones VPN y las conexiones Direct Connect para permitir el acceso desde o hacia Internet. De forma predeterminada, las instancias de dos VPC no pueden comunicarse entre sí. Puede crear una interconexión de VPC para permitir que las instancias de las dos VPC de la misma región se comuniquen entre sí mediante direcciones IP privadas. Se proporcionan múltiples opciones de conectividad para cumplir con los diversos requisitos de servicio de las empresas para la nube, para permitirle implementar aplicaciones empresariales con facilidad y reducir los costos de operación y mantenimiento (O&M) de TI empresarial.



https://support.huaweicloud.com/intl/en-us/productdesc-vpc/overview_0004.html

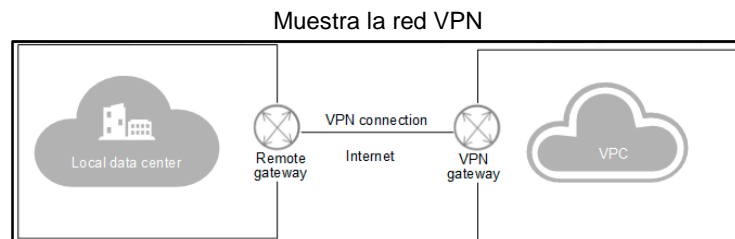
- Acceso de alta velocidad: Dynamic BGP se utiliza para proporcionar acceso a varias redes de operadores. Por ejemplo, se establecen hasta 21 conexiones BGP dinámicas para múltiples operadores. Las conexiones dinámicas BGP permiten la conmutación por error en tiempo real según los protocolos de enrutamiento preestablecidos, lo que garantiza una alta estabilidad de la red, una baja latencia de la red y un acceso fluido a los servicios en la nube.

Privada virtual (VPN)

Una red privada virtual (VPN) establece un túnel de comunicaciones cifrado basado en Internet entre un usuario y una nube privada virtual (VPC). Con VPN, puede conectarse a una VPC y acceder a los recursos del servicio en ella.

De forma predeterminada, los ECS en una VPC no pueden comunicarse con su centro de datos o red privada. Para habilitar la comunicación entre ellos, use una VPN.

Una VPN consta de una puerta de enlace VPN y una o más conexiones VPN. Una puerta de enlace VPN proporciona una salida de Internet para una VPC y funciona junto con la puerta de enlace remota en el centro de datos local. Una conexión VPN usa la tecnología de encriptación basada en Internet para conectar la puerta de enlace VPN y la puerta de enlace remota para permitir la comunicación entre el centro de datos local y la VPC. La conexión VPN le permite crear rápidamente un entorno de nube híbrida seguro.



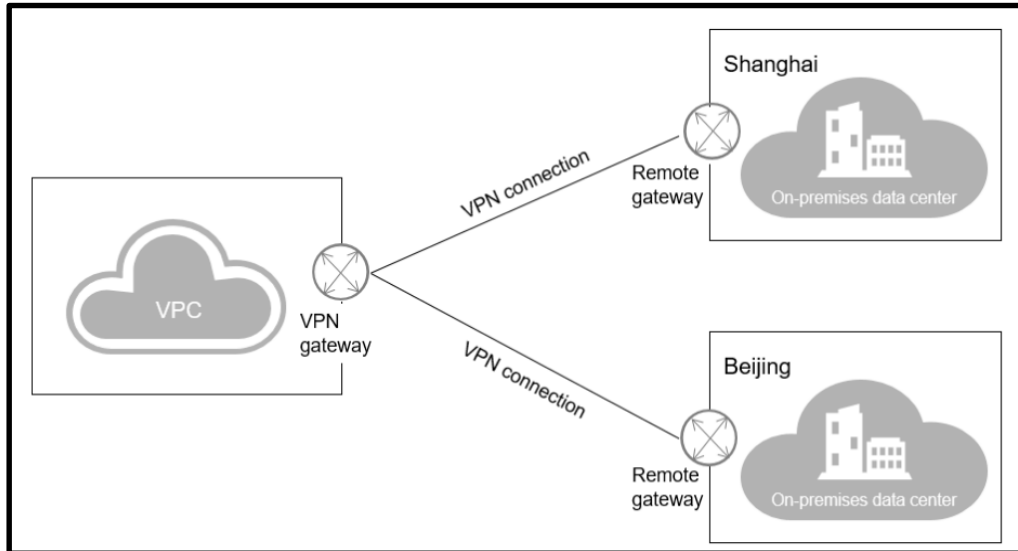
https://support.huaweicloud.com/intl/en-us/productdesc-vpn/en-us_topic_0035391393.html

Puerta de enlace VPN

Una puerta de enlace de VPN es una puerta de enlace de salida de una VPC. Con una puerta de enlace VPN, puede crear una conexión segura, confiable y encriptada entre una VPC y el centro de datos corporativo o entre una VPC y otra VPC en otra región.

La puerta de enlace VPN funciona junto con la puerta de enlace remota en el centro de datos local. Cada centro de datos local debe tener una puerta de enlace remota y cada VPC debe tener una puerta de enlace VPN. El servicio VPN le permite configurar conexiones VPN punto a punto o conexiones VPN desde un punto a varios puntos. Una puerta de enlace VPN puede conectarse a una o más puertas de enlace remotas.

Diagrama de red



https://support.huaweicloud.com/intl/en-us/productdesc-vpn/en-us_topic_0035391393.html

Conexión VPN

Una conexión VPN utiliza la tecnología de cifrado IPsec basada en Internet para establecer un túnel de comunicaciones seguro y confiable entre una puerta de enlace VPN y la puerta de enlace remota en un centro de datos local. Actualmente, solo se admiten las conexiones VPN IPsec.

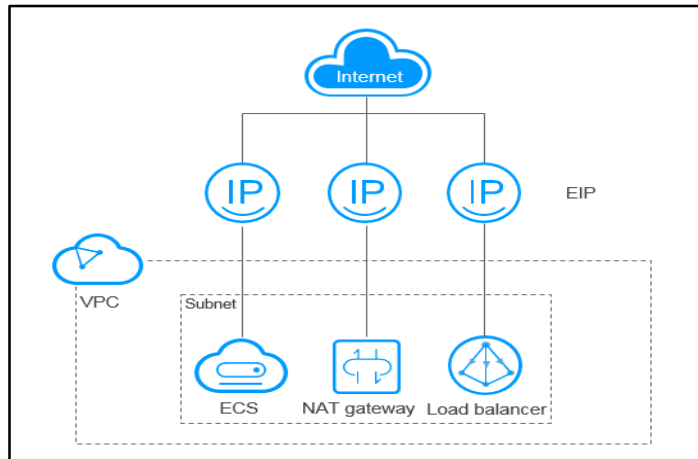
Las conexiones VPN utilizan protocolos IKE e IPsec para cifrar y transmitir datos de forma segura a través de Internet, que son más rentables.

Elastic IP (EIP)

Un EIP es una dirección IP pública estática a la que se puede acceder a través de Internet. El ancho de banda se asignará junto con un EIP. Los EIP se pueden vincular o desvincular de ECS, BMS, direcciones IP virtuales, puertas de enlace NAT o equilibradores de carga.

Cada EIP puede ser utilizado por un solo recurso en la nube a la vez.

Conexión a Internet mediante un EIP



https://support.huaweicloud.com/intl/en-us/productdesc-eip/overview_0001.html?utm_source=eip_Growth_map&utm_medium=display&utm_campaign=help_center&utm_content=Growth_map

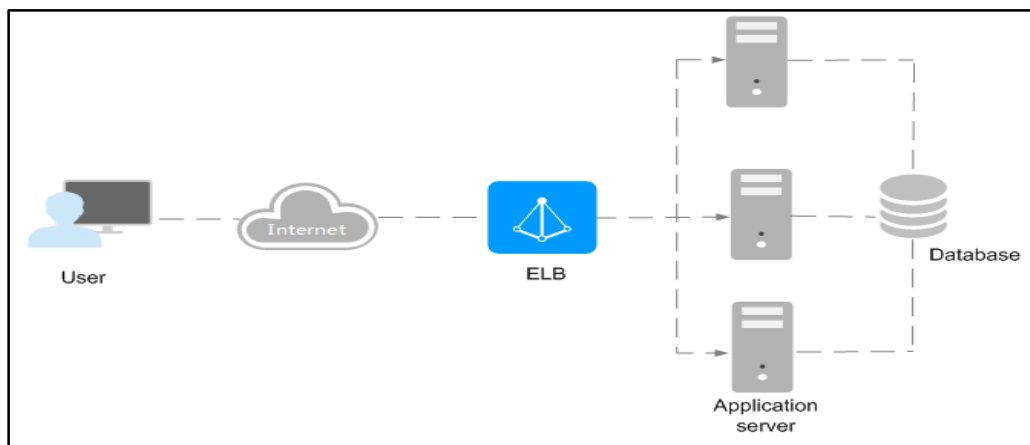
Ventajas de VPC

Un EIP tiene las siguientes ventajas:

- Flexibilidad: Los EIP se pueden vincular o desvincular de manera flexible ECS, BMS, puertas de enlace NAT, balanceadores de carga o direcciones IP virtuales. El ancho de banda se puede escalar según los cambios del servicio.
- Económico: Están disponibles los modos de pago por uso (según el uso de ancho de banda o la cantidad de tráfico) y de facturación anual / mensual. Los EIP pueden usar ancho de banda compartido para reducir los costos de ancho de banda. El modo de facturación anual / mensual es más rentable.
- Fácil de usar: Las operaciones de vinculación y desvinculación de EIP son fáciles de realizar y los ajustes de ancho de banda se aplican de inmediato.

Elastic Load Balance (ELB)

Elastic Load Balance (ELB) distribuye automáticamente el tráfico entrante a través de múltiples servidores backend según las reglas de listening que configure. ELB expande las capacidades de servicio de las aplicaciones y elimina los puntos únicos de falla (SPOF), mejorando la disponibilidad de las aplicaciones.

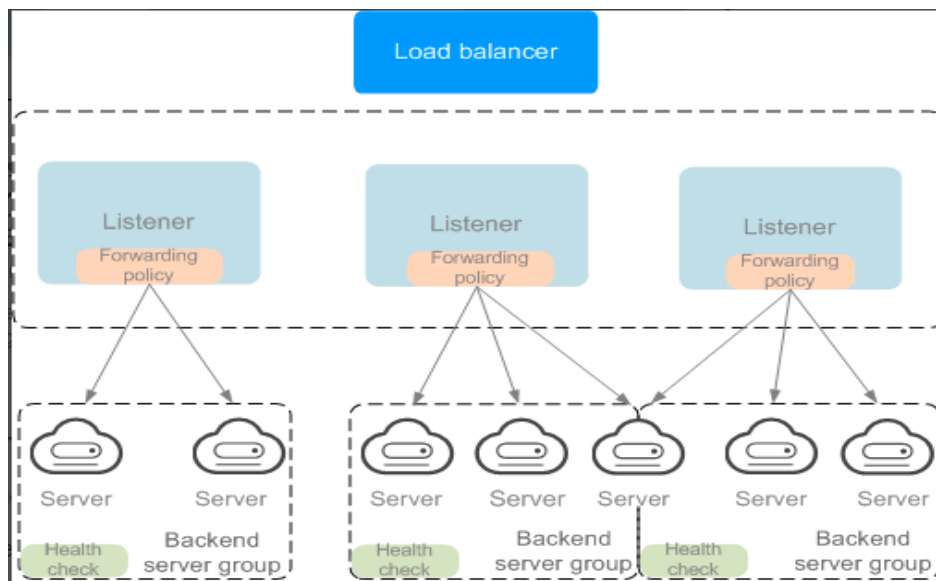


https://support.huaweicloud.com/intl/en-us/productdesc-elb/en-us_topic_0015479966.html?utm_source=elb_Growth_map&utm_medium=display&utm_campaign=help_center&utm_content=Growth_map

Arquitectura de servicio

- Un equilibrador de carga distribuye el tráfico entrante a través de varios servidores backend que residen en una o más zonas de disponibilidad (AZ).
- Listener: Se puede agregar uno o más listeners a un balanceador de carga. Un listener usa el protocolo y el puerto que especifique para verificar las solicitudes de los clientes y enrutar las solicitudes a los servidores backend asociados según las reglas de escucha que defina.
- Grupo de servidores backend: un grupo de servidores backend enruta las solicitudes a uno o más servidores backend. Puede configurar verificaciones de estado para cada grupo de servidores backend para verificar el estado de ejecución de cada servidor backend. Cuando el resultado de la verificación de estado de un servidor backend es incorrecto, el balanceador de carga detiene automáticamente el enrutamiento de nuevas solicitudes a este servidor hasta que se recupera.

Componentes de ELB



[https://support.huaweicloud.com/intl/en-us/productdesc-elb/en-](https://support.huaweicloud.com/intl/en-us/productdesc-elb/en-us_topic_0015479966.html?utm_source=elb_Growth_map&utm_medium=display&utm_campaign=help_center&utm_content=Growth_map)

[us_topic_0015479966.html?utm_source=elb_Growth_map&utm_medium=display&utm_campaign=help_center&utm_content=Growth_map](https://support.huaweicloud.com/intl/en-us/productdesc-elb/en-us_topic_0015479966.html?utm_source=elb_Growth_map&utm_medium=display&utm_campaign=help_center&utm_content=Growth_map)

Tipo de balanceador de carga

ELB proporciona dos tipos de equilibradores de carga: equilibradores de carga clásicos y equilibradores de carga compartida.

- Balanceador de carga clásico: este tipo de balanceador de carga puede manejar bien los servicios web con poco tráfico y aplicaciones simples.
- Balanceador de carga compartido: los balanceadores de carga compartidos se renombran de balanceadores de carga mejorados. Son adecuados para servicios web con alto tráfico de acceso. Las solicitudes se reenvían según los nombres de dominio o URL, lo que hace que el enrutamiento de solicitudes sea más flexible.

BASE DE DATOS

Relational Database Services (RDS)

El servicio de base de datos relacional (RDS) de HUAWEI CLOUD es un servicio web basado en la nube, escalable, fácil de administrar y de uso inmediato. RDS soporta las siguientes bases de datos:

- ✓ MySQL
- ✓ PostgreSQL
- ✓ Microsoft SQL Server

HUAWEI CLOUD RDS proporciona un sistema de monitoreo de rendimiento integral, medidas de protección de seguridad de varios niveles y una plataforma de administración de base de datos profesional, lo que le permite configurar y escalar fácilmente una base de datos relacional. En la consola RDS, se puede realizar casi todas las tareas necesarias y no se requiere programación adicional. La consola simplifica los procedimientos operativos y reduce las cargas de trabajo rutinarias de O&M, para tener el foco en el desarrollo de la aplicación y del servicio.

RDS para MySQL

MySQL es una de las bases de datos relacionales de código abierto más populares del mercado. Funciona con el modelo Linux, Apache y Perl / PHP / Python (LAMP) para proporcionar soluciones web eficientes. RDS para MySQL es confiable, seguro, escalable, económico, fácil de administrar.

- Es compatible con varias aplicaciones web y es rentable, preferido por las pequeñas y medianas empresas.
- Es una consola basada en web proporciona información de monitoreo integral, lo que hace que sus operaciones sean fáciles y visuales.
- Puede ajustar de manera flexible los recursos necesarios en función de sus requisitos de servicio y pagar solo por lo que usa.

RDS para PostgreSQL

PostgreSQL es un sistema de administración de bases de datos relacionales de objetos de código abierto con énfasis en la extensibilidad y el cumplimiento de estándares. Es una base de datos de código abierto más avanzada. RDS para PostgreSQL se aplica a escenarios de procesamiento de transacciones en línea orientado a negocios (OLTP) y admite NoSQL (JSON, XML o hstore) y tipos de datos del sistema de información geográfica (GIS). Es un servicio confiable e integro, y se puede aplicar para sitios web de Internet, aplicaciones basadas en ubicación y procesamiento de objetos de datos complejos.

- RDS para PostgreSQL es compatible con el complemento postgis, que proporciona un excelente rendimiento espacial a un nivel estándar internacional.
- RDS para PostgreSQL ofrece funciones similares a las de los sistemas de bases de datos de Oracle, pero es menos costoso.
- RDS para PostgreSQL se aplica a varios escenarios y es rentable. Puede escalar recursos de manera flexible en función de los requisitos de servicio y pagar solo por lo que usa.

RDS para SQL Server

Microsoft SQL Server es una base de datos comercial con una arquitectura madura de clase empresarial. Es compatible con la implementación integral y garantiza servicios clave de operación y mantenimiento. Con RDS para SQL Server, se puede crear un entorno de operación de base de datos seguro y estable de acuerdo con los estándares de seguridad internacionales de Huawei.

Se usa ampliamente en el gobierno, las finanzas, la atención médica, la educación y los juegos. RDS para SQL Server es confiable, escalable, económico y fácil de administrar.

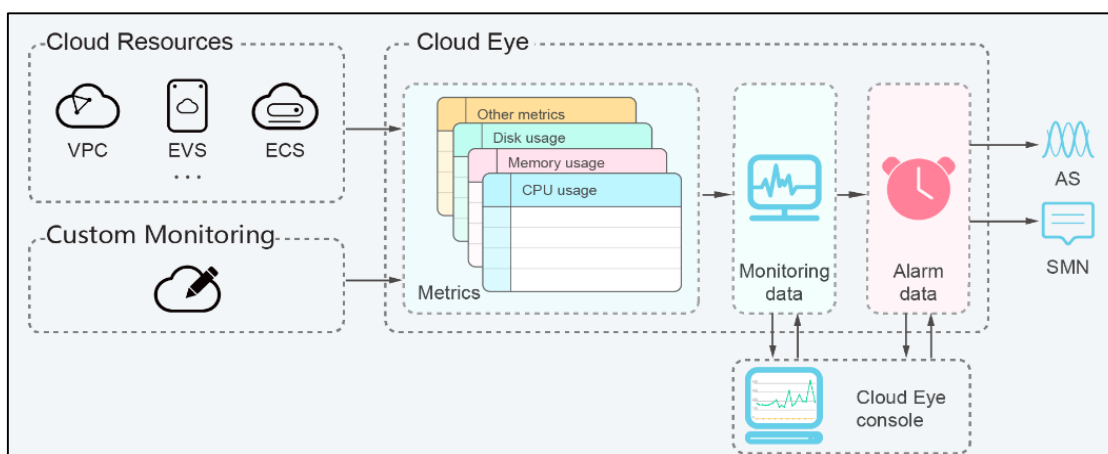
- RDS para SQL Server proporciona la arquitectura HA, la garantía de seguridad de los datos y el mecanismo de respaldo para la recuperación de fallas en segundos.

ADMINISTRACIÓN Y DESPLIEGUE

Cloud Eye Service (CES)

Cloud Eye es una plataforma de monitoreo de recursos multidimensional. Cloud Eye puede ser utilizada para monitorear los recursos del servicio, rastrear el estado de ejecución de los servicios en la nube, configurar las reglas y notificaciones de alarma y responder rápidamente a los cambios de recursos

Arquitectura de Cloud Eye



https://support.huaweicloud.com/intl/en-us/productdesc-ces/en-us_topic_0015479882.html

Características de Cloud Eye:

- Supervisión automática: la supervisión se inicia automáticamente después de crear grupos de Elastic Cloud Server (ECS) o Auto Scaling (AS). Después de implementar un servicio en la nube, puede ver el estado de ejecución del servicio y establecer reglas de alarma en la consola Cloud Eye.
- Monitoreo del servidor: después de instalar el agente (telescopio) en un ECS o BMS, puede recopilar datos de monitoreo de ECS o BMS de granularidad de 60 segundos en tiempo real. Se proporcionan 40 métricas, como CPU, memoria y métricas de disco.
- Configuración de reglas de alarma flexible: puede crear reglas de alarma para varios recursos al mismo tiempo. Una vez creada una regla de alarma, puede administrarla de manera flexible, por ejemplo, en cualquier momento puede modificarla, habilitarla, deshabilitarla o eliminarla.
- Notificación en tiempo real: puede habilitar la Notificación de mensaje simple (SMN) al crear reglas de alarma. Cuando el estado del servicio en la nube cambia y los datos de monitoreo de la métrica alcanzan el umbral especificado en una regla de alarma, Cloud Eye le notifica por correo electrónico o enviando mensajes a las direcciones del servidor. De esta manera, puede monitorear el estado de los recursos de la nube y los cambios en tiempo real.
- Panel de monitoreo: el panel le permite ver datos de monitoreo entre servicios y dimensiones. Muestra métricas clave de forma centralizada, brindando una descripción general del estado operativo del servicio y permitiendo que se verifiquen los detalles de monitoreo al solucionar problemas.
- Grupos de recursos: esta función permite la administración de recursos basada en servicios, incluida la administración de ECS, discos EVS, direcciones IP elásticas, ancho de banda y bases de datos. Los recursos de diferentes tipos, las reglas de alarma y el historial de alarmas se administran en función del servicio, lo que ayuda a mejorar la eficiencia de O&M.

Límites de recursos de usuario

Tipo de cuota	Límite predeterminado
Número de reglas de alarma que se pueden crear	100
Número de plantillas de alarmas personalizadas que se pueden crear	50
Número de reglas de alarma que se pueden agregar a una plantilla de alarma	20
Número de paneles de monitoreo que se pueden crear	20
La cantidad de gráficos que se pueden agregar a un panel de monitoreo	24
Número de instancias que se pueden seleccionar para la creación de una regla de alarma única	50
Número de reglas de alarma que se pueden crear	100

Número de plantillas de alarmas personalizadas que se pueden crear	50
Número de reglas de alarma que se pueden agregar a una plantilla de alarma	20
Número de reglas de alarma que se pueden crear a la vez	10001
Número de temas que se pueden seleccionar	5
Número de registros de datos de seguimiento exportados a la vez	4002

1. Si selecciona 50 objetos monitoreados y 20 plantillas de alarma, el número de reglas de alarma que se pueden crear es 1000.
2. Si el número de objetos supervisados es 400, el número de métricas es 1. Si el número de objetos supervisados es 80, el número de métricas es 5.

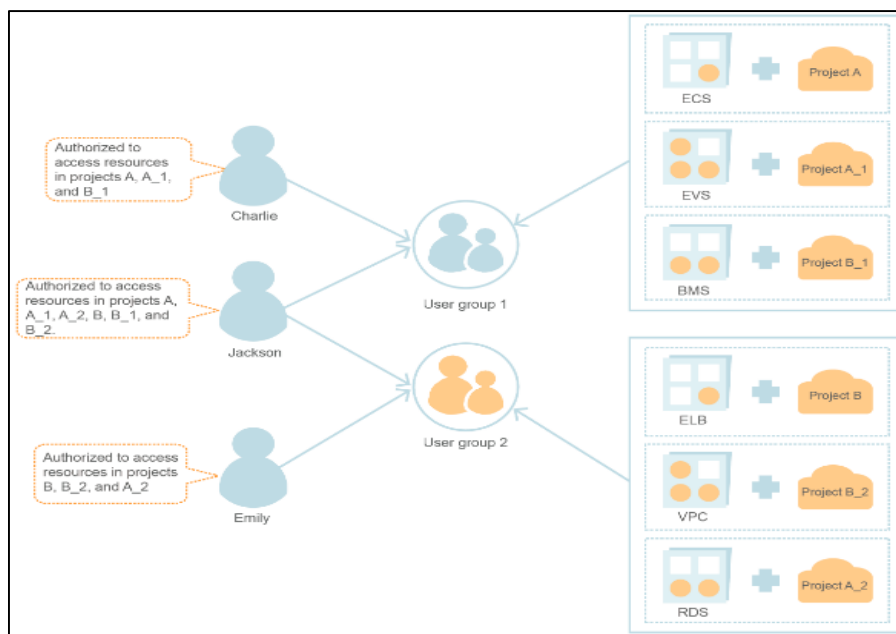
Identity and Access Management (IAM)

La administración de identidad y acceso (IAM) brinda administración de permisos para proteger el acceso a sus servicios y recursos de HUAWEI CLOUD.

Características del servicio:

- Control de acceso detallado para los recursos de HUAWEI CLOUD: Se crea una cuenta tras el registro en la plataforma de HUAWEI CLOUD. La cuenta tiene permisos de acceso completo para todos sus servicios y recursos en la nube.
- Los usuarios de IAM utilizan sus propios nombres de usuario y contraseñas para iniciar sesión en HUAWEI CLOUD. Pueden acceder a los recursos de la cuenta sin necesidad de que la cuenta comparta su contraseña.
- IAM proporciona administración empresarial para controlar el acceso a los recursos de la nube. Enterprise Management admite una gestión de permisos más detallada y una gestión de contabilidad de proyectos empresariales. Puede elegir cualquiera de los dos servicios según sus necesidades.

Diagrama de control de acceso



https://support.huaweicloud.com/intl/en-us/productdesc-iam/iam_01_0026.html

b. Acuerdo de nivel de servicio SLA

Este Acuerdo de nivel de servicio (este "SLA") es una parte integral del Acuerdo de cliente de Huawei Cloud. Los términos en mayúscula utilizados en este SLA son los definidos en el Acuerdo del cliente, a menos que se indique lo contrario en este SLA. Si hubiera alguna diferencia entre este SLA y el Acuerdo del cliente, prevalecerá este SLA.

Huawei Cloud y Claro Perú pueden modificar los términos de este SLA y este SLA sigue estando en vigor durante el período que el cliente ya adquirió; sin embargo, si extiende su período, se aplicará el SLA modificado.

Términos Generales

Definiciones	Significado
Ciclo de servicio	Significa un mes natural
Tiempo total de ciclo de servicio	significa el total de minutos durante cada ciclo de servicio
Servicio no disponible	Se definirá para cada servicio en los Términos específicos del servicio a partir de entonces. Servicio no disponible no incluye la situación en la que el Servicio de Cloud no está disponible debido a las exenciones de responsabilidad descritas y las exenciones de responsabilidad en los siguientes términos específicos del servicio
Duración del servicio no disponible	significa todo el tiempo en que el servicio no está disponible durante un ciclo de servicio. Si la duración es inferior a un mes, todavía se considera un mes. La duración del servicio no disponible no se puede calcular más de una vez. La duración de cada servicio no disponible no se puede volver a calcular después de solicitar la compensación
Disponibilidad del Servicio	significa durante un Ciclo de Servicio, el porcentaje de servicio disponible por Ciclo de Servicio logrado por el Servicio de Cloud dado en este SLA.
Tarifa de servicio mensual	significa tarifas de servicio pagadas por los clientes por los Servicios en un ciclo de servicio. Por ejemplo, si el cliente paga la tarifa de servicio de varios meses a la vez, la tarifa de servicio mensual se calcula como las tarifas de servicio totales pagadas divididas por el número total de meses

Crédito de Servicio

Definiciones	Significado
Crédito de servicio	En el caso de que el servicio de Huawei Cloud no cumpla con el compromiso sobre la Tasa de disponibilidad del servicio especificado en este SLA, usted será elegible para recibir crédito de servicio como se describe a continuación, que es el único y exclusivo remedio para cualquier problema de rendimiento o disponibilidad para cualquier Servicios bajo el Acuerdo del Cliente y este SLA.

Límite de tiempo para la solicitud	Se puede solicitar crédito de servicio en cada Ciclo de servicio después de liquidar la factura. La solicitud debe presentarse dentro de los dos (2) meses posteriores al final del Ciclo de servicio en el que ocurrió el incidente que es objeto de la reclamación. No se aceptarán solicitudes más allá del límite de tiempo. Huawei Cloud realizará una evaluación razonable de toda la información que se nos proporcione y tomará una decisión de buena fe sobre si el crédito del servicio es de propiedad
Descargos de responsabilidad	Este SLA no se aplica a ningún problema de rendimiento y disponibilidad: a. causado por fuerza mayor; b. que surjan durante el período en el que sus Servicios se suspenden o cancelen de acuerdo con el Acuerdo del Cliente; c. causado por usted o un tercero; d. causado por el mantenimiento del servicio diario; e. que surjan debido a su incumplimiento de la orientación operativa de los Servicios; f. causado por un problema grave del operador de red.

Términos específicos del servicio

El SLA para RDS es una política que regula el uso del servicio de base de datos relacional (RDS) bajo los términos indicados por el fabricante Huawei. Claro, reserva el derecho a cambiar los términos de este SLA de conformidad con respecto al alcance

- a. Red de entrega de contenido (CDN)

Definiciones:

Número de errores de respuesta 5xx en cinco minutos: número de errores 5xx devueltos por el nombre de dominio debido a problemas del sistema CDN en cinco minutos. Número de solicitudes fallidas debido a la indisponibilidad del nodo en cinco minutos: si un nodo no está disponible, calcule el número de solicitudes por cinco minutos según las estadísticas de los primeros siete días y luego conviértalo en el número de solicitudes fallidas debido a la indisponibilidad del nodo en cinco minutos.

Error en cinco minutos = (Número de errores de respuesta 5xx en cinco minutos + Número de solicitudes fallidas debido a la falta de disponibilidad del nodo en cinco minutos) / Número total de solicitudes en cinco minutos del nombre de dominio "Falta de disponibilidad del servicio" significa que el registro del sistema CDN muestra que la tasa de error de CDN fue superior al 0.05% en cinco (5) minutos debido a Huawei Cloud.

Descargos de responsabilidad

Si va a tener un aumento brusco en el uso del ancho de banda CDN (mayor o igual al 30% del ancho de banda facturado el mes pasado), debe enviar un ticket de servicio para informarnos con al menos tres (3) días hábiles de anticipación. De lo contrario, HUAWEI CLOUD no será responsable de la indisponibilidad del servicio resultante de esto.

Disponibilidad del servicio

Tasa de disponibilidad del servicio en cada fórmula de cálculo del ciclo de servicio:

Tasa de disponibilidad del servicio en cada ciclo de servicio = (Tiempo total de duración del servicio - Duración del servicio no disponible) / Tiempo total de duración del servicio * 100%

→Compromiso de tasa de disponibilidad del servicio

Huawei Cloud realizará los esfuerzos para cumplir el compromiso comercial y técnico de una Tasa de disponibilidad del servicio de CDN por ciclo de servicio no sea inferior al 99,9%.

Crédito de servicio

Si Huawei Cloud no cumple con el compromiso anterior, Huawei Cloud se compromete a proporcionar el crédito de servicio a continuación:

Servicios disponibles	Crédito de Servicio
$99\% \leq$ Tasa de disponibilidad del servicio <math><99,9\%</math>	10%
Tasa de disponibilidad del servicio <math><99\%</math>	25%

b. Anti-DDoS avanzado (AAD)

Definición

La indisponibilidad del servicio, es el estado en el que un sistema AAD era inaccesible e incapaz de reenviar tráfico durante cinco (5) o más minutos consecutivos. No se incluirá la duración de la inaccesibilidad e incapacidad que dure menos de cinco (5) minutos.

Descargos de responsabilidad

Este SLA no se aplica a ningún problema de rendimiento o disponibilidad:

1. Debido a amenazas de seguridad o fraude o actos ilegales causados por usted o sus usuarios finales a los Servicios.
2. Problemas en el servidor de origen de back-end, como ancho de banda completamente ocupado, dirección IP expuesta, fallas del centro de datos y / o fluctuación del enlace.
3. Agujeros negros causados por tráfico de ataque que excede su capacidad AAD comprada.

Disponibilidad del servicio

Tasa de disponibilidad del servicio en cada fórmula de cálculo del ciclo de servicio:

Tasa de disponibilidad del servicio en cada ciclo de servicio = (Tiempo total de duración del servicio - Duración del servicio no disponible) / Tiempo total de duración del servicio * 100%

→Compromiso de tasa de disponibilidad del servicio

Huawei Cloud realizará los esfuerzos para cumplir el compromiso comercial y técnico de una Tasa de disponibilidad del servicio de AAD por ciclo de servicio no sea inferior al 99,9%.

Crédito de servicio

Si Huawei Cloud no cumple con el compromiso anterior, Huawei Cloud se compromete a proporcionar el crédito de servicio a continuación:

Servicios disponibles	Crédito de Servicio
99,8% ≤ Tasa de disponibilidad del servicio <99,9%	10% de la tarifa de servicio mensual
99,5% ≤ Tasa de disponibilidad del servicio <99,8%	20% de la tarifa de servicio mensual
Tasa de disponibilidad del servicio <99,5%	50% de la tarifa de servicio mensual

c. Servidor de nube elástica (ECS)

Definición

La indisponibilidad de un servidor de Elastic Cloud Server significa que el registro del sistema de Elastic Cloud Server (ECS) muestra que ECS estuvo inaccesible durante uno (1) o más minutos consecutivos debido a Huawei Cloud.

La indisponibilidad del servicio de zona de disponibilidad múltiple en una región significa que el registro del sistema de Elastic Cloud Server (ECS) muestra que ECS en zonas de disponibilidad múltiple en una región estuvo inaccesible durante uno (1) o más minutos consecutivos debido a Huawei Cloud.

Descargos de responsabilidad

Este SLA no se aplica a ningún problema de rendimiento o disponibilidad:

1. Los datos almacenados en discos locales, por ejemplo, los datos de ECS con uso intensivo del disco, ultra-high I/O y/o GPU-accelerated almacenados en un disco local pueden perderse debido al daño de ese disco.
2. Causado por sus operaciones, como detener o reiniciar instancias de ECS o desconectar discos en la nube en la consola, a través de API, en la interfaz de línea de comandos (CLI) o por otros medios.

Disponibilidad del servicio

Tasa de disponibilidad del servicio en cada fórmula de cálculo del ciclo de servicio:

Tasa de disponibilidad del servicio en cada ciclo de servicio = (Tiempo total de duración del servicio - Duración del servicio no disponible) / Tiempo total de duración del servicio * 100%

→Compromiso de tasa de disponibilidad del servicio

Huawei Cloud realizará los esfuerzos para cumplir el compromiso comercial y técnico de una Tasa de disponibilidad del servicio de indisponibilidad de un servidor de Elastic Cloud por ciclo de servicio no sea inferior al 99,95%; Indisponibilidad del servicio de zona de disponibilidad múltiple por ciclo de servicio no menos del 99,99%.

Crédito de servicio

Si no cumplimos con el compromiso anterior sobre la tasa de disponibilidad del servicio ECS, Huawei Cloud le proporcionará el crédito de servicio a continuación:

Servidor de nube elástico único:

Tasa de disponibilidad del servicio	Crédito de Servicio
99% ≤ Tasa de disponibilidad del servicio <99,95%	10% de la tarifa de servicio mensual
95% ≤ Tasa de disponibilidad del servicio <99%	30% de la tarifa de servicio mensual
Tasa de disponibilidad del servicio <95%	100% de la tarifa de servicio mensual

Indisponibilidad del servicio de varias zonas de disponibilidad en una región:

Tasa de disponibilidad del servicio	Crédito de Servicio
99% ≤ Tasa de disponibilidad del servicio <99,99%	10% de la tarifa de servicio mensual
95% ≤ Tasa de disponibilidad del servicio <99%	30% de la tarifa de servicio mensual
Tasa de disponibilidad del servicio <95%	100% de la tarifa de servicio mensual

d. Equilibrio de carga elástico (ELB)

Definición

La indisponibilidad del servicio significa que el registro del sistema ELB muestra que ELB estuvo inaccesible durante uno (1) o más minutos consecutivos o que ELB no pudo distribuir el tráfico debido a Huawei Cloud.

Disponibilidad del servicio

Tasa de disponibilidad del servicio en cada fórmula de cálculo del ciclo de servicio:

Tasa de disponibilidad del servicio en cada ciclo de servicio = (Tiempo total de duración del servicio - Duración del servicio no disponible) / Tiempo total de duración del servicio * 100%

→Compromiso de tasa de disponibilidad del servicio

Huawei Cloud realizará los esfuerzos para cumplir el compromiso comercial y técnico de una Tasa de disponibilidad del servicio de ELB por ciclo de servicio no sea inferior al 99,95%.

Crédito de servicio

Si no cumplimos con el compromiso anterior sobre la Tasa de disponibilidad del servicio ELB, Huawei Cloud le proporcionará el crédito de servicio a continuación:

Tasa de disponibilidad del servicio	Crédito de Servicio
99% ≤ Tasa de disponibilidad del servicio <99,95%	10% de la tarifa de servicio mensual
Tasa de disponibilidad del servicio <99%	30% de la tarifa de servicio mensual

e. Servicio de volumen elástico (EVS)

Definición

La indisponibilidad del servicio significa que el registro del sistema Elastic Volume Service (EVS) muestra que EVS estuvo inaccesible durante uno (1) o más minutos consecutivos debido a Huawei Cloud.

Disponibilidad del servicio

Tasa de disponibilidad del servicio en cada fórmula de cálculo del ciclo de servicio:

Tasa de disponibilidad del servicio en cada ciclo de servicio = (Tiempo total de duración del servicio - Duración del servicio no disponible) / Tiempo total de duración del servicio * 100%.

→Compromiso de tasa de disponibilidad del servicio

Huawei Cloud hará todos los esfuerzos comerciales y técnicamente razonables para que la Tasa de disponibilidad del servicio de EVS por ciclo de servicio no sea inferior al 99,95%.

Crédito de servicio

Huawei Cloud realizará los esfuerzos para cumplir el compromiso comercial y técnico de una Tasa de disponibilidad le proporcionará el crédito de servicio a continuación:

Tasa de disponibilidad del servicio	Crédito de Servicio
$99\% \leq \text{Tasa de disponibilidad del servicio} < 99,95\%$	10% de la tarifa de servicio mensual
$95\% \leq \text{Tasa de disponibilidad del servicio} < 99\%$	30% de la tarifa de servicio mensual
Tasa de disponibilidad del servicio $< 95\%$	100% de la tarifa de servicio mensual

f. Servicio de almacenamiento de objetos (OBS)

Definición

Tasa de error por cinco minutos: para diferentes regiones y clases de almacenamiento, la tasa de error por cinco minutos se calcula de la siguiente manera:

Tasa de error por cinco minutos = Número total de solicitudes fallidas por cinco minutos / Número total de solicitudes válidas por cinco minutos * 100%

Solicitudes fallidas

Consulte las solicitudes con códigos de error 5xx devueltos por OBS, excepto lo siguiente:

1. Solicitudes cuyas cuentas y direcciones IP de cliente están restringidas por OBS debido a ataques de piratas informáticos en sus aplicaciones
2. Solicitudes (con código de estado HTTP 503) que superan la cuota especificada debido a un acceso inadecuado y, por lo tanto, están restringidas por OBS
3. Solicitudes fallidas generadas cuando se llama a la API GetService para obtener la lista de depósitos
4. Solicitudes fallidas causadas por el procesamiento asíncrono de backend después de configurar la administración del ciclo de vida y la replicación entre regiones
5. Solicitudes lentas en los siguientes escenarios:
 - Solicitudes de tiempo de espera de devolución de llamada
 - Solicitudes de tiempo de espera de back-to-source mediante duplicación

- Solicitudes de error debido a una actualización, cambio o suspensión apropiados iniciados por OBS

Solicitudes válidas

Se refieren a las solicitudes recibidas por el servidor OBS, excepto las siguientes:

- Las solicitudes fallaron (con el código de estado HTTP 403) para pasar la verificación y autenticación de identidad de OBS
- Las solicitudes fallaron (con el código de estado HTTP 403) debido a atrasos en la cuenta
- Solicitudes que llaman a la API GetService para obtener la lista de deseos
- Solicitudes iniciadas por el procesamiento asincrónico de backend después de que se configuran la administración del ciclo de vida y la replicación entre regiones
- Solicitudes creadas por ataques de piratas informáticos en sus aplicaciones

Disponibilidad del servicio

Tasa de disponibilidad del servicio en cada fórmula de cálculo del ciclo de servicio

La tasa de disponibilidad del servicio es igual a 1 menos la tasa de error promedio y luego se multiplica por 100%. La tasa de error promedio se calcula dividiendo la suma de la tasa de error por cinco minutos en un ciclo de servicio con el número total de ciclos de cinco minutos en el ciclo de servicio. La fórmula es la siguiente:

Tasa de disponibilidad del servicio en cada ciclo de servicio = $(1 - \sum \text{Tasa de error por cinco minutos en el ciclo de servicio} / \text{Número total de ciclos de cinco minutos en el ciclo de servicio}) * 100\%$

(Nota: número total de ciclos de cinco minutos en el ciclo de servicio = número total de días en el ciclo de servicio * 24 (horas) * 12)

→Compromiso de tasa de disponibilidad del servicio

Huawei Cloud hará todos los esfuerzos comerciales y técnicamente razonables para que la Tasa de disponibilidad del servicio del almacenamiento estándar en una única zona de disponibilidad (AZ) por ciclo de servicio no sea inferior al 99,9%, el almacenamiento estándar en tres AZ por ciclo de servicio no sea inferior al 99,995%, Infrecuente Acceda al almacenamiento en una única zona de disponibilidad por ciclo de servicio no menos del 99%, almacenamiento de acceso infrecuente en tres zonas de disponibilidad por ciclo de servicio no menos del 99,5% y almacenamiento de archivos por ciclo de servicio no menos del 99%.

Crédito de servicio

Huawei Cloud realizará los esfuerzos para cumplir el compromiso comercial y técnico de una Tasa de disponibilidad le proporcionará el crédito de servicio a continuación de acuerdo con diferentes clases de almacenamiento en diferentes implementaciones AZ:

Almacenamiento estándar en una sola zona de disponibilidad:

Tasa de disponibilidad del servicio	Crédito de Servicio
$99,9\% \leq \text{Tasa de disponibilidad del servicio} < 99,99\%$	10% de la tarifa de servicio mensual
$95\% \leq \text{Tasa de disponibilidad del servicio} < 99,9\%$	30% de la tarifa de servicio mensual
$\text{Tasa de disponibilidad del servicio} < 95\%$	50% de la tarifa de servicio mensual

Almacenamiento estándar en tres AZ:

Tasa de disponibilidad del servicio	Crédito de Servicio
99,9% ≤ Tasa de disponibilidad del servicio <99,995%	10% de la tarifa de servicio mensual
95% ≤ Tasa de disponibilidad del servicio <99,9%	30% de la tarifa de servicio mensual
Tasa de disponibilidad del servicio <95%	50% de la tarifa de servicio mensual

Almacenamiento de acceso poco frecuente en una única zona de disponibilidad y almacenamiento de archivo:

Tasa de disponibilidad del servicio	Crédito de Servicio
95% ≤ Tasa de disponibilidad del servicio <99%	30% de la tarifa de servicio mensual
Tasa de disponibilidad del servicio <95%	50% de la tarifa de servicio mensual

Almacenamiento de acceso poco frecuente en tres zonas de disponibilidad:

Tasa de disponibilidad del servicio	Crédito de Servicio
99% ≤ Tasa de disponibilidad del servicio <99,5%	10% de la tarifa de servicio mensua
95% ≤ Tasa de disponibilidad del servicio <99%	30% de la tarifa de servicio mensual
Tasa de disponibilidad del servicio <95%	50% de la tarifa de servicio mensual

g. Servicio de base de datos relacional (RDS)

Definición

La indisponibilidad del servicio significa que el registro del sistema RDS muestra que una instancia de base de datos estuvo inaccesible durante uno (1) o más minutos consecutivos debido a Huawei Cloud.

Disponibilidad del servicio

Tasa de disponibilidad del servicio en cada fórmula de cálculo del ciclo de servicio

Tasa de disponibilidad del servicio en cada ciclo de servicio = (Tiempo total de duración del servicio - Duración del servicio no disponible) / Tiempo total de duración del servicio * 100%

→Compromiso de tasa de disponibilidad del servicio

Huawei Cloud hará todos los esfuerzos comercial y técnicamente razonables para que la Tasa de disponibilidad del servicio de las instancias de base de datos primarias / en espera (1/2) por ciclo de servicio no sea inferior al 99,99%; e instancias de base de datos primarias / en espera por ciclo de servicio no menos del 99,95%.

Crédito de servicio

Huawei Cloud realizará los esfuerzos para cumplir el compromiso comercial y técnico de una Tasa de disponibilidad le proporcionará el crédito de servicio a continuación:

Tasa de disponibilidad del servicio	Crédito de Servicio
99% ≤ Tasa de disponibilidad del servicio <99,95%	10% de la tarifa de servicio mensual
Tasa de disponibilidad del servicio <99%	25% de la tarifa de servicio mensual

h. IP elástica (EIP)

Definición

La indisponibilidad del servicio significa el registro del sistema Elastic IP (EIP) que muestra que todos los paquetes de datos en la dirección de salida se descartan en la puerta de enlace de salida de Huawei Cloud durante uno (1) o más minutos consecutivos debido a la falla de Huawei Cloud.

Descargos de responsabilidad

Este SLA no se aplica a ningún problema de rendimiento o disponibilidad causado por:

1. Causado por ataques de piratas informáticos a sus aplicaciones, incluidos, entre otros, ataques DDoS.
2. Causado por un servidor backend defectuoso.
3. causado por operadores de red.

Disponibilidad del servicio

La tasa de disponibilidad del servicio en cada ciclo de servicio está representada por la siguiente fórmula:

Tasa de disponibilidad del servicio en cada ciclo de servicio = (Tiempo total de duración del servicio - Duración del servicio no disponible) / Tiempo total de duración del servicio * 100%

→Compromiso de tasa de disponibilidad del servicio

Huawei Cloud hará todos los esfuerzos comerciales y técnicamente razonables para que la Tasa de disponibilidad del servicio de los EIP de BGP dinámicos por ciclo de servicio no sea inferior al 99,95% y la Tasa de disponibilidad del servicio de los EIP de BGP estáticos por ciclo de servicio no sea inferior al 99%.

Crédito de servicio

Huawei Cloud realizará los esfuerzos para cumplir el compromiso comercial y técnico de una Tasa de disponibilidad le proporcionará el crédito de servicio a continuación:

EIP dinámicos de BGP:

Tasa de disponibilidad del servicio	Crédito de Servicio
99% ≤ Tasa de disponibilidad del servicio <99,95%	10% de la tarifa de servicio mensual

95% ≤ Tasa de disponibilidad del servicio <99%	25% de la tarifa de servicio mensual
Tasa de disponibilidad del servicio <95%	10% de la tarifa de servicio mensual

EIP de BGP estático:

Tasa de disponibilidad del servicio	Crédito de Servicio
98% ≤ Tasa de disponibilidad del servicio <99%	10% de la tarifa de servicio mensual
Tasa de disponibilidad del servicio <98%	25% de la tarifa de servicio mensual

i. Servicio Cloud Container Engine (CCE)

Definición

La indisponibilidad del servicio significa que el registro del sistema Cloud Container Engine (CCE) muestra que los clústeres de contenedores estuvieron inaccesibles durante diez (10) minutos consecutivos o más debido a Huawei Cloud. No se incluirá la duración de la inaccesibilidad e incapacidad que dure menos de diez (10) minutos.

Disponibilidad del servicio

Tasa de disponibilidad del servicio en cada fórmula de cálculo del ciclo de servicio:

Tasa de disponibilidad del servicio en cada ciclo de servicio = (Tiempo total de duración del servicio - Duración del servicio no disponible) / Tiempo total de duración del servicio * 100%

→Compromiso de tasa de disponibilidad del servicio

Huawei Cloud hará todos los esfuerzos comerciales y técnicamente razonables para que la Tasa de disponibilidad del servicio de CCE por ciclo de servicio no sea inferior al 99,95%.

Crédito de servicio

Huawei Cloud realizará los esfuerzos para cumplir el compromiso comercial y técnico de una Tasa de disponibilidad le proporcionará el crédito de servicio a continuación:

Tasa de disponibilidad del servicio	Crédito de Servicio
99% ≤ Tasa de disponibilidad del servicio <99,95%	10% de la tarifa de servicio mensual
95% ≤ Tasa de disponibilidad del servicio <99%	25% de la tarifa de servicio mensual
Tasa de disponibilidad del servicio <95%	10% de la tarifa de servicio mensual

j. Servicio de base de datos de documentos (DDS)

Definición

La indisponibilidad del servicio significa el registro del sistema DDS que muestra que DDS estuvo inaccesible durante cinco (5) o más minutos consecutivos debido a la falla de Huawei Cloud.

Descargos de responsabilidad

Para DDS, la indisponibilidad del servicio en las siguientes condiciones no se puede considerar como duración del servicio no disponible, ni tampoco las siguientes condiciones descritas en la definición de indisponibilidad del servicio:

1. Indisponibilidad causada por la falla del cliente para conectarse a las instancias de base de datos DDS en un modo de alta disponibilidad. Falta de disponibilidad provocada por operaciones autorizadas por el cliente.

Disponibilidad del servicio

La tasa de disponibilidad del servicio en cada ciclo de servicio está representada por la siguiente fórmula:

Tasa de disponibilidad del servicio en cada ciclo de servicio = (Tiempo total de duración del servicio - Duración del servicio no disponible) / Tiempo total de duración del servicio * 100

→Compromiso de tasa de disponibilidad del servicio

Huawei Cloud hará todos los esfuerzos comerciales y técnicamente razonables para que la Tasa de disponibilidad del servicio de DDS por ciclo de servicio no sea inferior al 99,95%.

Crédito de servicio

Huawei Cloud realizará los esfuerzos para cumplir el compromiso comercial y técnico de una Tasa de disponibilidad le proporcionará el crédito de servicio a continuación:

Tasa de disponibilidad del servicio	Crédito de Servicio
99% ≤ Tasa de disponibilidad del servicio <99,95%	10% de la tarifa de servicio mensual
95% ≤ Tasa de disponibilidad del servicio <99%	25% de la tarifa de servicio mensual
Tasa de disponibilidad del servicio <95%	10% de la tarifa de servicio mensual

k. GaussDB NoSQL

Definición

La indisponibilidad del servicio significa la situación del registro del sistema GaussDB NoSQL que muestra que GaussDB NoSQL estuvo inaccesible durante cinco (5) o más minutos consecutivos debido a Huawei Cloud.

Descargos de responsabilidad

Para GaussDB NoSQL, las siguientes situaciones no se considerarán Duración del servicio no disponible:

1. Situación de indisponibilidad provocada por operaciones autorizadas por el cliente.

Disponibilidad del servicio

Fórmula de la tasa de disponibilidad del servicio para cada ciclo de servicio:

Tasa de disponibilidad del servicio en cada ciclo de servicio = (Tiempo total de duración del servicio - Duración del servicio no disponible) / Tiempo total de duración del servicio * 100

→Compromiso de tasa de disponibilidad del servicio

Huawei Cloud hará todos los esfuerzos comerciales y técnicamente razonables para que la Tasa de disponibilidad del servicio de GaussDB NoSQL por ciclo de servicio no sea inferior al 99,95%.

Crédito de servicio

Huawei Cloud realizará los esfuerzos para cumplir el compromiso comercial y técnico de una Tasa de disponibilidad le proporcionará el crédito de servicio a continuación:

Tasa de disponibilidad del servicio	Crédito de Servicio
99% ≤ Tasa de disponibilidad del servicio <99,95%	10% de la tarifa de servicio mensual
95% ≤ Tasa de disponibilidad del servicio <99%	25% de la tarifa de servicio mensual
Tasa de disponibilidad del servicio <95%	100% de la tarifa de servicio mensual

c. Inversión Económica

Lista de precio en función de la calculadora de precios de Huawei Cloud, en <https://www.huaweicloud.com/intl/en-us/pricing/index.html#/ecs>.

Los precios indicados aplican para la modalidad de Pago por uso y/o Instancia Reservada (por el periodo máximo de 12 meses).

Las cotizaciones de Huawei Cloud siempre serán aplicables desde el formato oficial obtenido por medio de la Calculadora publica de servicios de Huawei Cloud en <https://www.huaweicloud.com/intl/en-us/pricing/index.html#/ecs>.

Modalidades de compra

Pago por Uso: con facturación mensual basado en el consumo realizado en el periodo del mes desde el 1er al último día del mes.

- El cliente/usuario administrador, será responsable de los cargos adicionales generados por compras de suscripciones dentro de Panel de Control de Huawei Cloud.

Instancia Reservada: Pago de servicio establecido por la cotización del proyecto el cual puede fijar el precio mensual con compromiso de mantener el servicio por un periodo mínimo de 1 año o 3 años.

- El cliente/usuario administrador, será responsable de los cargos adicionales generados por compras de suscripciones dentro de Panel de Control de Huawei Cloud.

Planes del servicio de Computing Cloud Service

Elastic Cloud Server

Modalidad de pago por uso

Product Name	Specifications	CPU	Disk	Image	Precio lista (S/. Inc IGTV)	Measure Unit
MemoryOptimized_M3_60U512G_windows ondemand	mem:524288MB	60Core	40GB	Windows	S/. 24.63	x hora
MemoryOptimized_M3_32U256G_windows ondemand	mem:262144MB	32Core	40GB	Windows	S/. 13.14	x hora
MemoryOptimized_M3_16U128G_windows ondemand	mem:131072MB	16Core	40GB	Windows	S/. 6.57	x hora
MemoryOptimized_M3_8U64G_w indows ondemand	mem:65536MB	8Core	40GB	Windows	S/. 3.28	x hora
MemoryOptimized_M3_4U32G_w indows ondemand	mem:32768MB	4Core	40GB	Windows	S/. 1.64	x hora
MemoryOptimized_M3_2U16G_w indows ondemand	mem:16384MB	2Core	40GB	Windows	S/. 0.82	x hora
General omputing_S3_16U64G_windows ondemand	mem:65536MB	16Core	40GB	Windows	S/. 3.95	x hora
General Computing_S3_8U32G_windows ondemand	mem:32768MB	8Core	40GB	Windows	S/. 1.98	x hora
General Computing_S3_4U16G_windows ondemand	mem:16384MB	4Core	40GB	Windows	S/. 0.99	x hora
General Computing_S3_2U8G_windows ondemand	mem:8192MB	2Core	40GB	Windows	S/. 0.49	x hora
General Computing_S3_1U4G_windows ondemand	mem:4096MB	1Core	40GB	Windows	S/. 0.25	x hora
General Computing_S3_16U32G_w indows ondemand	mem:32768MB	16Core	40GB	Windows	S/. 3.75	x hora
General Computing_S3_8U16G_windows ondemand	mem:16384MB	8Core	40GB	Windows	S/. 1.88	x hora
General Computing_S3_4U8G_windows ondemand	mem:8192MB	4Core	40GB	Windows	S/. 0.94	x hora
General Computing_S3_2U4G_windows ondemand	mem:4096MB	2Core	40GB	Windows	S/. 0.47	x hora

General Computing_S3_1U2G_windows ondemand	mem:2048MB	1Core	40GB	Windows	S/. 0.23	x hora
General Computing_S3_1U1G_windows ondemand	mem:1024MB	1Core	40GB	Windows	S/. 0.12	x hora
General Computing_S3_2U8G_linux ondemand	mem:8192MB	2Core	40GB	Linux	S/. 0.26	x hora
General Computing_S3_1U4G_linux ondemand	mem:4096MB	1Core	40GB	Linux	S/. 0.13	x hora
General Computing_S3_2U4G_linux ondemand	mem:4096MB	2Core	40GB	Linux	S/. 0.23	x hora
General Computing_S3_1U2G_linux ondemand	mem:2048MB	1Core	40GB	Linux	S/. 0.11	x hora
General Computing_S3_1U1G_linux ondemand	mem:1024MB	1Core	40GB	Linux	S/. 0.06	x hora

Auto Scaling

Servicio disponible sin costo adicional.

Object Storage Service

Object Storage Service On-demand

Cloud Storage

Modalidad de pago por uso

Product Catalog	Devisión Begin Value	Devisión Begin Unit	Devisión End Value	Devisión End Unit	Precio lista (S/.Inc IGV)	Measure Value	Measure Unit
OSS Storage Category	-	-	-	-	S/. 0.042	1000	PCS
OSS Storage Category	-	-	-	-	S/. 0.419	10000	PCS
OSS Storage Category	0	TB	10	TB	S/. 0.339	1	GB
OSS Storage Category	10	TB	50	TB	S/. 0.323	1	GB
OSS Storage Category	50	TB	150	TB	S/. 0.264	1	GB
OSS Storage Category	150	TB	-1	TB	S/. 0.189	1	GB

OSS Storage Category	-	-	-	-	S/. 0.042	1	GB
OSS Storage Category	-	-	-	-	S/. 0.042	10000	PCS
OSS Storage Category	-	-	-	-	S/. 0.126	1	GB
OSS Storage Category	0	TB	10	TB	S/. 0.339	1	GB
OSS Storage Category	10	TB	50	TB	S/. 0.323	1	GB
OSS Storage Category	50	TB	150	TB	S/. 0.264	1	GB
OSS Storage Category	150	TB	-1	TB	S/. 0.189	1	GB
OSS Storage Category	0	TB	10	TB	S/. 0.339	1	GB
OSS Storage Category	10	TB	50	TB	S/. 0.323	1	GB
OSS Storage Category	50	TB	150	TB	S/. 0.264	1	GB
OSS Storage Category	150	TB	-1	TB	S/. 0.189	1	GB
OSS Storage Category	-	-	-	-	S/. 0.419	10000	PCS
OSS Storage Category	-	-	-	-	S/. 0.042	10000	PCS
OSS Storage Category	-	-	-	-	S/. 0.042	1	GB
OSS Storage Category	-	-	-	-	S/. 0.042	10000	PCS
OSS Storage Category	-	-	-	-	S/. 0.042	1	GB
OSS Storage Category	-	-	-	-	S/. 0.042	1000	PCS
OSS Storage Category	-	-	-	-	S/. 0.021	1000	PCS
OSS Storage Category	-	-	-	-	S/. 0.189	1	GB

Object Storage Service Network Category On-demand

Cloud Storage
 Modalidad de pago por uso

Product Catalog	Devisión Begin Value	Devisión Begin Unit	Devisión End Value	Devisión End Unit	Precio de lista (S/. Inc IGV)	Measure Value	Measure Unit
OSS Network Category	0	TB	10	TB	S/. 0.339	1	GB
OSS Network Category	10	TB	50	TB	S/. 0.323	1	GB
OSS Network Category	50	TB	150	TB	S/. 0.264	1	GB
OSS Network Category	150	TB	-1	TB	S/. 0.189	1	GB
OSS Network Category	-	-	-	-	S/. 0.042	1	GB
OSS Network Category	0	TB	10	TB	S/. 0.339	1	GB
OSS Network Category	10	TB	50	TB	S/. 0.323	1	GB
OSS Network Category	50	TB	150	TB	S/. 0.264	1	GB
OSS Network Category	150	TB	-1	TB	S/. 0.189	1	GB
OSS Network Category	-	-	-	-	S/. 0.189	1	GB
OSS Network Category	-	-	-	-	S/. 0.126	1	GB
OSS Network Category	-	-	-	-	S/. 0.042	1	GB

OSS Network Category	-	-	-	-	S/. 0.042	1	GB
OSS Network Category	0	TB	10	TB	S/. 0.339	1	GB
OSS Network Category	10	TB	50	TB	S/. 0.323	1	GB
OSS Network Category	50	TB	150	TB	S/. 0.264	1	GB
OSS Network Category	150	TB	-1	TB	S/. 0.189	1	GB

Virtual Private Cloud

Elastic Cloud Server,Virtual Private Cloud,Elastic Load Balance

Product Name	Resource Type	Specifications Code	Precio de lista (S/. Inc IGV)	Measure Value	Measure Unit	Resouce Measure Unit
All dynamic BGP fixed bandwidth On-demand	Fixed Bandwidth	19_bgp	S/. 0.07	1	Hour	Mbps
fixed bandwidth testbgp On-demand	Fixed Bandwidth	19_testbgp	S/. 0.07	1	Hour	Mbps

Virtual Private Cloud

Product Name	Resource Type	Specifications Code	Devisi on Begin Value	Devisio n Begin Unit	Devisio n End Value	Devisio n End Unit	Precio lista (S/. Inc IGV)	Measu re Value	Measur e Unit	Resou ce Measur e Unit
vpn connection ondemand	VPN	vpn.001	-	-	-	-	S/.0.21	1	Hour	-
VPC Endpoint Basic Version Ondemand	VPC Endpoint	vpcep.basic	-	-	-	-	S/.0.06	1	Hour	-

cbgbgp Ondemand	Elastic IP Address	5_cbgbg p	-	-	-	-	S/.0.02	1	Hour	-
cbg BGP elastic IP Ondemand	Elastic IP Address	5_cbgsb gp	-	-	-	-	S/.0.02	1	Hour	-
CBG Dynamic BGP Traffic Bandwidth Ondemand	Fixed Bandwidth	12_cbgb gp	0	TB	10	TB	S/.0.34	1	GB	Mbps
CBG Dynamic BGP Traffic Bandwidth Ondemand	Fixed Bandwidth	12_cbgb gp	10	TB	50	TB	S/.0.32	1	GB	Mbps
CBG Dynamic BGP Traffic Bandwidth Ondemand	Fixed Bandwidth	12_cbgb gp	50	TB	150	TB	S/.0.26	1	GB	Mbps
CBG Dynamic BGP Traffic Bandwidth Ondemand	Fixed Bandwidth	12_cbgb gp	150	TB	-1	TB	0.19	1	GB	Mbps
cbg static BGP traffic bandwidth Ondemand	Fixed Bandwidth	12_cbgs bgp	0	TB	10	TB	0.34	1	GB	Mbps
cbg static BGP traffic bandwidth Ondemand	Fixed Bandwidth	12_cbgs bgp	10	TB	50	TB	S/.0.32	1	GB	Mbps
cbg static BGP traffic bandwidth Ondemand	Fixed Bandwidth	12_cbgs bgp	50	TB	150	TB	S/.0.26	1	GB	Mbps
cbg static BGP traffic bandwidth Ondemand	Fixed Bandwidth	12_cbgs bgp	150	TB	-1	TB	S/.0.19	1	GB	Mbps
CBG dynamic BGP fixed bandwidth Ondemand	Fixed Bandwidth	19_cbgb gp	-	-	-	-	S/.0.07	1	Hour	Mbps

cbg static BGP fixed bandwidth Ondemand	Fixed Bandwidth	19_cbgs bgp	-	-	-	-	S/.0.07	1	Hour	Mbps
--	--------------------	----------------	---	---	---	---	---------	---	------	------

Virtual Private Network

Product Name	Resource Type	Specifications Code	Precio de lista (S/. Inc IGV)	Measure Value	Measure Unit
vpn connection ondemand	VPN	vpn.s1	S/. 0.21	1	PCS

Virtual Private Cloud,Elastic Cloud Server,Elastic Load Balance

Product Name	Resource Type	Specifications Code	Devisi on Begin Value	Devisio n Begin Unit	Devisio n End Value	Devisi on End Unit	Precio lista (S/. Inc IGV)	Measu re Value	Measu re Unit	Resou ce Measure Unit
BGP_TRAFFI C_BANDWIDT H ondemand	Fixed Bandwidt h	12_bg p	0	TB	10	TB	S/. 0.34	1	GB	Mbps
BGP_TRAFFI C_BANDWIDT H ondemand	Fixed Bandwidt h	12_bg p	10	TB	50	TB	S/. 0.32	1	GB	Mbps
BGP_TRAFFI C_BANDWIDT H ondemand	Fixed Bandwidt h	12_bg p	50	TB	150	TB	S/. 0.26	1	GB	Mbps
BGP_TRAFFI C_BANDWIDT H ondemand	Fixed Bandwidt h	12_bg p	150	TB	-1	TB	S/. 0.19	1	GB	Mbps
BGP_IP ondemand	Elastic IP Address	5_bgp	-	-	-	-	S/. 0.02	1	Hour	-
traffic bandwidth test bgp ondemand	Fixed Bandwidt h	12_te stbgp	0	TB	10	TB	S/. 0.34	1	GB	Mbps
traffic bandwidth test bgp ondemand	Fixed Bandwidt h	12_te stbgp	10	TB	50	TB	S/. 0.32	1	GB	Mbps

traffic bandwidth test bgp ondemand	Fixed Bandwidth	12_testbgp	50	TB	150	TB	S/. 0.26	1	GB	Mbps
traffic bandwidth test bgp ondemand	Fixed Bandwidth	12_testbgp	150	TB	-1	TB	S/. 0.19	1	GB	Mbps
ip address testbgp ondemand	Elastic IP Address	5_testbgp	-	-	-	-	S/. 0.02	1	Hour	-

d. Condiciones comerciales de Huawei Cloud

- Los precios están expresados en Soles Peruanos (PEN) y no incluyen IGV.
- En todos los casos se considerará el precio de la propuesta entregada por el Equipo de Ventas Cloud como base, el cual es una proyección de consumo, el uso de características dinámicas como lo son escalabilidad y aumento de características en el servicio base implica un cobro adicional no considerado en la presente y que el cliente acepta como parte del servicio.
- El nivel de disponibilidad es por componente, los servicios de soporte 24 horas 7 días a la semana en idioma español, incluido como parte del servicio.
- El pago por los servicios descritos se realiza con cargo a América Móvil Perú S.A.C a través de factura electrónica.
- Esta propuesta no considera ningún enlace privado de comunicaciones de datos o Internet.
- El plazo de contratación de los servicios citados dependerá del acuerdo comercial establecido por la propuesta entregada por el Equipo de Ventas Cloud. El pago por los servicios es a mes vencido.
- No se considera ningún servicio adicional que no esté mencionado en este documento.
- La entrega de los servicios en un nuevo ambiente productivo es de 48 horas naturales a partir de la confirmación y recepción del pedido formal o firma de aceptación de esta propuesta.
- Los servicios descritos en esta propuesta están sujetos a los Términos y Condiciones de Servicios en la Nube de Claro disponibles en <http://www.clarocloud.com.pe>

e. Consideraciones y restricciones comerciales de Huawei Cloud

- Los precios indicados estarán vigentes hasta que Huawei Cloud indique lo contrario.
- Huawei Cloud puede cambiar, retirar y/o eliminar suscripciones de su página principal y de la calculadora Cloud en cualquier momento.
- Huawei Cloud y Claro informaran a los clientes de cualquier cambio de la calculadora de Huawei Cloud con al menos 30 días antes, a través de anuncios, correos electrónicos y mensajes en el sitio web.
- Los precios de lista son referenciales y los precios finales irán de la mano con la propuesta entregada por el Equipo de Ventas Cloud como base, el cual es una proyección de consumo, el uso de características dinámicas como lo son escalabilidad y aumento de características en el servicio base implica un cobro adicional no considerado en la presente y que el cliente acepta como parte del servicio.
- Huawei Cloud será contratado en modalidades de Pago por uso o Instancia Reservada (por el periodo máximo de 12 meses)
- Las modalidades de compra como Pago por Uso o Instancia Reservada no excluyen al cliente/usuario administrador de ser responsable de los cargos adicionales generados por compras de suscripciones dentro de Panel de Control de Huawei Cloud.
- Para la modalidad Instancia Reservada, el cliente deberá contratar el servicio durante un plazo forzoso de 12 meses. En caso el usuario incumpla con este plazo de contratación, Huawei Cloud podrá cobrar la penalidad equivalente al 12% del monto total del periodo restante del servicio.

f. Consideraciones y reglas de cancelación de suscripción

HUAWEI CLOUD admite tres tipos de cancelación de suscripción:

- Cancelación de la suscripción de un período de renovación: puede cancelar la suscripción de un período de renovación antes de que entre en vigor.
- Cancelación de la suscripción tras un aprovisionamiento o cambio anormal: puede cancelar la suscripción de un servicio si no se aprovisiona o cambia.
- Cancelación de la suscripción a un recurso: todas las demás suscripciones se clasifican en este tipo. Se cobran tarifas de gestión para este tipo de cancelación de suscripción.

Para mayor información, consulte el siguiente link de Huawei Cloud en su idioma original [cancelar la suscripción a los recursos](#)

Precauciones y consideraciones:

Se requiere la aprobación del gerente de cuenta cuando el monto cancelado es superior a S/. 3550 Sin IGV (referencia de \$ 1,000 USD y el valor estará en función del tipo de cambio vigente al momento de la cancelación). La aprobación tarda menos de 24 horas. Puede ver el progreso de una anulación de la suscripción en **unsubscriptions**.

- Si realiza una operación de cambio antes de que entre en vigor un período de renovación, solo puede cancelar la suscripción a los recursos y no puede cancelar la suscripción del período de renovación.
- Si agrega un recurso subsidiario después de haber renovado con éxito sus recursos anuales / mensuales, solo puede cancelar la suscripción de los recursos, pero no puede cancelar la suscripción del período de renovación. Si agrega un recurso subsidiario y luego renueva sus recursos anuales / mensuales, puede cancelar la suscripción del período de renovación.
- Para cancelar la suscripción de los productos de Marketplace, consulte [Reglas](#) de cancelación de suscripción [en Marketplace](#).
- Para darse de baja de las suscripciones que no son compatibles, consulte la [Lista de productos de servicios en la nube de los que no puede darse de baja](#).
- Para mayor información, consulte el siguiente link de Huawei Cloud en su idioma original [cancelar la suscripción a los recursos](#)

Reglas de cancelación de Suscripción para recursos

Monto del reembolso = Su pago real - Monto adeudado - Tarifas de manejo. Los cupones en efectivo usados no serán reembolsados. Consulte la página de cancelación de suscripción para conocer el monto final del reembolso.

- Su pago real se refiere al pago en efectivo, sin incluir ningún pago en cupones en efectivo.
- Importe adeudado = pago real x (período de uso real del producto / período suscrito)
- Las tarifas de manejo incluyen la tarifa de manejo de la cuenta de efectivo, como se describe en la Tabla 2 .

Reglas de cancelación de suscripción para instancias reservadas

En la siguiente tabla se describe las fórmulas de cálculo de reembolsos para instancias reservadas y los modos de pago. (Consulte la página de cancelación de suscripción para conocer el monto final del reembolso).

Fórmulas de cálculo de reembolsos y modos de pago		
	Total, por adelantado	No por adelantado
Cuota	Valor restante: tarifa de manipulación	Tasa de tramitación

Valor restante	$\text{Efectivo} \times \text{Período restante} / \text{Período total}$	—
Tarifa de gestión de cancelación de suscripción	$\text{Importe prepago} (= \text{Efectivo} + \text{Cupones en efectivo}) \times \text{Período restante} / \text{Período total} \times 12\%$	$\text{Cantidad por hora} \times \text{Total de horas suscritas} \times \text{Período restante} / \text{Período total} \times 12\%$
Fórmula de cálculo	$\text{Efectivo} \times \text{Período restante} / \text{Período total} - \text{Monto prepago} (= \text{Efectivo} + \text{Cupones en efectivo}) \times \text{Período restante} / \text{Período total} \times 12\%$ (Borrado cuando el monto cancelado es menor que 0)	$\text{Cantidad por hora} \times \text{Total de horas suscritas} \times \text{Período restante} / \text{Período total} \times 12\%$
Modo de pago	El dinero devuelto a los clientes por Huawei se paga inmediatamente después de cancelar la suscripción.	El pago a Huawei de los clientes se liquida mensualmente. (Se aplican cupones de instancia reservada)

- Los cupones en efectivo no se devolverán cuando cancele la suscripción a una instancia reservada por adelantado.
- Monto del pedido = Monto prepago (= Efectivo + Cupones en efectivo) + Monto por hora x Total de horas suscritas.
- Tarifa de gestión de cancelación de suscripción = Importe del pedido x Período restante / Período total x 12%. Para una instancia reservada sin anticipo, la tarifa de manejo se deduce según el siguiente orden de prioridad: Cupones en efectivo > Saldo.
- El período restante se refiere a las horas válidas restantes calculadas a partir de la siguiente hora. Ejemplo: cuando se da de baja a las 10:30, el período restante se calcula a partir de las 11:00.
- Para una instancia reservada por adelantado, si el monto del reembolso calculado es menor que 0, se borra y no es necesario ningún pago por parte del cliente.
- Para mayor información, consulte el siguiente link de Huawei Cloud en su idioma original [cancelar la suscripción a los recursos](#)

Reembolso de tiempo de recepción

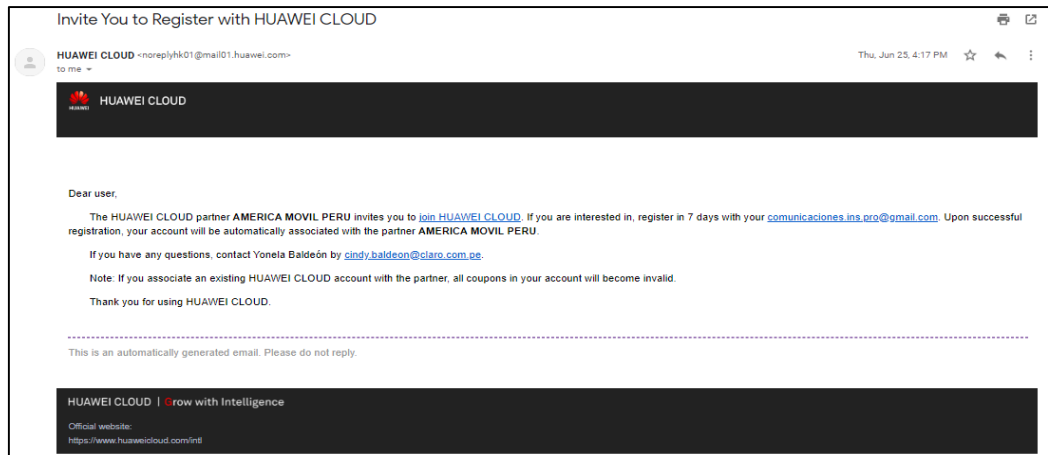
Si alguno de los pedidos de cancelación de suscripción debe pagarse mediante liquidación de fin de mes, el reembolso se liquidará a fin de mes. Si ninguno de los pedidos de cancelación de suscripción debe pagarse mediante la liquidación de fin de mes, recibirá el reembolso de inmediato.

g. Activación del Servicio

El servicio de Huawei Cloud podrá ser contratado desde la plataforma de Claro. Una vez aprobado el pedido de compra, CLARO procederá con el proceso de activación del servicio Huawei Cloud desde la plataforma correspondiente, para ello se realizarán los siguientes pasos:

1. Pre-registro de Cliente:

- El cliente deberá brindar un correo electrónico (de ser posible corporativo) el cual realizará el proceso de pre-registro de cliente.
- El cliente recibirá un correo de bienvenida de Huawei Cloud indicando que AMERICA MOVIL PERU será su Partner de servicio:



→El usuario deberá dar click al link join HUAWEI CLOUD y aceptar los TYC del fabricante y dar click a Registrarse y Asociarse



→La plataforma de Huawei Cloud solicitará completar los datos de registros.

HUAWEI CLOUD Account Registration

Peru
Country/Region cannot be modified after registration.

comunicaciones.ins.pro@gmail.com

.....

.....

I have read and agree to the [HUAWEI CLOUD Customer Agreement and Privacy Statement](#).

Register

I would like to receive marketing and promotional information.

Se recomienda los siguientes parámetros para la contraseña:

- Longitud mínima de 6 caracteres.
- Ingresar como mínimo un carácter en mayúscula.
- Ingresar como mínimo un carácter numérico.
- No emplear nombre del cliente, sitio o administrador del cliente.
- No reutilizar las últimas 3 contraseñas.

→Luego con la confirmación del registro validaremos con código con un número de teléfono local y listo.

→Para acceder a la plataforma de Huawei Cloud se ingresa al link: [Login Huawei Cloud](#) utilizando las credenciales brindadas al momento de su registro.

2. Activación de Recursos:

El cliente deberá brindar permisos de acceso a su plataforma para que el equipo de Soporte Claro Cloud active el servicio en función a la oferta comercial Claro Cloud aceptado por el cliente.

3. El equipo de Soporte Claro Cloud procede con la configuración y entrega del servicio.

15. GOOGLE CLOUD PLATFORM

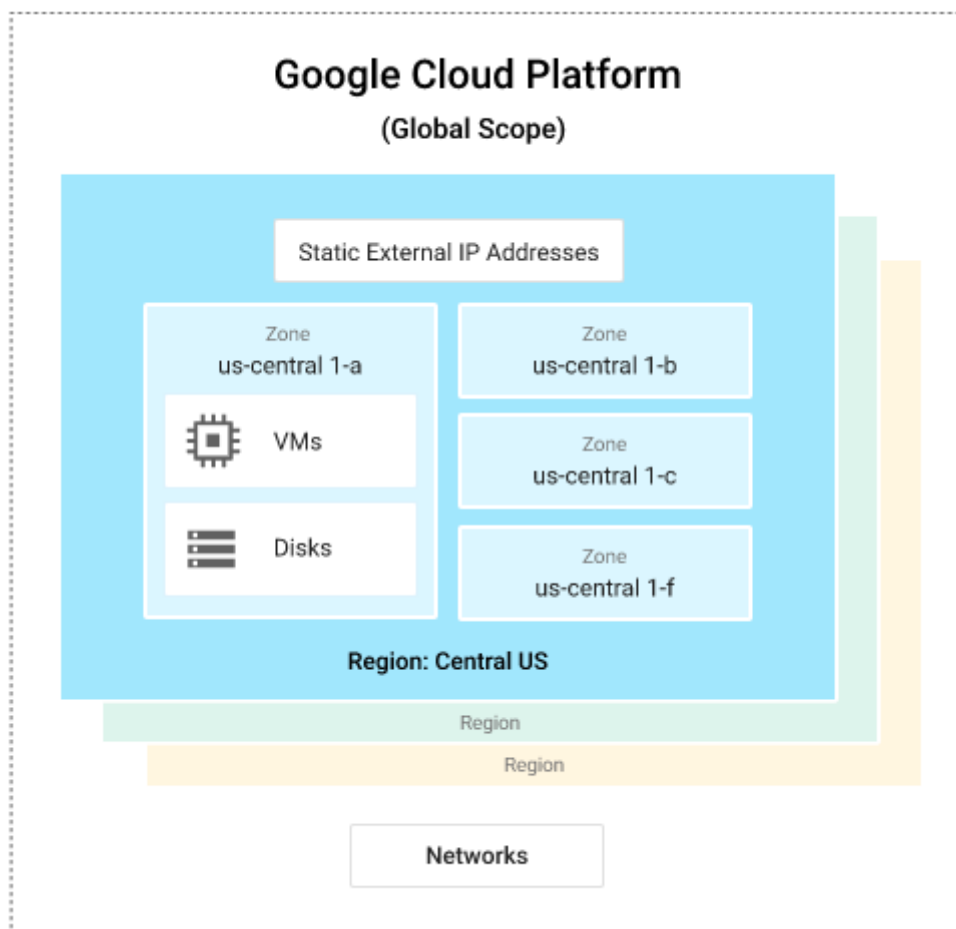
Google Cloud consiste en un conjunto de recursos físicos, como computadoras y unidades de disco duro, y recursos virtuales, como máquinas virtuales (VM), que se encuentran en los centros de datos de Google en todo el mundo. Cada centro de datos está ubicado en una región, específicamente en Asia, Australia, Europa, América del Norte y América del Sur. Cada región es una colección de zonas aisladas entre sí dentro de cada región. Estas zonas se identifican mediante nombres que combinan una letra identificadora con el nombre de la región. Por ejemplo, la zona a en la región de Asia Oriental se llama asia-east1-a.

Esta distribución de los recursos brinda varios beneficios, que incluyen redundancia en caso de fallas y menor latencia, ya que los recursos se encuentran más cerca de los clientes. La distribución también presenta algunas reglas sobre cómo se pueden usar los recursos en conjunto.

a. Arquitectura Google Cloud Platform

Algunos recursos pueden acceder a cualquier otro recurso de otra región o zona. Estos recursos globales incluyen imágenes de discos preconfiguradas, instantáneas de discos y redes. Algunos recursos pueden acceder a otros solo si están en la misma región. Estos recursos regionales incluyen las direcciones IP estáticas externas. Y, por último, hay recursos que pueden acceder solo a recursos que se encuentren dentro de la misma zona. Estos recursos zonales incluyen las instancias de VM, los tipos de VM y sus discos.

En el siguiente diagrama, se presenta la relación entre el alcance global, las regiones, las zonas y algunos de sus recursos:



COMPUTING CLOUD SERVICE

Compute Engine

Compute Engine es un servicio de hosting y procesamiento que te permite crear y ejecutar máquinas virtuales (VMs) en la infraestructura de Google. Compute Engine ofrece el escalamiento, el rendimiento y el valor que te permiten iniciar con facilidad clústeres de procesamiento grandes en la infraestructura de Google. No hace falta realizar inversiones iniciales, y puedes ejecutar miles de CPU virtuales en un sistema que ofrece un rendimiento rápido y coherente.

Instancias de máquina virtual

Una instancia es una máquina virtual (VM) alojada en la infraestructura de Google. Puedes crear una instancia o crear un grupo de instancias administradas mediante Google Cloud Console, Google Cloud CLI o la API de Compute Engine.

Las instancias de Compute Engine pueden ejecutar las imágenes públicas de Linux y Windows Server que proporciona Google, así como las imágenes personalizadas privadas que puedes crear o importar desde tus sistemas existentes. También puedes implementar contenedores de Docker, que se inician de forma automática en instancias que ejecutan la imagen pública de Container-Optimized OS.

Si usas un conjunto de tipos predefinidos de máquinas o creas tus propios tipos personalizados de máquinas, puedes elegir las propiedades de máquina de tus instancias, como la cantidad de CPU virtuales y de memoria.

Grupos de Instancias

Un grupo de instancias es un conjunto de instancias de máquinas virtuales (VM) que puedes administrar como una sola entidad.

Compute Engine ofrece dos tipos de grupos de instancias de VM, administrados y no administrados:

Los grupos de instancias administrados (MIG) te permiten operar apps en varias VM idénticas. Puedes hacer que tus cargas de trabajo sean escalables y tengan alta disponibilidad gracias a los servicios de MIG automatizados, que incluyen el ajuste de escala automático, la reparación automática, la implementación regional (en varias zonas) y la actualización automática.

Los grupos de instancias no administrados te permiten aplicar balanceo de cargas en una flota de VM administradas por ti.

Categorías de familias de maquinas

La familia de máquinas de uso general ofrece varias series de máquinas con la mejor relación precio-rendimiento para una variedad de cargas de trabajo.

- La serie de máquinas E2 con optimización de costos tiene hasta 32 CPU virtuales con hasta 128 GB de memoria, con un máximo de 8 GB por CPU virtual. La serie de máquinas E2 tiene una plataforma de CPU predefinida que ejecuta un procesador Intel o el procesador EPYC Rome de AMD de segunda generación. El procesador se selecciona para ti cuando creas la VM. Esta serie de máquinas proporciona una variedad de recursos de procesamiento al menor precio en Compute Engine, en especial cuando se combina con los descuentos por compromiso de uso.
- La serie de máquinas N2 tiene hasta 128 CPU virtuales, 8 GB de memoria por CPU virtual y está disponible en las plataformas de CPU Intel Ice Lake y Cascade Lake.
- La serie de máquinas N2D tiene hasta 224 CPU virtuales y 8 GB de memoria por CPU virtual y está disponible en las plataformas EPYC Rome de AMD de segunda generación y EPYC Milan de AMD de tercera generación.
- La serie de máquinas T2D de Tau proporciona un conjunto de funciones optimizadas para el escalamiento horizontal. Cada VM puede tener hasta 60 CPU virtuales, 4 GB de memoria por CPU virtual y está disponible en procesadores AMD EPYC Milan de tercera generación. La serie de máquinas Tau T2D tiene inhabilitados los subprocesos del clúster, por lo que una CPU virtual es equivalente a un núcleo completo.
- Las series de máquinas N1 tienen hasta 96 CPU virtuales con 6.5 GB de memoria cada uno y están disponibles en las plataformas de CPU Intel Sandy Bridge, Ivy Bridge, Haswell, Broadwell y Skylake.

Las series E2 y N1 son series de máquinas con núcleo compartido. Los tipos de máquinas de estas series comparten un núcleo físico, que puede ser un método rentable para ejecutar apps pequeñas que no necesitan muchos recursos.

- E2: Ofrece 2 CPU virtuales para períodos breves de aumentos de actividad.

- N1: Ofrece tipos de máquinas de núcleo compartido f1-micro y g1-small que tienen hasta 1 CPU virtual disponible para períodos breves de aumentos de actividad.

La familia de máquinas optimizadas para procesamiento ofrece el mayor rendimiento por núcleo de Compute Engine y está optimizada para cargas de trabajo de procesamiento intensivo. Las series de máquinas de esta familia se ejecutan en un procesador escalable Intel (Cascade Lake) que puede admitir hasta 3.9 GHz de turbo de núcleo completo o el procesador AMD EPYC Milan de tercera generación y ofrece hasta 3.5 GHz de frecuencia de aumento máxima.

- Las VM C2 ofrecen hasta 60 CPU virtuales, 4 GB de memoria por CPU virtual y están disponibles en la plataforma de CPU Intel Cascade Lake.
- Las VM C2D ofrecen hasta 112 CPU virtuales, 4 GB de memoria por CPU virtual y están disponibles en la plataforma AMD EPYC Milan de tercera generación.

La familia de máquinas con optimización de memoria tiene series de máquinas que son ideales para cargas de trabajo que requieren mucha memoria. Esta familia ofrece más memoria por núcleo que cualquier otra familia de máquinas, con hasta 12 TB de memoria.

La familia de máquinas con optimización por acelerador es ideal para cargas de trabajo de procesamiento masivamente paralelizado de la arquitectura unificada de dispositivos de procesamiento (CUDA), como el aprendizaje automático (AA) y la computación de alto rendimiento (HPC). Esta familia es la opción óptima para cargas de trabajo que necesitan GPU.

VMware Engine

Google Cloud VMware Engine es un servicio completamente administrado que te permite ejecutar la plataforma de VMware en Google Cloud. Google administra los servicios de administración, infraestructura y red para que puedas usar la plataforma de VMware de manera eficiente y segura.

Características y beneficios

VMware Engine te ofrece una serie de beneficios para tu productividad general:

- Agilidad de la infraestructura. Obtén aprovisionamiento de entornos de nube de VMware a pedido y con capacidad de agregar y quitar capacidad a pedido o reservar capacidad para reducir costos.
- Solución de problemas, asistencia y supervisión de la infraestructura. Google opera la infraestructura subyacente como servicio. El hardware con fallas se reemplaza de forma automática. Enfócate en el consumo mientras Google administra las implementaciones y actualizaciones de la plataforma de VMware, las copias de seguridad del plano de administración, la supervisión del estado y la capacidad, las alertas, la solución de problemas y los arreglos.
- Seguridad. Los servicios de herramientas de redes de tipo perimetral, incluidas las VPN, la IP pública y las puertas de enlace de Internet, se ejecutan en Google Cloud y se encargan de la seguridad y la protección contra ataques de denegación de servicio distribuido (DSD) de Google Cloud. La infraestructura está dedicada a ti por completo y está aislada de la infraestructura de otros clientes.
- Plataforma híbrida. VMware Engine permite la conectividad de alta velocidad y baja latencia al resto de Google Cloud, así como a tu entorno local. VMware Engine también proporciona los servicios de herramientas de redes subyacentes necesarios para habilitar VMware, incluidos los servicios de L2 o L3 y la administración de reglas de firewall.
- Supervisión conveniente. Las herramientas de supervisión y administración te ayudan a realizar un seguimiento de la actividad de la plataforma, el uso de recursos, la administración de las cuentas de usuario, la facturación y la medición.
- Costo menor. VMware Engine proporciona altos niveles de automatización, eficiencia operativa y economías de escala. Google reduce aún más los costos, ya que publica arquitecturas de soluciones para que uses los servicios de Google Cloud en una arquitectura integrada de nube de VMware en una nube pública.
- Continuidad operativa y compatibilidad de políticas. Google ofrece acceso nativo a las plataformas de VMware. La arquitectura es compatible con lo siguiente:
 - Aplicaciones basadas en VMware

- Procedimientos de seguridad
- Copias de seguridad de recuperación ante desastres
- Prácticas de auditoría
- Certificados y herramientas de cumplimiento

Casos de uso

Retira o migra centros de datos

Escala la capacidad del centro de datos en la nube y deja de administrar las actualizaciones de hardware. Las migraciones a la nube reducen el riesgo y el costo mediante el uso de las herramientas y habilidades de VMware conocidas. En la nube, usa los servicios de Google Cloud para modernizar las aplicaciones a tu ritmo.

Expande a pedido

Escala la capacidad para satisfacer necesidades impredecibles, como entornos de desarrollo nuevos o aumentos de actividad de capacidad por temporada, y consérvala solo durante el tiempo que sea necesario. Reduce tu inversión inicial, acelera la velocidad de aprovisionamiento y reduce la complejidad mediante el uso de la misma arquitectura y las mismas políticas en los entornos locales y en la nube.

Recuperación ante desastres y escritorios virtuales en Google Cloud

Establece el acceso remoto a los datos, las apps y las computadoras de escritorio en Google Cloud. Las conexiones de ancho de banda alto te permiten subir y descargar datos con rapidez para recuperarte de los incidentes. Las redes de baja latencia te brindan tiempos de respuesta rápidos similares a los de una app de escritorio. Usa el portal de VMware Engine y las herramientas conocidas de VMware para replicar todas tus políticas y herramientas de redes en la nube. La recuperación y la replicación con VMware Engine reducen en gran medida el esfuerzo y el riesgo de crear y administrar implementaciones de DR y VDI.

Potencia las aplicaciones y bases de datos de alto rendimiento

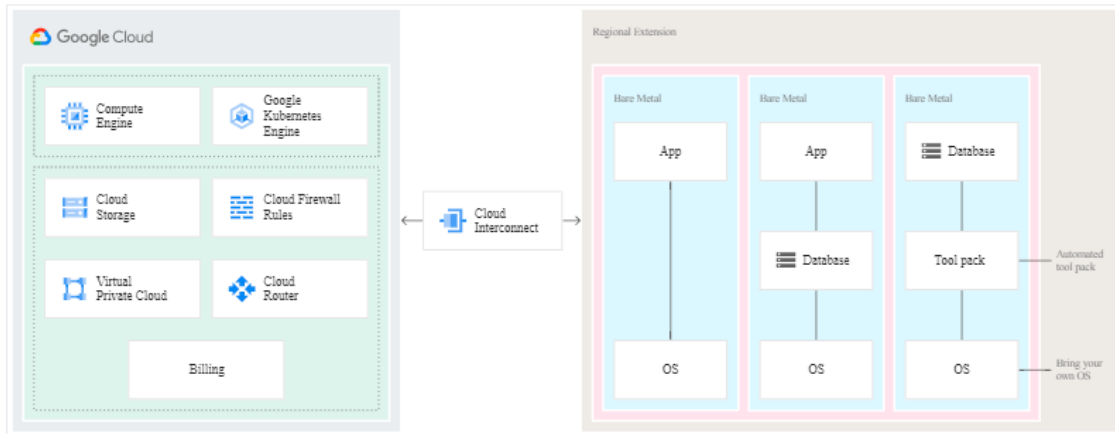
Google proporciona una arquitectura hiperconvergente diseñada para ejecutar tus cargas de trabajo de VMware más exigentes. Ejecuta Oracle, Microsoft SQL Server, sistemas de middleware y bases de datos NoSQL de alto rendimiento. Experimenta la nube como tu centro de datos con conexiones de red de alta velocidad que te permiten ejecutar apps híbridas que abarcan el entorno local, VMware en Google Cloud y cargas de trabajo privadas de Google Cloud sin comprometer el rendimiento.

Unifica DevOps en VMware y Google Cloud

Optimiza la administración de VMware mediante los servicios y las soluciones de Google Cloud que se pueden aplicar a todas tus cargas de trabajo. Accede a los servicios de nube pública sin tener que expandir el centro de datos ni volver a diseñar tus aplicaciones. Centraliza las identidades, las políticas de control de acceso, el registro y la supervisión para aplicaciones de VMware en Google Cloud.

Bare Metal

La solución Bare Metal es una solución administrada que proporciona servidores específicamente preparados para HPE o Atos en extensiones regionales que se conectan a Google Cloud mediante una conexión administrada de alto rendimiento con una latencia baja.

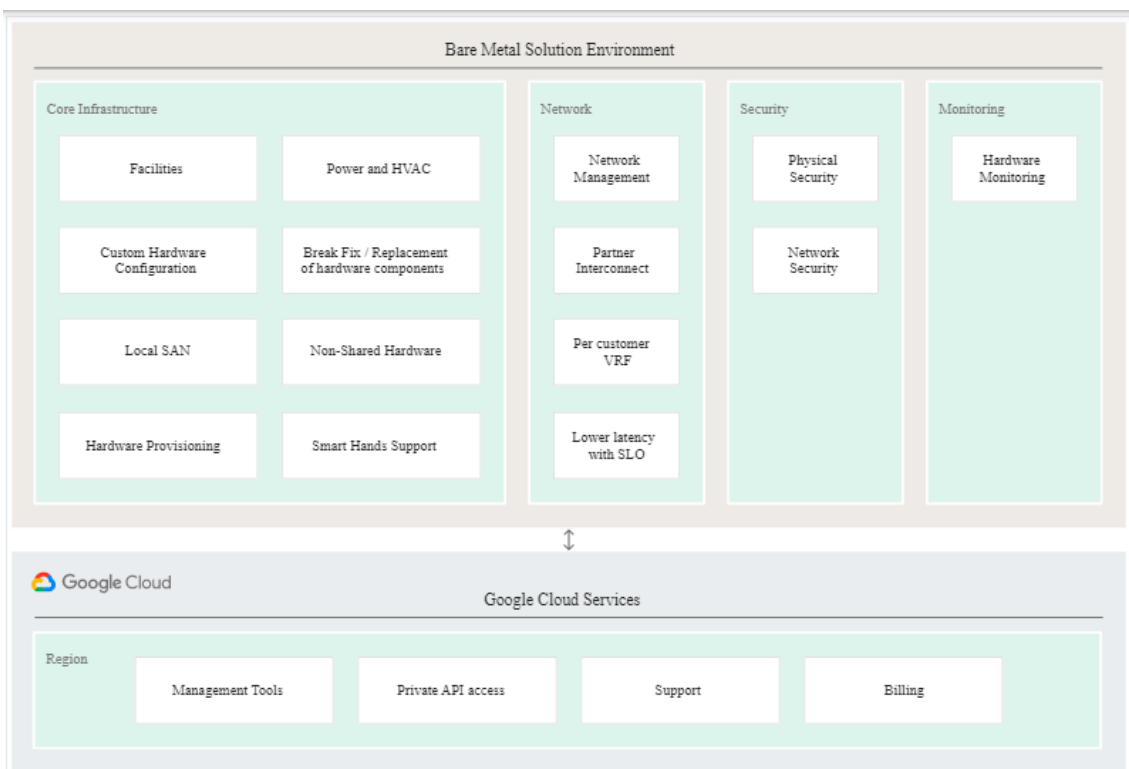


Con la solución Bare Metal, Google Cloud proporciona y administra la infraestructura central, la red, la seguridad física y de red, y las capacidades de supervisión de hardware en un entorno desde el que puedes acceder a todos los servicios de Google Cloud. La infraestructura principal incluye instalaciones seguras en un entorno controlado y energíca.

La solución Bare Metal también incluye el aprovisionamiento y el mantenimiento de los servidores de personalización y de usuario único con un SAN local y compatibilidad con manos inteligentes.

La red, que administra Google Cloud, incluye una conexión de interconexión de socio de latencia baja en el entorno de la solución Bare Metal del cliente.

Los servicios de Google Cloud disponibles incluyen acceso privado a las API, herramientas de administración, asistencia y facturación.



Google Kubernetes Engine

Google Kubernetes Engine (GKE) proporciona un entorno administrado para implementar, administrar y escalar las aplicaciones en contenedores mediante la infraestructura de Google. El entorno de GKE consta de varias máquinas (en particular, instancias de Compute Engine) que se agrupan para formar un clúster.

Características principales

Dos modos de funcionamiento, un GKE

Ahora, GKE ofrece dos modos de funcionamiento: estándar y Autopilot. La experiencia estándar es la que hemos desarrollado desde el lanzamiento de GKE. Te otorga un control total sobre los nodos, así como la capacidad para ajustar y ejecutar cargas de trabajo administrativas personalizadas. El nuevo modo Autopilot es una solución automatizada y totalmente gestionada que se ocupa de toda la infraestructura del clúster para que no tengas que preocuparte por su configuración ni su monitorización. Además, como Autopilot se factura por pods, solo pagas por los pods en ejecución, no por los componentes del sistema, los gastos generales del sistema operativo ni la capacidad sin asignar.

Autoescalado de pods y clústeres

GKE es el primer servicio de Kubernetes totalmente gestionado del sector que es compatible con todas las APIs de Kubernetes, el autoescalado en cuatro vías, los canales de lanzamiento y la gestión de varios clústeres. El autoescalado de pods horizontal se puede regir por el uso de CPU o por otras métricas personalizadas. El autoescalado de clústeres funciona por grupo de nodos, mientras que el autoescalado de pods vertical analiza continuamente el uso de CPU y de memoria de los pods para ajustar automáticamente y en consecuencia las solicitudes de CPU y de memoria.

Plantillas y aplicaciones de Kubernetes prediseñadas

Disfruta de soluciones en contenedores creadas para el entorno empresarial que ofrecen plantillas de despliegue prediseñadas, portabilidad, asignación de licencias simplificada y facturación consolidada. No se trata simplemente de imágenes de contenedor, sino de aplicaciones comerciales de código abierto creadas por Google para aumentar la productividad de los desarrolladores. Desplégalas con un solo clic on-premise o en nubes de terceros desde Google Cloud Marketplace.

Seguridad y redes nativas de contenedores

GKE Sandbox proporciona una segunda capa de protección entre las cargas de trabajo en contenedores de GKE para reforzar su seguridad. Los clústeres de GKE son compatibles de forma nativa con la política de red de Kubernetes, de modo que permiten restringir el tráfico mediante reglas de cortafuegos a nivel de pod. Los clústeres privados de GKE se pueden restringir a un punto final privado o público al que solo tenga acceso un intervalo de direcciones determinado.

Migración sencilla de cargas de trabajo tradicionales a contenedores de GKE

Gracias a Migrate for Anthos and GKE, puedes modernizar aplicaciones tradicionales de forma rápida y sencilla, además de trasladarlas de máquinas virtuales a contenedores nativos. Nuestro exclusivo modelo automático extrae los elementos esenciales de las aplicaciones de las máquinas virtuales para que puedas insertarlos fácilmente en contenedores de Google Kubernetes Engine o en clústeres de Anthos sin las capas de las máquinas virtuales (como el sistema operativo invitado) que no necesitan los contenedores. Este producto también funciona con el modo Autopilot de GKE.

Cloud Functions

Cloud Functions es una solución de procesamiento ligera que les permite a los desarrolladores crear funciones independientes y de un solo propósito que respondan a eventos de Cloud sin tener que administrar un servidor o un entorno de ejecución. Con Cloud Functions, puedes programar funciones simples de un solo propósito vinculadas a eventos emitidos desde tu infraestructura y servicios en la nube. Tu función de Cloud Functions se activa cuando ocurre un evento que está bajo observación. Tu código se ejecuta en un entorno completamente administrado, sin necesidad de aprovisionar infraestructura ni preocuparte por administrar servidores.

Las funciones de Cloud Functions se pueden escribir mediante los entornos de ejecución de JavaScript, Python 3, Go o Java en Google Cloud Platform. Puedes tomar la función y ejecutarla en cualquier entorno estándar de Node.js (Node.js 10 o 12), Python 3 (Python 3.7 o 3.8), Go (Go 1.11 o 1.13) o Java (Java 11), lo que simplifica la portabilidad y las pruebas locales.

Casos Practicos

Caso Practico	Descripcion
Procesamiento de datos/ETL	Detecta eventos de Cloud Storage y responde a ellos, como cuando se crea, cambia o quita un archivo. Procesa imágenes, ejecuta transcodificaciones de video, valida y transforma datos y, además, invoca cualquier servicio en Internet desde tu función de Cloud Functions.
Webhooks	Mediante un activador HTTP simple, responde a eventos que se originen en sistemas de terceros, como GitHub, Slack, Stripe o cualquier otro lugar en el que se puedan enviar solicitudes HTTP.
API básicas	Crea aplicaciones a partir de bits de lógica básicos acoplados libremente que se pueden compilar rápido y escalar de forma instantánea. Tus funciones pueden estar controladas por eventos o se pueden invocar directamente mediante HTTP/S.
Backend para dispositivos móviles	Usa la plataforma móvil de Google para desarrolladores de aplicaciones, Firebase, y escribe tu backend para dispositivos móviles en Cloud Functions. Detecta eventos de Firebase Analytics, Realtime Database, Authentication y Storage, y responde a ellos.
IoT	Imagina decenas o cientos de miles de dispositivos que transmiten datos a Pub/Sub y que inician Cloud Functions para procesar, transformar y almacenar datos. Con Cloud Functions, puedes hacer esto sin servidores.

CLOUD STORAGE SERVICE

Compute Engine ofrece varios tipos de opciones de almacenamiento para tus instancias. Cada una de las siguientes opciones de almacenamiento tiene características únicas de precio y rendimiento:

- Disco persistente zonal: Almacenamiento en bloque eficaz y confiable
- Disco persistente regional: Almacenamiento en bloque regional replicado en dos zonas
- SSD local: almacenamiento en bloque local transitorio de alto rendimiento.

- Depósitos de Cloud Storage: almacenamiento de objetos asequible
- Filestore: Almacenamiento de archivos de alto rendimiento para usuarios de Google Cloud.

Si no estás seguro de qué opción usar, la solución más común es agregar un disco persistente a tu instancia.

Persistent disk

Los discos persistentes son dispositivos de almacenamiento de red duraderos a los que tus instancias pueden acceder al igual que discos físicos de una computadora de escritorio o un servidor. Los datos de cada disco persistente se distribuyen en varios discos físicos. Compute Engine administra los discos físicos y la distribución de datos para garantizar la redundancia y optimizar el rendimiento.

Los discos persistentes se ubican de forma independiente de las instancias de tu máquina virtual (VM), por lo que puedes separar o trasladar los discos persistentes para mantener tus datos, incluso después de borrar tus instancias. El rendimiento del disco persistente se escala de forma automática con el tamaño, por lo que puedes cambiar el tamaño de tus discos persistentes existentes o agregar más discos persistentes a una instancia para cumplir con tus requisitos de rendimiento y espacio de almacenamiento.

Agrega un disco persistente a tu instancia cuando necesites un almacenamiento confiable y asequible con características de rendimiento coherente.

Tipos de discos

Cuando configuras un disco persistente, puedes seleccionar uno de los siguientes tipos de disco.

- Los **discos persistentes estándar** (pd-standard) están respaldados por las unidades de disco duro estándar (HDD).
- Los **discos persistentes balanceados** (pd-balanced) están respaldados por unidades de estado sólido (SSD). Son una alternativa a los discos persistentes SSD que balancean el rendimiento y el costo.
- Las **unidades de estado sólido** (SSD) respaldan a los **discos persistentes SSD** (pd-ssd).
- Las **unidades de estado sólido** (SSD) respaldan a los **discos persistentes extremos** (pd-extreme). Con un rendimiento sistemáticamente alto para cargas de trabajo de acceso aleatorio y con capacidad de procesamiento masiva, los discos persistentes extremos están diseñados para cargas de trabajo de bases de datos de alta gama. A diferencia de otros tipos de discos, puedes aprovisionar las IOPS deseadas. Para obtener más información, consulta Discos persistentes extremos.

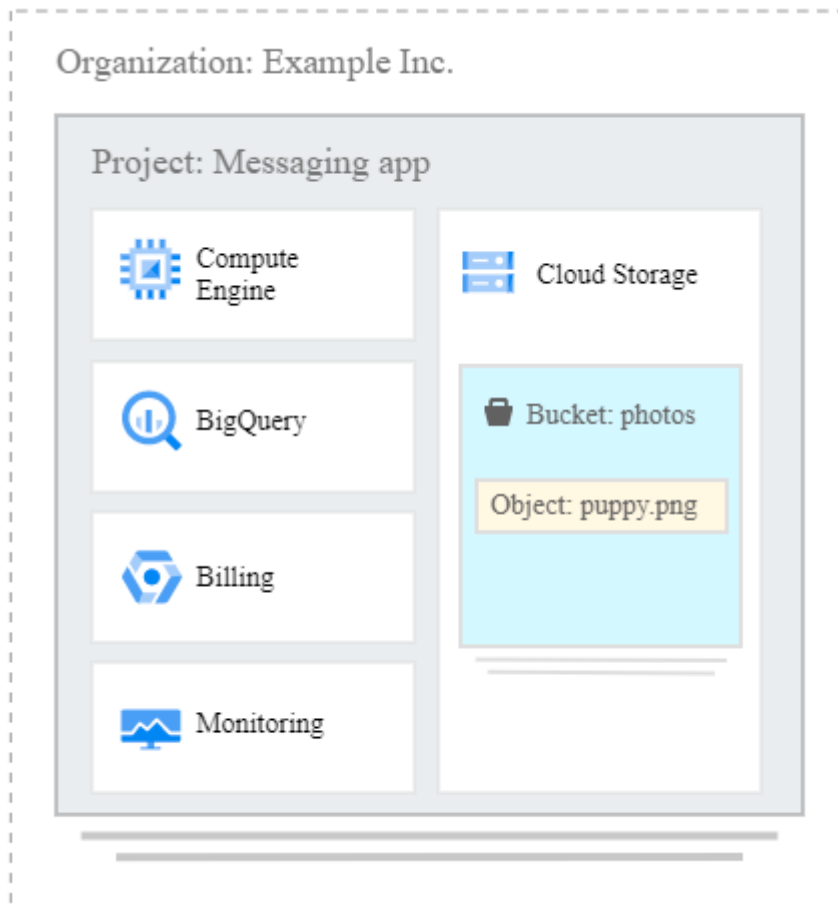
Si creas un disco en la consola de Google Cloud, el tipo de disco predeterminado es pd-balanced. Si creas un disco con la CLI de gcloud o la API de Compute Engine, el tipo de disco predeterminado es pd-standard.

Cloud Storage

Cloud Storage es un servicio para almacenar tus objetos en Google Cloud. Un objeto es un dato inmutable que consta de un archivo de cualquier formato. Los objetos se almacenan en contenedores llamados depósitos. Todos los buckets están asociados con un proyecto que, a su vez, se puede agrupar en una organización.

Después de crear un proyecto, puedes crear depósitos de Cloud Storage, subir objetos a tus depósitos y descargarlos. También puedes otorgar permisos a fin de que tus datos sean accesibles para los principales que especifiques o, en ciertos casos prácticos, como alojar un sitio web, accesibles para toda la Internet pública.

La estructura de Cloud Storage se ve así:



Casos de uso de Cloud Storage

Puedes comenzar por Alojar un sitio web estático para obtener información sobre cómo subir y compartir los archivos de tu sitio a través de un bucket de Cloud Storage. Consulta los instructivos de Google Cloud sobre el uso de Cloud Storage para aprender a usar Cloud Storage con otros servicios de Google Cloud y aprender sobre una gran variedad de temas, como macrodatos, desarrollo web, aprendizaje automático y contenedores.

Filestore

Las instancias de Filestore son servidores de archivos NFS completamente administrados en Google Cloud para usarlos con aplicaciones que se ejecutan en instancias de máquinas virtuales (VM) de Compute Engine o clústeres de Google Kubernetes Engine.

Funciones principales

Escala la solución para satisfacer las necesidades de las cargas de trabajo de alto rendimiento.

Filestore ofrece operaciones de almacenamiento de baja latencia para las aplicaciones. Para las cargas de trabajo sensibles a la latencia, como la computación de alto rendimiento, las analíticas de datos u otras aplicaciones que hacen un uso intensivo de los metadatos, Filestore admite una capacidad de hasta 100 TB y un rendimiento de 25 GB por segundo y 920.000 IOPS.

El acuerdo de nivel de servicio con un 99,99 % de disponibilidad regional admite aplicaciones de empresa

Filestore Enterprise está diseñado para aplicaciones fundamentales (como SAP). La disponibilidad regional requiere que las aplicaciones dejen de estar en fase de desfase. Olvídate de reescribir tus aplicaciones y ve a la migración.

Protege tus datos con copias de seguridad y capturas

Filestore ofrece copias de seguridad e instantáneas para ayudarte a proteger tus datos fácilmente. Crea copias de seguridad de los datos y metadatos del sistema de archivos compartidos, configura una programación periódica de copias de seguridad o haz capturas de tus instancias en cualquier momento. Si quieres recuperar tus datos, recupera algunos o todos los datos de un punto de recuperación de la captura anterior en un plazo máximo de diez minutos.

Compatibilidad con las cargas de trabajo de GKE con Filestore

En las aplicaciones que se ejecutan en GKE y que requieren almacenamiento de archivos, la solución de NFS totalmente gestionada admite aplicaciones con reconocimiento del estado y sin reconocimiento del estado. Gracias a un controlador de la interfaz de Container Storage (CSI) de GKE integrado y gestionado, varios pods pueden tener acceso al sistema de archivos compartido a los mismos datos.

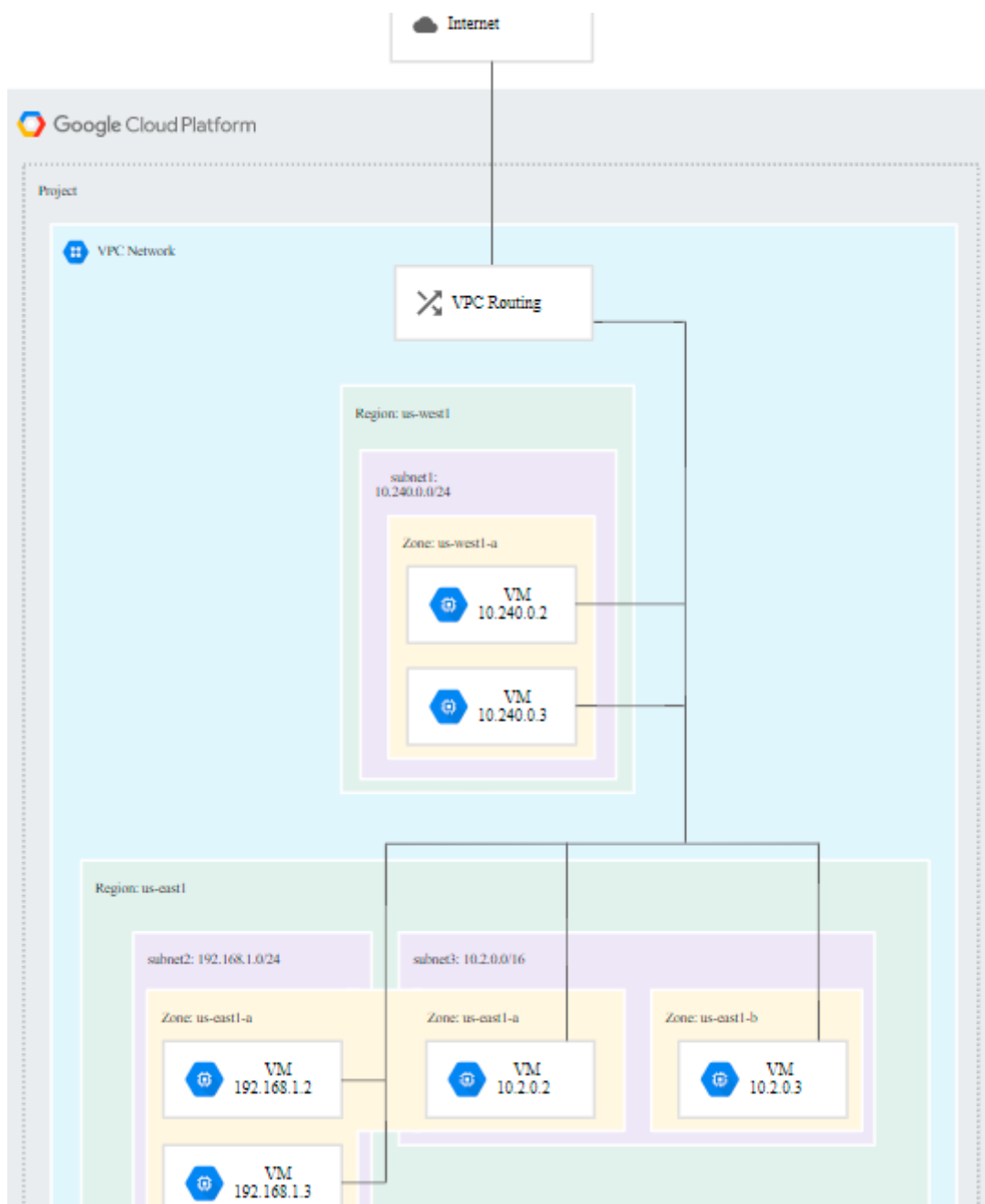
NETWORK CLOUD SERVICE

Virtual Private Cloud (VPC)

La nube privada virtual (VPC) de Google Cloud ofrece funcionalidad de red a las instancias de máquinas virtuales (VM) de Compute Engine, los contenedores de Google Kubernetes Engine (GKE) y el entorno flexible de App Engine. La VPC brinda herramientas de redes globales, escalables y flexibles a los servicios basados en la nube.

Redes de VPC

Una red de VPC es como una red física que se virtualiza dentro de Google Cloud. Una red de VPC es un recurso global compuesto por una lista de subredes virtuales regionales (subredes) en centros de datos, todas conectadas por una red de área extensa global. Las redes de VPC están aisladas de forma lógica unas de otras dentro de Google Cloud.



Una red de VPC proporciona lo siguiente:

Proporciona conectividad para las instancias de máquina virtual (VM) de Compute Engine, incluidos Google Kubernetes Engine (clústeres de GKE), las instancias del entorno flexible de App Engine y otros productos de Google Cloud compilados en la VM de Compute Engine.

Ofrece balanceo de cargas de TCP/UDP interno y sistemas proxy para el balanceo de cargas HTTP(S) interno.

Se conecta a redes locales mediante túneles de Cloud VPN y adjuntos de Cloud Interconnect.

Distribuye el tráfico de los balanceadores de cargas externos de Google Cloud a los backends.

Reglas de firewall

Cada red de VPC implementa un firewall virtual distribuido que puedes configurar. Las reglas de firewall te permiten controlar qué paquetes pueden trasladarse a qué destinos. Cada red de VPC tiene dos reglas de firewall implícitas que bloquean todas las conexiones entrantes y permiten todas las conexiones salientes.

La red default tiene reglas de firewall adicionales, incluida la regla default-allow-internal, que permiten la comunicación entre las instancias de la red.

Interfaces y direcciones IP

Direcciones IP

Los recursos de Google Cloud, como las instancias de VM de Compute Engine, las reglas de reenvío, App Engine y los contenedores de GKE, usan direcciones IP para comunicarse.

Rangos de alias de IP

Si tienes varios servicios que se ejecutan en una sola instancia de VM, puedes asignar una dirección IP interna diferente a cada uno mediante rangos de alias de IP. La red de VPC reenvía los paquetes destinados a un servicio específico a la VM correspondiente.

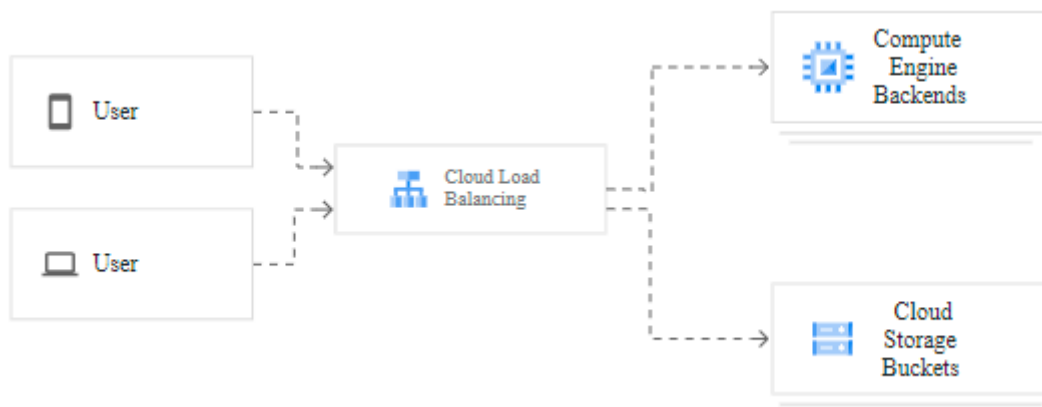
Interfaces de red múltiples

Puedes agregar múltiples interfaces de red a una instancia de VM, en la que cada interfaz se encuentra en una red de VPC única. Las interfaces de red permiten que una VM de dispositivo de red funcione como puerta de enlace para proteger el tráfico entre diferentes redes de VPC, o desde y hacia Internet.

Cloud Load Balancing (CLB)

Cloud Load Balancing es un servicio administrado completamente distribuido y definido por software. No se basa en hardware, por lo que no es necesario que administres una infraestructura física de balanceo de cargas.

Cloud Load Balancing está compilado en la misma infraestructura de servicio de frontend que usa Google. Es capaz de procesar más de 1 millón de consultas por segundo con un rendimiento alto y una latencia baja uniformes. El tráfico ingresa en Cloud Load Balancing a través de más de 80 ubicaciones diferentes de balanceo de cargas global, lo que maximiza la distancia recorrida en la red troncal rápida y privada de Google. Con Cloud Load Balancing, puedes entregar contenido lo más cerca posible a tus usuarios.



Google Cloud ofrece las siguientes funciones de balanceo de cargas:

Dirección IP Anycast única. Con Cloud Load Balancing, una sola dirección IP Anycast es el frontend de todas las instancias de backend en regiones de todo el mundo. Proporciona un balanceo de cargas entre regiones con conmutación automática por error multirregional, que traslada el tráfico a los backends de conmutación por error si los backends principales están en mal estado. Cloud Load Balancing reacciona de inmediato ante los cambios en los usuarios, el tráfico, la red, el estado del backend y otras condiciones relacionadas.

Balaneo de cargas definido por software. Cloud Load Balancing es un servicio completamente distribuido, definido por software y administrado para todo tu tráfico. No es una solución basada en instancias ni en dispositivos, por lo que no estarás encerrado en una infraestructura de balanceo de cargas física ni tendrás que enfrentar los desafíos de alta disponibilidad (HA), escala y administración inherentes a los balanceadores de carga basados en instancias.

Ajuste de escala automático sin interrupciones. Cloud Load Balancing puede escalarse a medida que aumentan la cantidad de usuarios y el tráfico; esto incluye la administración con facilidad de aumentos de tráfico inesperados, inmediatos y enormes, ya que los desvía a otras regiones del mundo que puedan aceptarlos. El ajuste de escala automático no requiere preparación previa: puedes pasar de cero a un funcionamiento pleno en cuestión de segundos.

Balaneo de cargas de la capa 4 y la capa 7. Usa el balanceo de cargas basado en la capa 4 para dirigir el tráfico en función de los datos de los protocolos de red y capa de transporte, como TCP, UDP, ESP, GRE, ICMP y ICMPv6 . Usa balanceo de cargas basado en la capa 7 para agregar decisiones de enrutamiento de solicitudes en función de atributos, como el encabezado HTTP y el identificador uniforme de recursos

Balaneo de cargas interno y externo. Puedes usar el balanceo de cargas externo cuando tus usuarios lleguen a tus aplicaciones desde Internet, y el balanceo de cargas interno cuando tus clientes estén dentro de Google Cloud.

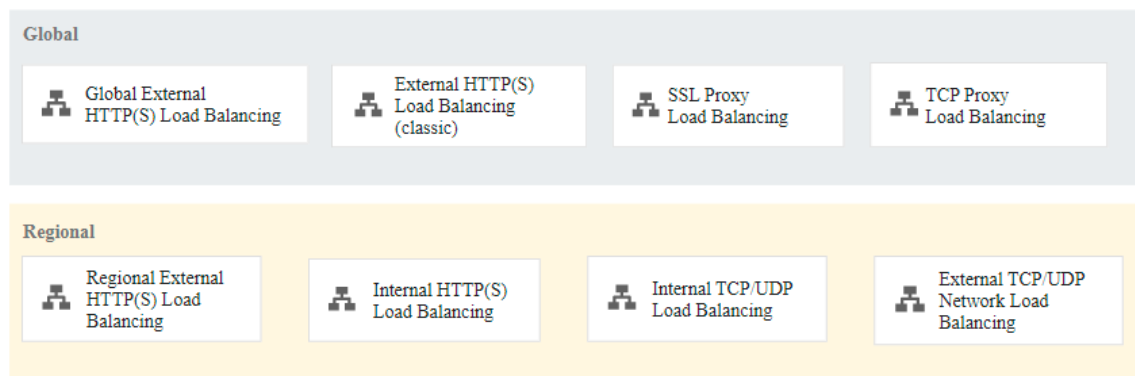
Balaneo de cargas global y regional. Distribuye tus recursos con balanceo de cargas en una o varias regiones para finalizar las conexiones cerca de tus usuarios y cumplir con tus requisitos de alta disponibilidad.

Compatibilidad con funciones avanzadas. Cloud Load Balancing admite funciones como el balanceo de cargas global IPv6 el direccionamiento del tráfico basado en IP de origen , los WebSockets, los encabezados de solicitudes que define el usuario y el reenvío de protocolos para VIP privadas.

También incluye las siguientes integraciones:

Integración con Cloud CDN para la publicación de contenido en caché. Cloud CDN es compatible con el balanceador de cargas de HTTP(S) externo global y el balanceador de cargas de HTTP(S) externo global.

Integración con Google Cloud Armor para proteger tu infraestructura de ataques de denegación de servicio distribuido (DSD) y otros ataques dirigidos a aplicaciones. La protección contra DSD siempre activada está disponible para el balanceador de cargas de HTTP(S) externo global, el balanceador de cargas de HTTP(S) externo global (clásico), el balanceador de cargas de proxy TCP, el balanceador de cargas de proxy SSL y el balanceador de cargas de red. Además, Google Cloud Armor admite la protección contra DSD de red avanzada solo para los balanceadores de cargas de red.



Cloud VPN (CVPN)

Cloud VPN conecta de manera segura tu red de intercambio de tráfico a la red de nube privada virtual (VPC) mediante una conexión IPsec VPN. Una puerta de enlace de VPN encripta el tráfico que viaja entre las dos redes y la otra puerta de enlace de VPN lo desencripta. De esta forma, la acción protege a los datos mientras viajan por Internet. También puedes conectar dos instancias de Cloud VPN entre sí.

Tipos de Cloud VPN

Google Cloud ofrece dos tipos de puertas de enlace de Cloud VPN: VPN con alta disponibilidad y VPN clásica. Ciertas funciones de la VPN clásica dejarán de estar disponibles a partir del 31 de marzo de 2022. Para obtener más información, consulta [Baja parcial de la VPN clásica](#).

Para obtener información acerca de cómo migrar a una VPN con alta disponibilidad, consulta [Migra a una VPN con alta disponibilidad](#).

VPN con alta disponibilidad

La VPN con alta disponibilidad (HA) es una solución de Cloud VPN que te permite conectar de forma segura tu red local con la red de VPC a través de una conexión de VPN con IPsec en una sola región. La VPN con alta disponibilidad proporciona un ANS del 99.99% de disponibilidad del servicio.

Cuando creas una puerta de enlace de VPN con alta disponibilidad, Google Cloud elige de forma automática dos direcciones IPv4 externas, una para cada una de las dos interfaces fijas. Cada dirección IPv4 se elige de forma automática a partir de un grupo de direcciones único para admitir la alta disponibilidad. Cada una de las interfaces de puerta de enlace de VPN con alta disponibilidad admite varios túneles. También puedes crear varias puertas de enlace de VPN con alta disponibilidad. Cuando borras la puerta de enlace de VPN con alta disponibilidad, Google Cloud libera las direcciones IP para que puedan volver a usarse. Puedes configurar una puerta de enlace de VPN con alta disponibilidad con una sola interfaz activa y una dirección IP externa; sin embargo, esta configuración no proporciona un ANS de disponibilidad de servicio del 99.99%.

La VPN con alta disponibilidad es compatible con el intercambio de tráfico IPv6 en la vista previa.

En la documentación de la API y en los comandos de gcloud, las puertas de enlace de VPN con alta disponibilidad se denominan puertas de enlace de VPN en lugar de puertas de enlace de VPN de destino. No es necesario crear ninguna regla de reenvío para las puertas de enlace de VPN con alta disponibilidad.

La VPN con alta disponibilidad usa un recurso de puerta de enlace de VPN externo en Google Cloud para proporcionarte información sobre la puerta de enlace de VPN de intercambio de tráfico o sobre las puertas de enlace.

Requisitos de VPN con alta disponibilidad

La configuración de Cloud VPN debe cumplir los siguientes requisitos a fin de lograr una disponibilidad en el nivel de servicio del 99.99% para la VPN con alta disponibilidad:

- Cuando conectas una puerta de enlace de VPN con alta disponibilidad a la puerta de enlace de intercambio de tráfico, el 99.99% de la disponibilidad solo está garantizado en el lado de Google Cloud de la conexión. La disponibilidad de extremo a extremo está sujeta a la configuración adecuada de la puerta de enlace de VPN de intercambio de tráfico.
- Si ambas partes son puertas de enlace de Google Cloud y están configuradas de forma correcta, se garantiza una disponibilidad del 99.99% de extremo a extremo.
- Para lograr una alta disponibilidad cuando ambas puertas de enlace de VPN se encuentran en redes de VPC, debes usar dos puertas de enlace de VPN con alta disponibilidad ubicadas en la misma región.

Aunque ambas puertas de enlace deben estar ubicadas en la misma región, si la red de VPC usa el modo de enrutamiento dinámico global, las rutas a las subredes que las puertas de enlace comparten entre sí pueden estar ubicadas en cualquier región. Si en la red de VPC se usa el modo de enrutamiento dinámico regional, solo se comparten rutas a subredes en la misma región con la red de intercambio de tráfico. Las rutas aprendidas se aplican solo a las subredes en la misma región que el túnel VPN.

- Cuando conectas una puerta de enlace de VPN con alta disponibilidad a otra puerta de enlace de VPN con alta disponibilidad, las puertas de enlace deben usar tipos de pila de IP idénticos. Por ejemplo, si creas una puerta de enlace de VPN con alta disponibilidad con el tipo de pila IPV4_IPV6, la otra puerta de enlace de VPN con alta disponibilidad también debe configurarse como IPV4_IPV6.
- La VPN de alta disponibilidad rechaza las direcciones IP de Google Cloud cuando se configuran en un recurso de puerta de enlace de VPN externo, por ejemplo, mediante la dirección IP externa de una instancia de VM como la dirección IP externa para el recurso de puerta de enlace VPN externa. La única topología admitida de VPN con alta disponibilidad entre las redes de Google Cloud es donde se usa VPN con alta disponibilidad en ambos lados, como se documenta en Crea una VPN con alta disponibilidad entre redes de Google Cloud.
- Configura dos túneles VPN desde la perspectiva de la puerta de enlace de Cloud VPN:
 - o Si tienes dos dispositivos de puerta de enlace de VPN de intercambio de tráfico, cada uno de los túneles de cada interfaz en la puerta de enlace de Cloud VPN debe conectarse a su propia puerta de enlace de intercambio de tráfico.
 - o Si tienes un único dispositivo de puerta de enlace de VPN de intercambio de tráfico con dos interfaces, cada uno de los túneles de cada interfaz en la puerta de enlace de Cloud VPN debe conectarse a su propia interfaz en la puerta de enlace de intercambio de tráfico.
 - o Si tienes un solo dispositivo de puerta de enlace de VPN de intercambio de tráfico con una sola interfaz, ambos túneles de cada interfaz de la puerta de enlace de Cloud VPN deben conectarse a la misma interfaz en la puerta de enlace de intercambio de tráfico.

- Un dispositivo VPN de intercambio de tráfico debe configurarse con la redundancia adecuada. El proveedor del dispositivo especifica los detalles de una configuración redundante adecuada, que puede incluir varias instancias de hardware. A fin de obtener más detalles, consulta la documentación del proveedor para el dispositivo VPN de intercambio de tráfico.

Si se requieren dos dispositivos de intercambio de tráfico, cada uno de ellos debe estar conectado a una interfaz diferente de puerta de enlace de VPN con alta disponibilidad. Si el lado del intercambio de tráfico es otro proveedor de servicios en la nube, como AWS, las conexiones VPN también deben configurarse con la redundancia adecuada del lado de AWS.

- o El dispositivo de puerta de enlace de VPN de intercambio de tráfico debe admitir el enrutamiento dinámico (BGP).

En el siguiente diagrama, se muestra el concepto de VPN con alta disponibilidad con una topología que incluye las dos interfaces de una puerta de enlace de VPN con alta disponibilidad conectadas a dos puertas de enlace de VPN de intercambio de tráfico.

VPN clásica

Todas las puertas de enlace de Cloud VPN creadas antes del lanzamiento de la VPN con alta disponibilidad se consideran puertas de enlace de VPN clásica. Para pasar de la VPN clásica a la VPN con alta disponibilidad, consulta las instrucciones detalladas.

En cambio, las puertas de enlace de VPN clásica tienen una única interfaz y una única dirección IP externa, y admiten túneles en los que se usa enrutamiento dinámico (BGP) o estático (basado en rutas o políticas). Estas proporcionan un ANS del 99.9% de disponibilidad del servicio.

Las puertas de enlace de VPN clásica no son compatibles con IPv6.

Advertencia: Ciertas funciones de la VPN clásica dejarán de estar disponibles a partir del 31 de marzo de 2022.

Las VPN clásicas se denominan puertas de enlace de VPN de destino en la documentación de la API y en Google Cloud CLI.

Cloud Interconnect

Cloud Interconnect proporciona conexiones de alta disponibilidad y baja latencia que te permiten transferir datos de manera confiable entre tus redes locales y de nube privada virtual (VPC) de Google Cloud. Además, las conexiones de Interconnect proporcionan comunicación de direcciones IP internas, lo que significa que se puede acceder directamente a las direcciones IP internas desde ambas redes.

Cloud Interconnect ofrece dos opciones para extender tu red local:

- o La interconexión dedicada proporciona una conexión física directa entre la red local y la de Google.
- o La interconexión de socio proporciona conectividad entre tus redes locales y de VPC a través de un proveedor de servicios compatible.

Ventajas

El uso de Cloud Interconnect proporciona los siguientes beneficios:

- o El tráfico entre tu red local y tu red de VPC no pasa por la Internet pública. El tráfico pasa por una conexión dedicada o a través de un proveedor de servicios con una conexión dedicada. Si omites la Internet pública, tu tráfico requiere menos saltos, por lo que hay menos puntos de falla en los que tu tráfico podría perderse o interrumpirse.
- o Se puede acceder de forma directa a las direcciones IP internas de tu red de VPC desde tu red local. No necesitas usar un dispositivo NAT ni un túnel VPN para acceder a las direcciones IP internas. Para obtener más información, consulta [Direccionamiento IP y rutas dinámicas](#).
- o Puedes escalar tu capacidad de conexión para cumplir con tus requisitos particulares.

Para la interconexión dedicada, la capacidad de conexión se entrega a través de una o más conexiones Ethernet de 10 Gbps o 100 Gbps, con las siguientes capacidades máximas admitidas por conexión de Interconnect:

- o conexiones de 10 Gbps (80 Gbps en total)
- o 2 conexiones de 100 Gbps (200 Gbps en total)

En la interconexión de socio, se admiten las capacidades de conexión siguientes para cada adjunto de VLAN:

- o Adjuntos de VLAN de 50 Mbps a 50 Gbps. El tamaño máximo admitido de los adjuntos es de 50 Gbps, pero es posible que no todos los tamaños estén disponibles, según lo que ofrezca el socio elegido en la ubicación seleccionada.

- o Puedes solicitar conexiones de 100 Gbps en cualquiera de las ubicaciones que aparecen en Todas las instalaciones de colocación.

- o La interconexión dedicada, la interconexión de socio, el intercambio de tráfico directo y el intercambio de tráfico por proveedores pueden ayudarte a optimizar el tráfico de salida de tu red de VPC y reducir tus costos de salida. Cloud VPN, por sí solo, no reduce los costos de salida.

- o Puedes usar Cloud Interconnect con el Acceso privado a Google para hosts locales a fin de que estos hosts puedan usar las direcciones IP internas en lugar de las direcciones IP externas a fin de alcanzar las API y los servicios de Google.

IDENTITY AND SECURITY

Cloud IAM

IAM te permite otorgar acceso detallado a recursos específicos de Google Cloud y ayuda a evitar el acceso a otros recursos. IAM te permite adoptar el principio de seguridad de privilegio mínimo, que indica que nadie debe tener más permisos que los que realmente necesita.

Para administrar el control de acceso con la IAM, define quién (identidad) tiene qué acceso (función) a qué recurso. Por ejemplo, las instancias de máquinas virtuales de Compute Engine, los clústeres de Google Kubernetes Engine (GKE) y los depósitos de Cloud Storage son recursos de Google Cloud. Las organizaciones, las carpetas y los proyectos que usas para organizar tus recursos también son recursos.

En IAM, el permiso para acceder a un recurso no se otorga directamente al usuario final. En su lugar, los permisos se agrupan en funciones, y las funciones se otorgan a las principales autenticadas. (Antes, IAM se refería a las principales como miembros. Algunas API aún usan este término).

Una política de permisos, también conocida como política de IAM, define y aplica qué roles se otorgan a qué principales. Cada política de permisos se adjunta a un recurso. Cuando una principal autenticada intenta acceder a un recurso, IAM verifica la política de permisos del recurso para determinar si la acción está permitida.

Este modelo de administración de acceso tiene tres partes principales:

- o Principal Una principal puede ser una Cuenta de Google (para usuarios finales), una cuenta de servicio (para aplicaciones y cargas de trabajo de procesamiento), un Grupo de Google, una cuenta de Google Workspace o un dominio de Cloud Identity que pueden acceder a un recurso. La identidad de una

principal es una dirección de correo electrónico asociada a un usuario, una cuenta de servicio o un Grupo de Google, o es un nombre de dominio asociado a una cuenta de Google Workspace o un dominio de Cloud Identity.

o **Función.** Una función es un grupo de permisos. Los permisos determinan qué operaciones están permitidas en un recurso. Cuando otorgas una principal a un miembro, otorgas todos los permisos que la función contiene.

o **Política.** La política de permisos es un conjunto de vinculaciones de roles que se asignan a una o más principales con roles individuales. Cuando desees definir quién (principal) tiene qué tipo de acceso (rol) en un recurso, debes crear una política de permisos y vincularla al recurso.

En el diagrama anterior, por ejemplo, la política de permisos vincula a las principales, como user@example.com, con roles, como App Engine Admin (roles/appengine.appAdmin). Si la política de permisos se vincula con un proyecto, las principales obtienen los roles especificados dentro del proyecto.

Cloud Audit Log

Los servicios de Google Cloud escriben registros de auditoría que registran actividades y accesos administrativos dentro de tus recursos de Google Cloud. Los registros de auditoría te ayudan a responder “¿quién hizo qué, dónde y cuándo?” dentro de tus recursos de Google Cloud con el mismo nivel de transparencia que en los entornos locales. Habilitar registros de auditoría ayuda a las entidades de seguridad, auditoría y cumplimiento a supervisar los datos y sistemas de Google Cloud en busca de posibles vulnerabilidades o el uso inadecuado de datos externos.

Nota: Los registros de auditoría de acceso a los datos ayudan al equipo de asistencia a solucionar problemas con tu cuenta. Por lo tanto, te recomendamos mantenerlos habilitados.

Cloud Key Management (KMS)

Características principales

Gestión centralizada de claves de encriptado

Un servicio de gestión de claves alojado en la nube que te permite gestionar claves criptográficas simétricas y asimétricas de tus servicios en la nube del mismo modo que lo harías on-premise. A través de él puedes generar, usar, rotar y eliminar claves criptográficas AES256, RSA 2048, RSA 3072, RSA 4096, EC P256 y EC P384.

Seguridad de claves mediante hardware con HSM

Alterna entre claves de encriptado protegidas mediante software y mediante hardware con solo pulsar un botón. Aloja claves de encriptado y realiza operaciones criptográficas en HSMs con validación FIPS 140-2 de nivel 3. Gracias a este servicio totalmente gestionado, puedes proteger tus cargas de trabajo más sensibles sin necesidad de preocuparte por los costes innecesarios que se derivan de la gestión de clústeres de HSM.

Compatibilidad con claves externas gracias a EKM

Encripta los datos de BigQuery y de Compute Engine con claves de encriptado que se almacenan y se gestionan en un sistema externo de gestión de claves que está desplegado fuera de la infraestructura de Google. External Key Manager te permite mantener la separación entre los datos en reposo y las claves de encriptado sin dejar de aprovechar la potencia de la nube para las tareas de computación y analíticas.

Tú decides quién puede acceder a tus datos

Key Access Justifications se combina con Cloud EKM para mejorar considerablemente el control que tienes sobre tus datos. Es el único producto que te permite ver todas las solicitudes de claves de encriptado, ofrece una justificación de cada solicitud y cuenta con un mecanismo para aprobar o rechazar el desencriptado en función del contexto de la solicitud. Estos controles siguen los compromisos de integridad de Google y se encuentran actualmente en versión beta.

b. Acuerdo de nivel de servicio SLA

Los servicios de Google Cloud Platform cuentan con una disponibilidad de al menos 99.5%, dependiendo de la arquitectura desplegada, asistencia en idioma español por nuestros expertos las 24 horas los 7 días de la semana, permitiendo a Usted integrar servicios de nube reales y de clase empresarial de forma inmediata a las necesidades actuales del cliente, y escalar los mismos cuando lo considere necesario.

Los Service level Agreement (SLA) están sujetos según producto contratado bajo las condiciones disponibles en:

<https://cloud.google.com/terms/sla>

c. Inversión Económica

A continuación, se resume el modelo de inversión con precios referenciales al 18 de Agosto del 2022:

Servicio / Componentes	Precio Lista GCP - PEN
Computo	Desde S/ 0.039/ Hora *
Almacenamiento	Desde S/ 0.077 /GB al mes *
IP pública estática	S/ 0.0077 / Hora*
Tráfico de Salida	Desde S/ 0,038 / GB al mes*
Tráfico de Entrada	Gratuito

Almacenamiento Cloud Storage	Desde S/ 0.0046 / GB al mes*
------------------------------	---------------------------------

*Sin IGV y sujeto a evaluación según la familia de recursos a activar

Lista de precios completa y detallada en función de cada servicio específico se puede encontrar en la calculadora de precios de Google Cloud Platform, en

<https://cloud.google.com/products/calculator>

Los precios indicados aplican para la modalidad de Pago por uso y/o Compromiso de uso (por el periodo mínimo de 12 meses).

Las cotizaciones de Google Cloud Platform siempre serán aplicables desde el formato oficial obtenido por medio de la Calculadora pública de servicios de Google Cloud Platform en <https://cloud.google.com/products/calculator>

Modalidades de compra

Pago por Uso: con facturación mensual basado en el consumo realizado en el periodo del mes desde el 1er al último día del mes.

- El cliente/usuario administrador, será responsable de los cargos adicionales generados por compras de suscripciones dentro de Panel de Control de Google Cloud Platform.

Compromiso de uso: Pago de servicio establecido por la cotización del proyecto el cual puede fijar el precio mensual con compromiso de mantener el servicio por un periodo mínimo de 1 año o 3 años mediante el cual adquieres recursos de Compute Engine, como CPU virtuales, memoria, GPU, SSD locales y nodos de usuario único, a un precio con descuento.

- El cliente/usuario administrador, será responsable de los cargos adicionales generados por compras de suscripciones dentro de Panel de Control de Google Cloud Platform.

d. Condiciones comerciales de Google Cloud Platform

- Los precios están expresados en Soles Peruanos (PEN) y no incluyen IGV.
- Propuesta Vigente durante el mes de: Enero, 2023.
- En todos los casos se considera el cobro del servicio como base, importante mencionar que es una proyección de consumo, el uso de características dinámicas como lo son escalabilidad y aumento de características en el servicio base implica un cobro adicional no considerado en la presente y que el cliente acepta como parte del servicio.
- El nivel de disponibilidad es por componente (Compute Engine, Discos, Almacenamiento, etc). Los servicios de soporte 24 horas 7 días a la semana en idioma español se incluirán según el alcance definido al momento de presentar la oferta.
- El pago por los servicios descritos puede realizarse con cargo a América Móvil Perú S.A.C a través de factura electrónica.
- Esta propuesta no considera ningún enlace privado de comunicaciones de datos o Internet.
- El plazo mínimo de contratación de los servicios citados en esta propuesta es de un (1) mes. No existe plazo forzoso de contratación o penalidades por cancelación del servicio (Salvo se firme un contrato particular de servicio). El cobro por los servicios es a mes vencido.
- La entrega de la suscripción en un nuevo ambiente productivo es de 48 horas útiles a partir de la confirmación y recepción del pedido formal o firma de aceptación de esta propuesta.
- Los servicios descritos en esta propuesta están sujetos a los Términos y Condiciones de Servicios en la Nube de Claro disponibles en <http://www.clarocloud.com.pe>

- La vigencia de la presente propuesta comercial es de 15 días calendarios a partir de la fecha de emisión de la misma.

e. Consideraciones y restricciones comerciales de Google Cloud Platform

- Los precios indicados estarán vigentes hasta que Google Cloud Platform actualice sus precios en su calculadora de acceso público.
- Google Cloud Platform puede cambiar, retirar y/o eliminar suscripciones de su página principal y de la calculadora Cloud en cualquier momento.
- Google Cloud Platform y Claro informaran a los clientes de cualquier cambio de la calculadora de Google Cloud Platform con al menos 30 días antes, a través de anuncios, correos electrónicos y mensajes en el sitio web.
- Los precios de lista son referenciales y los precios finales irán de la mano con la propuesta entregada por el Equipo de Ventas Cloud como base, el cual es una proyección de consumo, el uso de características dinámicas como lo son escalabilidad y aumento de características en el servicio base implica un cobro adicional no considerado en la presente y que el cliente acepta como parte del servicio.
- Google Cloud Platform será contratado en modalidades de Pago por uso o Compromiso de uso (por el periodo mínimo de 12 meses)
- Las modalidades de compra como Pago por Uso o Compromiso de uso no excluyen al cliente/usuario administrador de ser responsable de los cargos adicionales generados por compras de suscripciones dentro de Panel de Control de Google Cloud Platform.

**ANEXO 2
GARANTIA Y DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS**

1. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Los niveles de disponibilidad ofrecidos para cada uno de los Servicios Cloud se describen en la siguiente tabla:

NOMBRE DEL SERVICIO	NIVEL DE DISPONIBILIDAD
Office 365	99.9%
Microsoft 365	99.9%
Correo Empresas	98%
Claro Backup	99.5%
Tienda Virtual	99.5%
Seguridad Empresas	N/A
Webex Meeting	N/A
Servidores Virtuales	99.5%
Claro drive Negocio	99.9%
Google Workspace	99.5%
Facturación Electrónica ADM	99.5%

2. FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Se considerará falta de disponibilidad únicamente cuando se verifique la afectación y/o suspensión de cualquier Servicio Cloud por problemas directamente imputables a CLARO. El nivel de disponibilidad será calculado en función a la siguiente tabla:

Más de 4 horas pero menos de 7.5 horas	Disponibilidad de 99.0% a 99.5%
Más de 7.5 horas pero menos de 21,4 horas	Disponibilidad de 97.0% a 99.0%
Más de 21,4 horas durante cualquier periodo de facturación	Menos del 97.0%

3. ATENCIÓN DE FALLAS EN EL SERVICIO CLOUD

En caso el Servicio Cloud contratado no estuviera disponible para su uso, deberá ser reportado por el Cliente a CLARO a través del Centro de Atención. El Centro de Atención realizará una evaluación técnica de descarte inicial, a fin de determinar (i) la existencia de la falla y (ii) que la falla es imputable a CLARO. En caso la falla sea imputable a CLARO, generará un ticket de atención, cuyo número será entregado al Cliente.

El inicio del cálculo del periodo de indisponibilidad de los Servicios Cloud se computará desde el momento en que el Centro de Atención haya generado el ticket de atención, y siempre que se haya verificado que efectivamente la falla es imputable a CLARO.

Generado el ticket de atención, CLARO iniciará los procedimientos de atención y subsanación de fallas a fin de reestablecer las funcionalidades del Servicio Cloud. Una vez subsanada la falla, CLARO contactará al Cliente para notificarle la rehabilitación del Servicio Cloud. Esta comunicación será considerada como la finalización del periodo de indisponibilidad de acuerdo a lo establecido en la cláusula octava de los términos y condiciones.

4. REEMBOLSO POR INDISPONIBILIDAD

Dependiendo del nivel de disponibilidad ofrecido para cada Servicio Cloud, en caso no se logre alcanzar alguno de los niveles de disponibilidad ofrecidos, dentro de un periodo de facturación, el Cliente podrá solicitar un reembolso de:

Reembolso	Rango de Disponibilidad alcanzada
Cargo correspondiente a un día de uso del Servicio Cloud afectado.	99.0% a 99.5%
Cargos correspondientes a una semana de uso del Servicio Cloud afectado.	98% al 99.0%
Cargos correspondientes a un mes de uso del Servicio Cloud afectado.	Igual o Menor a 97%

- El reembolso se realizará dentro de la factura del servicio correspondiente al siguiente mes de facturación del Servicio Cloud.
- El monto máximo que CLARO reembolsará por concepto de indisponibilidad de los servicios, será el equivalente a un mes de facturación del Servicio Cloud afectado.
- El Cliente deberá solicitar el reembolso a que se refiere este numeral, informando el número de todos los tickets de atención generados a través del Centro de Atención durante un mismo periodo de facturación.
- Queda establecido que únicamente con el número de ticket de atención el CLIENTE acreditará la existencia de la falla.
- Todas las solicitudes de reembolso deberán ser realizadas a más tardar dentro del siguiente periodo de facturación de su generación.

5. MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS

El Cliente reconoce que **CLARO** programará actividades de mantenimiento (incluido pero no limitado al mantenimiento de la red o remplazo de componentes necesarios para la prestación de los Servicios Cloud) que podrían ocasionar breves interrupciones y/o degradaciones en las funcionalidades de los Servicios Cloud, sin que ello implique responsabilidad alguna de **CLARO**. **CLARO** hará su mejor esfuerzo para dar aviso al Cliente, con cuarenta y ocho (48) horas antes de realizar un mantenimiento programado.

6. GARANTIA DE SERVICIO

El Cliente reconoce que cualquier interrupción y/o degradación en los Servicios Cloud que se genere por la configuración de las siguientes circunstancias y/o eventos, no será considerada a efectos del cálculo del nivel de indisponibilidad de los servicios:

- Caso fortuito y/o fuerza mayor.
- Suspensión y/o baja del Servicio Cloud.
- Falla en la red del Cliente, falla de cualquiera de sus Equipos de Cómputo o demás equipos (ya sea por configuración, desgaste, averías, etc) y/o cualquier otra circunstancia imputable al Cliente.
- Falta de disponibilidad por mantenimiento programado.
- Fallas u omisiones en equipos, cableado y software u otros servicios que no son provistos por CLARO.
- Por cualquier falla ocasionada por el Administrador asignado por el Cliente.
- Cualquier falla cuyo origen haya sido generado por un virus en el Equipo de Cómputo.
- Incumplimiento de cualquiera de los requisitos establecidos en el numeral 4.4 de la cláusula cuarta de los Términos y Condiciones aplicables a los Servicios Cloud y/o Portal Web
- Incumplimiento de cualquiera de los requisitos establecidos en el Anexo 1 para cada uno de los Servicios Cloud

ANEXO 3
CONDICIONES DE LOS SERVICIOS CLOUD

1. CONDICIONES COMERCIALES

- El cliente deberá aceptar en línea los términos y condiciones del servicio que desea adquirir para finalizar el proceso de pedido de compra.
- La contratación de los servicios se hará de manera mensual y con renovaciones automáticas mensuales. Los dominios se renovarán anualmente. El cliente podrá solicitar la cancelación del dominio hasta 07 días calendarios antes de que culmine el periodo anual en curso.
- El cobro del servicio se realiza a través de la factura de CLARO Cloud, independiente.
- El cliente debe contar con el equipo y servicio de acceso a Internet que cumplan con los requisitos mínimos especificados para la instalación y/o uso del servicio Cloud.
- El cliente debe contar con una cuenta de correo electrónico para recibir notificaciones del servicio.
- Si el cliente accede desde un dispositivo móvil por una red de datos a cualquier servicio Cloud, consumirá tráfico a las tarifas de su plan de datos.

2. ACTIVACIÓN

- Los Servicios Cloud que el cliente contrate a través del Portal Web serán activados por CLARO dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la fecha de enviada la solicitud, siempre y cuando el cliente cuente con aprobación del área de créditos de CLARO.
- CLARO enviará a la cuenta de correo electrónico señalada por EL CLIENTE, la notificación de activación del Servicio Cloud y la información necesaria para que EL CLIENTE a través de su Administrador configure el Servicio Cloud contratado.
- El cliente será el responsable de la utilización de su usuario y contraseña, obligándose a mantenerlas en estricta reserva y cambiarlas regularmente.
- El Administrador designado por el cliente será responsable de configurar y administrar el Servicio Cloud contratado, y podrá solicitar soporte para realizar la configuración del mismo, al Centro de Atención de CLARO Cloud.

3. UPGRADES / DOWNGRADES

- El cliente podrá solicitar Cambios de plan (Upgrades o Downgrades), según el plan lo permita.
- Para solicitar alguna modificación el cliente no deberá contar con deuda vencida.
- Los upgrades podrán ser efectivos siempre y cuando el límite de crédito del cliente lo permita, de lo contrario se realizará una nueva evaluación para la ampliación del límite de crédito. Los upgrades serán activados por CLARO dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la fecha de enviada la solicitud, siempre y cuando el cliente cuente con aprobación del área de créditos de CLARO.
- Para el caso de los downgrades, la información almacenada así como las licencias y aplicaciones que no sea contemplada por el nuevo plan serán eliminadas. Será responsabilidad del cliente realizar el respaldo de su información. Los downgrades se efectuarán dentro de los cinco (05) días útiles de recibida la solicitud.

A continuación, se presenta el listado de unidades que pueden ser incrementadas o disminuidas por Servicio Cloud:

Servicio	Plan Upgrade	Plan downgrade	Adicionar Recurso adicional	Restar recurso adicional	Unidad recurso adicional
Correo empresas	N/A	N/A	SI	SI	Cuenta de correo
Claro Backup	SI	NO	SI	SI	Paquete de Gigabytes
Backup Empresarial	NO	NO	NO	NO	Paquete de Gigabytes
Seguridad Empresas	SI	SI	SI	SI	PC
Tienda Virtual	SI	NO	SI (*)	SI (*)	Email marketing y otros
Office 365	SI	NO	SI	SI	Diferentes SKU de Office 365
Microsoft 365	SI	NO	SI	SI	Diferentes SKU de Microsoft 365

Webex meeting	N/A	N/A	SI	SI	Licencia Host
Servidores Virtuales y Data Center Virtuales	N/A	N/A	SI	SI	vCPU, Memoria RAM, Disco Virtual (solamente se pueden añadir y borrar discos completos)
Claro drive Negocio	SI	SI	SI	SI	Plan
Google Workspace	SI	SI	SI (*)	SI (*)	Licencia
Dominios	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

(*) No aplica a todos los planes

Baja de Servicio a Solicitud del Cliente:

- El cliente podrá solicitar la baja de cualquier Servicio Cloud contratado en cualquier momento, para lo cual deberá dar aviso enviando una carta formal a CLARO al correo de nuestro Soporte Claro Cloud (soporte@clarocloud.com.pe)
- La baja se efectuará dentro de los cinco (05) días útiles de recibida la solicitud. El cliente estará en la obligación de validar todos sus datos.
- Una vez efectuada la baja, el cliente perderá todo tipo de acceso al portal web, licencias adquiridas, aplicaciones e información.
- Será responsabilidad del cliente realizar el proceso de respaldo de su información contenida en los Servicios Cloud ya que ésta no podrá recuperarse.

4. RESTRICCIONES GENERALES

- No aplicable para clientes con deuda vencida frente a Claro.
- Sujeto a evaluación crediticia.

5. COMERCIALIZACIÓN

Se comercializará a través de:

- Fuerza de ventas directa de CLARO
- Portal Web de CLARO Cloud: <http://www.clarocloud.com.pe> y Tienda virtual asociada: <https://tiendacloud.claro.com.pe>
- Fuerza de Ventas Indirecta: Televentas y Distribuidores autorizados seleccionados.

Correo electrónico de ventas: ventas@clarocloud.com.pe

Los números de contacto para televentas se muestran a continuación:

- Desde cualquier teléfono fijo (sin costo): 0800-00-258

6. SOPORTE TÉCNICO

CLARO ofrece, sin costo adicional al cliente, el soporte técnico para resolver dudas o fallas que presenten los Servicios Cloud contratados, vía telefónica a través del Centro de Atención; en caso de fallas críticas el horario de atención será de 7 días, las 24 horas del día. CLARO se compromete a asesorar al CLIENTE y brindarle una solución bajo un nivel 1 de atención. En caso el problema no pueda ser resuelto de forma inmediata, el problema se elevará a un nivel 2 o 3 de escalamiento.

CLARO no será responsable de atender problemas tales como daños o problemas con el Equipo de Cómputo o software instalado en dicho Equipo de Cómputo, ni de los problemas que se presenten en el servicio de acceso a Internet contratado por el Cliente, durante la utilización del Servicio. En caso que el Servicio de Internet del Cliente sea provisto por CLARO, la atención de las fallas del Servicio de Internet CLARO procederá de acuerdo a los propios criterios de atención de este último Servicio.

Los datos de contacto para información y/o atención técnica, se muestran a continuación:

Para clientes Corporativos:

- Desde cualquier teléfono fijo (sin costo): 0800-0-0911
- Desde cualquier teléfono (fijo o móvil): (01) 610-2273

Para clientes Claro Empresas:

- Desde cualquier teléfono fijo (sin costo): 0800-0-0800

Desde celular CLARO:

- 135

Correo Electrónico (solo para intercambio de información; no para la apertura de tickets de atención):

- sosporte@clarocloud.com.pe

7. FACTURACIÓN Y PAGOS DEL SERVICIO

- Período de contratación mínimo es de un (01) mes en todos los servicios, excepto en el servicio de Registro y Renovación de Dominios, en el que el período mínimo es de un (01) año, renovable anualmente.
- El cliente deberá pagar un cargo mensual por los servicios Cloud que contrate.
- Los días de servicio recibido durante el primer mes serán facturados (prorrates) en el mes siguiente. De igual manera, los días de servicio recibido durante el mes de cancelación serán facturados (prorrates) en el mes siguiente. El ciclo de facturación equivale a un mes calendario de 30 días siendo el inicio del ciclo el primer día de cada mes.
- Todo cobro se hará mediante la Factura de CLARO Cloud.
- Cualquier cambio solicitado en los datos de facturación, se verá reflejado hasta el siguiente periodo de facturación del servicio.
- Si los servicios fijos/móviles se encuentran suspendidos y el cliente continúa pagando el servicio Cloud, el cliente continuará con el servicio Cloud.
- Si el servicio Cloud se encuentra suspendido y el cliente continúa pagando los servicios fijos/móviles, el cliente continuará con los servicios fijos/móviles.
- En caso que el cliente no pague la factura correspondiente a los servicios Cloud, aplicarán las siguientes reglas, luego de vencida la factura: Si adeuda 15 días calendario el servicio será suspendido, y si adeuda 30 días más se le dará de baja total.
- Si el cliente realiza el pago total del servicio Cloud se procede a la 'reconexión' o liberación de la suspensión de la suscripción de servicios Cloud, así no hubiera pagado otros servicios fijos/móviles que tuviera con CLARO. No habrá cargos por reconexión de servicios Cloud.

8. VIGENCIA

Desde el 01 de octubre del 2014.

9. DOCUMENTOS QUE EL CLIENTE DEBE PRESENTAR

- **Entidades Gubernamentales:**
 - Resolución de nombramiento.
 - Resolución, documento o Manual de Funciones donde se aprecien las funciones y/o facultades del RRLL.

10. ACUERDOS

Para compras de servicios Cloud desde el Portal de CLARO Cloud, el cliente deberá aceptar los Términos y Condiciones del servicio ofertado.

ANEXO 4 SERVICIOS PROFESIONALES

OBJETIVO DEL DOCUMENTO

Este documento busca dar a conocer la oferta de Servicios Administrados brindada por CLARO.

ALCANCE

Los Servicios Administrados de CLARO se brindarán a nivel nacional y sólo sobre territorio peruano.

TARGET

Toda persona jurídica (RUC 20) o persona natural con negocio (RUC 10) que realiza actividades económicas y desee contratar Servicios Profesionales complementarios a los Servicios Cloud para potenciar dichos servicios, enfocándose en el core de su negocio.

DESCRIPCION GENERAL

Los Servicios Profesionales de Claro Cloud permiten complementar la oferta de Servicios Cloud, brindando al cliente una excelente alternativa de tercerización de servicios de implementación, migración y administración, entre otros.

DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS

A continuación se detallan los Servicios Profesionales brindados por CLARO:

SERVICIO DE MIGRACIÓN A MICROSOFT 365 / OFFICE 365

a. Definición del Servicio

Los servicios de Migración de Microsoft 365/Office 365 contemplan, según el plan elegido, la configuración de los servicios Microsoft 365/ Office 365 contratados a Claro Cloud y el traslado de la información alojada en un servicio de correo electrónico existente del cliente hacia el servicio Microsoft 365/ Office 365.

b. Target

Los servicios de Migración de Cuentas de Correo se brindarán a clientes que adquieran los servicios Microsoft 365/ Office 365 de Claro Cloud en sus distintos planes, ofrecidos a través del portal www.clarocloud.com.pe, y descritos en los Términos y Condiciones de servicios Claro Cloud.

c. Planes del servicio

Aquellos clientes que contraten con CLARO servicios Office 365 que cuenten con planes de correo Exchange Online y que cumplan con los requisitos indicados en el literal d de este numeral, podrán adquirir los servicios de migración que se detallan a continuación:

Planes por cada Cuenta de Correo

Migración Nivel 3

Migración Nivel 2

Migración Nivel 1

Adicionales

Pago por Hora-Hombre Adicional al pactado

Servicio de Migración Nivel 1:

Las actividades descritas a continuación serán realizadas de forma remota:

Tareas generales realizadas	Tareas específicas realizadas	Requisitos del cliente	Fuera del alcance
Dar de alta el servicio Exchange, SharePoint y Skype Empresarial	Configurar en el panel de administración los parámetros para utilizar los servicios de Exchange, Skype for Empresarial y SharePoint según las capacidades del Plan contratado por usuario	El cliente deberá proporcionar los accesos de administrador del servicio Cloud a CLARO, y especificar los permisos por usuario.	El cliente deberá contratar el servicio Microsoft 365/ Office 365.
Registro del dominio de la empresa	Ingreso de hasta dos (02) dominios por cliente en el portal de dominios del servicio Cloud.	El cliente podrá usar el dominio <i>onmicrosoft.com</i> (proporcionado por defecto por Microsoft), usar un dominio propio o solicitar un dominio a CLARO.	Capacitación a usuarios y administradores.
	Configuración de los registros DNS tipo TXT y MX necesarios, por dominio.	Si el dominio es proporcionado por CLARO o si la administración del mismo es cedida a CLARO, CLARO realizará la configuración de registros DNS.	Realizar coordinaciones con el proveedor del dominio del cliente para la configuración de los registros DNS. El cliente deberá contar con los accesos / contactos respectivos.
Creación de usuarios según plan	Ingreso a la opción para la creación de los usuarios según la cantidad solicitada	El cliente deberá proporcionar un archivo Excel con la lista de usuarios con el formato de carga de Office 365 https://portal.microsoftonline.com/UserManagement/Templates/Import_User_Template_es.csv	Realizar el levantamiento de información de los datos del cliente para la creación de usuarios.
	Envío de correo con las cuentas y contraseñas de los usuarios creados	El cliente deberá proveer un correo alternativo para recibir la información de las cuentas creadas y contraseñas.	Proveer a cada usuario del cliente su usuario y contraseña.

Servicio de Migración Nivel 2:

Incluye todo lo descrito en el Servicio de Migración Nivel 1, y además las tareas descritas líneas abajo. Dichas tareas se realizarán de manera remota para clientes que hayan contratado hasta veinte (20) servicios de Migración Nivel 2 o cuya sede principal se encuentre fuera de Lima Metropolitana. Para clientes que contraten este servicio para más de veinte (20) cuentas de correo, el servicio se dará de manera presencial en la Sede Principal del cliente dentro de Lima Metropolitana, en una ventana de tiempo previamente acordada con el cliente. Los servicios presenciales fuera de Lima metropolitana requerirán una propuesta específica.

Tareas generales realizadas	Tareas específicas realizadas	Requisitos del cliente	Fuera del alcance
Elaboración del Plan de trabajo para la migración	Análisis de conectividad a la Nube desde la red de la organización	El cliente debe proporcionar el acceso y credenciales respectivas para utilizar las herramientas de Microsoft con las cuales se realizará el análisis de conectividad hacia los servicios de Microsoft 365/ Office 365.	Visitas a más de una sede del cliente o a sedes del cliente fuera de Lima Metropolitana o a clientes que hayan contratado servicios de migración Nivel 2 para menos de veinte (20) cuentas de correo.

Instalación de aplicativos Microsoft 365/ Office 365	Instalación de aplicativos Microsoft 365/ Office 365 (sólo para planes que incluyan versiones de escritorio de Office, Skype Empresarial y/o OneDrive for Business) en un equipo por cuenta	El cliente debe cubrir los requerimientos técnicos mínimos especificados en los Términos y Condiciones para los servicios Microsoft 365/ Office 365.	Si hay inconvenientes técnicos en la instalación, se reportarán y el cliente deberá solucionarlo con un especialista de TI de su organización o con quien convenga.
Configuración de cuenta de correo	Configuración de una (01) cuenta de correo con buzón vacío, en hasta un (01) equipo	El cliente debe ser usuario del equipo a configurar y debe contar con un plan contratado con Claro Cloud que incluya el servicio de Exchange Online.	Configuración de más de un (01) buzón o cuenta por equipo. El cliente podrá contratar servicios de migración adicionales para cubrir estas necesidades.
Guía en la instalación del usuario Skype Empresarial y de Office	Se guiará al cliente para la instalación del usuario Skype Empresarial	El cliente debe de contar con el software base licenciado con Microsoft.	Instalar o configurar hardware o software que no forma parte del servicio Microsoft 365/ Office 365.
	Se guiará al cliente para la instalación de Office	El cliente debe de contar con un antivirus vigente y actualizado a la fecha. El cliente debe de cumplir los requerimientos técnicos mínimos de software y hardware de Microsoft 365/ Office 365 indicados en los Términos y Condiciones.	Soporte en la PC del cliente relacionado con el sistema operativo a algún componente ajeno a Microsoft 365/ Office 365.
Configuración de acceso a SharePoint	Se configura un usuario por cliente como administrador del grupo de propietarios de sitio.	El cliente deberá indicar el usuario administrador.	Personalización y capacitación en SharePoint.
Informe Técnico Post-Migración	Contiene un registro de los principales hitos del servicio, así como observaciones y recomendaciones	-	Personalización del informe.

Servicio de Migración Nivel 3:

Incluye todo lo descrito en el Servicio de Migración Nivel 1 y Nivel 2, y además las tareas descritas líneas abajo. Dichas tareas se realizarán de manera remota para clientes que hayan contratado hasta veinte (20) servicios de Migración Nivel 3 o cuya sede principal se encuentre fuera de Lima Metropolitana. Para clientes que contraten este servicio para más de veinte (20) cuentas de correo, el servicio se dará de manera presencial en la Sede Principal del cliente dentro de Lima Metropolitana, en una ventana de tiempo previamente acordada con el cliente. Los servicios presenciales fuera de Lima metropolitana requerirán una propuesta específica.

Tareas generales realizadas	Tareas específicas realizadas	Requisitos del cliente	Fuera de alcance
Evaluación de infraestructura de Software.	Análisis mediante las herramientas Microsoft: <i>TestConnectivity</i> y <i>FastTrack</i> el acceso a los servicios de Microsoft 365/ Office 365.	Brindar las facilidades para diagnosticar correctamente el acceso a los servicios de Microsoft 365/ Office 365, proporcionando un equipo del cliente que se encuentre conectado a la red de los usuarios finales que utilizarán el servicio.	Se dará un diagnóstico y si fuera el caso, se brindará recomendaciones técnicas que deberán ser aplicadas por el cliente a fin de resolver el/los inconveniente(s). Tras su aplicación, el cliente enviará las evidencias vía correo electrónico a soporte@clarocloud.com.pe , para poder proceder a coordinar la migración.
Instalación o Cambio de software Suite Microsoft 365/ Office 365 (según plan Microsoft 365/ Office 365 contratado).	Desinstalación de suite Office que se encuentre instalada en el equipo al momento de la migración e instalación del paquete correspondiente al plan contratado.	Tener un equipo con los requerimientos técnicos mínimos establecidos en los Términos y Condiciones referidos a Microsoft 365/ Office 365 y poseer un servicio activo de Microsoft 365/ Office 365 que contenga una suite de Office, en cualquier versión, para instalar.	Instalación en más de un (01) equipo por servicio contratado. El cliente podrá contratar servicios de migración adicionales para cubrir estas necesidades.
Configuración de cliente Outlook con migración de contactos y calendarios.	Exportación de información del cliente e importación de la misma bajo el nuevo perfil Outlook. Respaldo de la información del usuario, y posterior instalación y configuración bajo la nueva versión de Outlook.	Debe poseer un cliente Outlook en cualquier versión, configurado en el equipo, para poder obtener la migración de la información tipo contactos y calendario. La migración de contactos y calendarios del perfil anterior se dará siempre y cuando sean compatibles con Microsoft 365/ Office 365.	No se realizará la exportación de información de clientes que no cuenten con Outlook.
Soporte Post-migración	Soporte técnico presencial, dentro de Lima metropolitana, hasta 48 horas posteriores a la finalización de la ventana de migración.	Ninguno	Soporte presencial fuera de Lima metropolitana.
Configuración avanzada de acceso a SharePoint.	Se configuran cuatro (04) usuarios al grupo de integrantes de sitio.	El cliente deberá indicar los usuarios.	Personalización y capacitación en SharePoint.
Federación de dominios en LyncSkype Empresarial.	Se realiza una (01) federación de dominio en el módulo de administración de Skype Empresarial	El cliente indicará el dominio a federar.	Realizar pruebas de uso y comunicación con el dominio federado.

Migración del buzón antiguo a Microsoft 365/ Office 365.	Se realiza la copia de los correos, calendario y contactos al nuevo buzón.	El cliente deberá proporcionar la fecha de corte de su servicio anterior de correo para trabajar en la migración a los nuevos buzones en Microsoft 365/ Office 365.	Soporte en la PC del cliente relacionado con el sistema de correo anterior o algún componente ajeno a Microsoft 365/ Office 365.
	Se migran las reglas de correo hasta un máximo de cuatro (04) reglas por usuario.	El cliente deberá proporcionar información del funcionamiento de las reglas. Las reglas deberán ser compatibles con Microsoft 365/ Office 365, de lo contrario no serán migradas.	Creación/migración de reglas no compatibles con Microsoft 365/ Office 365
Configuración de Exchange On Premises (servidor local del cliente) para funcionamiento en modo híbrido con Microsoft 365/ Office 365.	Preparación del servidor de Exchange del cliente.	El Cliente deberá contar con los requisitos Microsoft 365/ Office 365 para migrar el Exchange a modo híbrido: https://technet.microsoft.com/es-pe/library/hh534377(v=exchg.150).aspx	Actualización o soporte en el servidor de Exchange On Premises del cliente.
	Extensión del servicio de Exchange On Premises del cliente a Microsoft 365/ Office 365.	El cliente deberá proporcionar acceso al servidor de Exchange On Premises de Enterprise Administrator.	Adecuación de la infraestructura del cliente para cumplir con los requisitos de Microsoft 365/ Office 365.
	Migración de las cuentas del cliente.	El cliente deberá informar las cuentas a migrar.	

d. Requerimientos Técnicos Mínimos

- Sistema Operativo:
 - Windows 7 o posterior
 - Mac OS 10.4 o posterior
- Navegador web:
 - Internet Explorer 9 en adelante
 - Firefox 2.0 en adelante
 - Chrome 8 en adelante
- Ancho de banda mínimo recomendado (acceso continuo a Internet): 512 Kbps por equipo.
- Dos (02) puertos USB de acceso a lectura y escritura sin restricciones. Solo para Planes de Servicio de Migración Nivel 2 y Nivel 3.
- Contar con Planes Microsoft 365/ Office 365 que incluyan un servicio Exchange Online.

e. Consideraciones del Servicio

- La ejecución del servicio deberá darse, como máximo, dentro de los treinta (30) días calendario, posteriores a la contratación del servicio, siempre que el Cliente brinde todas las facilidades de acceso.
- El Cliente deberá contar con un dominio para poder hacer uso del servicio Microsoft 365/ Office 365.
- Si no cuenta con un dominio propio, puede comprarlo con CLARO, o puede optar por usar el dominio con extensión “.onmicrosoft.com” que viene por defecto con determinados planes del servicio Microsoft 365/ Office 365.
- Si ya cuenta con un dominio propio puede optar por:
 - Delegar la administración del dominio a CLARO, para lo cual deberá entregar la Llave de Autorización respectiva a CLARO.
 - Usar el dominio que ya posee sin delegar la administración a CLARO. En este caso, el Cliente será responsable de renovar su dominio como lo realiza actualmente y deberá modificar los registros DNS, según se le indique.
- El Cliente deberá proporcionar información válida, requerida para el análisis previo al despliegue, tal como características de los equipos y especificaciones técnicas, características de Sistema Operativo y software.
- El Cliente deberá proporcionar el acceso a la infraestructura de su organización, a nivel usuario final, para realizar el análisis de red y de sistemas operativos en la totalidad de equipos que estén dentro del alcance del servicio de migración. Asimismo, deberá facilitar un equipo, que estará conectado a su red y desde el cual se ejecutarán las herramientas TestConnectivity y FastTrack.
- El Cliente deberá facilitar las credenciales (usuario y contraseña) de los buzones de correo originales, según el plan de migración a realizar.

- La migración en las instalaciones del cliente se puede dar en cualquier horario, cualquier día de la semana y en cualquier día del año, previamente acordado y programado entre CLARO y el Cliente, siempre y cuando el Cliente brinde las facilidades de acceso, y traslado, si aplica. La fecha y hora de inicio de ejecución de los servicios de migración deberá ser comunicada a CLARO con al menos 48 horas de anticipación.
- El Cliente deberá realizar la preparación de la infraestructura dentro de su organización, siguiendo las recomendaciones técnicas realizadas por los especialistas de Claro Cloud. Esto comprende, pero no está limitado a, la instalación de parches para sistemas operativos y software suite de Office u otro cliente de correo no Microsoft. Dichas labores deberá realizarlas hasta 24 horas antes del inicio de los trabajos de migración, según cronograma acordado en la propuesta comercial.
- CLARO determinará la cantidad y perfil de los recursos (especialistas) que ejecutarán los servicios de migración del Cliente según la propuesta proporcionada por CLARO, en la cual está incluido el tiempo pactado para realizar la tarea de migración.
- Si durante la ventana de migración, el Cliente solicita realizar el rollback (regresar al estado anterior al inicio de la migración), dispondrá del saldo en horas del tiempo pactado para este fin y, de requerir un plazo mayor serán aplicables las tarifas adicionales por hora-hombre. La nueva ventana de migración deberá programarse para dentro de los quince (15) días calendario siguientes y será facturada a las tarifas vigentes.

f. Contratación del Servicio

- El cliente puede solicitar el servicio a su consultor, asesor de ventas, llamando a la línea de ventas indicada en el portal www.clarocloud.com.pe o enviando un correo a ventas@clarocloud.com.pe desde la cuenta autorizada para el servicio Claro Cloud.
- El consultor o asesor traslada la solicitud al su Coordinador de Ventas de Servicios Cloud asignado, quien gestionará la oferta comercial con el partner Alwa Peru S.A.
- Se enviará por correo electrónico la propuesta económica al cliente con el detalle de los servicios.
- El cliente deberá aceptar la propuesta por correo electrónico autorizado o grabación de voz, estableciendo el inicio del servicio.

g. Restricciones / Exclusiones

- El servicio de Migración de Cuentas de Correo no tiene alcance sobre Sistemas Operativos o Suites de software que se hallen con errores en el momento de la migración, configuración o implementación del servicio, estos deberán ser atendidos por el personal de sistemas propio del cliente para luego continuar con el plan de implementación contratado para el usuario asignado al equipo.
- El servicio de Migración de Cuentas de Correo, es contratado de acuerdo a la cantidad de buzones que se desea migrar, y serán configurados de la siguiente forma: una (01) cuenta con un (01) un buzón de correo en un (01) equipo como máximo. De requerirse la configuración de buzones o dispositivos adicionales, se deberá contratar el servicio de migración de cuentas de correo de acuerdo a la cantidad que requiera configurar el cliente para sus usuarios.
- Claro no se responsabiliza por el impacto de la latencia generada en la red del Cliente, por motivos de sincronización de las cuentas durante la ejecución del servicio de migración de cuentas de correo a Microsoft 365/ Office 365.
- De existir inconvenientes no atribuibles a Claro, que extendieran la ventana de migración establecida y comunicada al cliente con la propuesta económica y que requirieran prolongar la presencia de especialistas de Claro Cloud en las instalaciones del Cliente, se cobrará las horas-hombre adicionales consumidas, según el tarifario indicado en la propuesta económica entregada al cliente.
- De igual forma, de requerir el Cliente un rollback, cuya ejecución se extendiera más allá de la ventana de migración establecida y comunicada al cliente con la propuesta económica, y que requiriera prolongar la presencia de especialistas de Claro Cloud en las instalaciones del Cliente, se cobrará las horas-hombre adicionales consumidas, según el tarifario indicado en la propuesta económica entregada al cliente.
- Si se encontrasen dificultades para realizar el proceso de migración en usuarios específicos, el especialista intentará reprogramar la misma hasta en dos (02) oportunidades dentro de las primeras 24 horas de iniciado el primer intento. De persistir el inconveniente sea técnico o de usuario, se procederá a dar por concluido el servicio para dicha cuenta, pudiendo retomarse el servicio, contratando un servicio de migración de cuentas de correo adicional. Esta circunstancia no eximirá al cliente del pago por el servicio de migración que no se pudo ejecutar.
- Están fuera del alcance del servicio:
 - Migración de datos no especificados en la propuesta comunicada al cliente.
 - Programación, desarrollo y personalización de interfaces.
 - Suministro de licencias de software no especificado en la propuesta.

- Coordinación y/o Gestión con proveedores del Cliente que no figuren en la propuesta.
- Instalación de Sistema Operativo.
- Provisión y/o configuración de dispositivos de hardware o networking fuera de la propuesta comunicada al cliente.
- Solución de ocurrencias pre-existentes en la plataforma del cliente.
- Solución de incidencias producto de cambios en la configuración de la solución que hayan sido realizados por el cliente durante la ejecución del proyecto sin coordinación previa con Claro Cloud.
- Implementación de servidores locales.
- Capacitación de personal no contemplado en el despliegue.
- Traslado a otras locaciones no especificadas en el alcance.
- Cualquier actividad o responsabilidad de Claro Cloud no especificada en el alcance.

SERVICIO DE PRESENCIA WEB ADMINISTRADA

a. Definición del Servicio

El servicio de Presencia Web Administrada, tiene como objetivo desarrollar y administrar un sitio web que cumpla con las expectativas de calidad de los clientes que contraten el Servicio Tienda Virtual mediante el portal Claro Cloud, utilizando los recursos que se incluyen en el Plan contratado. El servicio contempla la personalización de la plantilla inicial, aceptada por el cliente, y la actualización a demanda del contenido (texto y gráficos) del sitio web, según el plan contratado por el cliente.

b. Target

El Servicio de Presencia Web Administrada se brindará a clientes que adquieran los servicios Tienda Virtual, de Claro Cloud en sus distintos planes, ofrecidos a través del portal www.clarocloud.com.pe y descritos en los Términos y Condiciones de Servicios Claro Cloud.

c. Planes

Según el plan base de Tienda Virtual contratado, los clientes dispondrán de los siguientes planes de servicios de Presencia Web Administrada:

Planes Administración
Presencia Web
Presencia Web Administrada - Plan Comienza

Los servicios profesionales que se soliciten para el diseño y/o desarrollo de los planes Tienda virtual (12, 100, 1000) serán evaluados individualmente ya que son proyectos a medida.

A continuación, el detalle de los planes de Presencia Web Administrada:

Planes	Plan Comienza Administrado
Máximo Número de Páginas Internas ⁽¹⁾ y Páginas Diseñadas ⁽²⁾	5
Número Máximo de imágenes del cliente a publicar ⁽³⁾	10

Slider de imágenes ⁽⁴⁾	Si
Máximo de Galerías de imágenes desplegadas ⁽⁵⁾	1
Adaptación para dispositivos móviles y tabletas (Responsive Web Design) ⁽⁶⁾	Si
Personalización de Plantilla web en HTML 5 / PHP ⁽⁷⁾	Si
Social Media links ⁽⁸⁾	Si
Máximo de Formularios de contacto ⁽⁹⁾	1
Pie de página informativo: horario de atención, contacto y ubicación ⁽¹⁰⁾	Si
Carga de videos o configuración de hipervínculos a videos ⁽¹¹⁾	Si, hasta 3
Mapa del sitio ⁽¹²⁾	Si
Optimización SEO para motores de búsqueda ⁽¹³⁾	Si
Posibilidad de incluir <i>Google Analytics</i> ⁽¹⁴⁾	Si
Plantillas web disponibles, adicionales al plan de Tienda Virtual contratado ⁽¹⁵⁾	20
Capacidad de Administración por parte del usuario ⁽¹⁶⁾	Si
Cantidad máxima de atenciones al mes ⁽¹⁷⁾	4

Notas:

- 1) **Máximo Número de Páginas Internas:** Cantidad de sub-sites o páginas internas que se desprenden del index o página de inicio (ésta no se incluye).
- 2) **Páginas Diseñadas:** Son aquellas pestañas que generalmente tiene los sitios web. P.ejm: Inicio, Nosotros, Productos, Contacto.
- 3) **Máximo Número de imágenes del cliente a publicar:** Cantidad de imágenes enviadas por el cliente que se pueden publicar en cualquier lugar de la página web según coordinación con el especialista de Claro Cloud.

- 4) **Slider de imágenes:** tiene la función de reproducir imágenes en secuencia con efectos de transición y un breve texto descriptivo para cada imagen.
- 5) **Máximo de Galerías de imágenes desplegables:** cantidad máxima de galerías a configurar para mostrar fotografías dentro de una página indicada por el Cliente. Esta debe contener fotografías proporcionadas por el cliente (de su titularidad) y su respectiva leyenda si fuera necesario, previamente coordinado con el especialista en opciones de formato de tamaño y definición de pixeles.
- 6) **Adaptación para dispositivos móviles y tabletas (*Responsive Web Design*):** diseño web cuyo objetivo es adaptar la apariencia de las páginas web al dispositivo que se esté utilizando para visualizarlas.
- 7) **Personalización de Plantilla Web en HTML 5 / PHP:** El especialista de Claro Cloud recomendará que lenguaje de programación web se utilizará para el tipo de diseño que solicite el Cliente.
- 8) **Social Media Links:** dependiendo el plan de servicio la página web tendrá los iconos de Facebook, twitter, +Google e Instagram., etc.
- 9) **Máximo de Formularios de Contacto:** cantidad de formularios incluidos en una página, estos pueden tener el modelo y campos que el cliente decida en coordinación con el especialista con un máximo de dos (2) formularios de hasta diez (10) campos cada uno.
- 10) **Pie de página informativo Horario de atención, contacto y ubicación:** se colocará datos de contacto de manera personalizada y de acuerdo a la información brindada por el cliente, como horarios de atención, ubicación, teléfonos, es potestad del cliente no incluir esta información en este espacio o retirarlo por completo.
- 11) **Máximo de videos proporcionados por el cliente a ser cargados y alojados en el hosting de Tienda Virtual,** de acuerdo al límite de almacenamiento permitido según el plan. También pueden ser links proporcionados por el cliente a videos hosteados en páginas como YouTube, Vimeo, entre otros soportados.
- 12) **Mapa del sitio:** se enviará al usuario un mapa del sitio web para que tenga una estructura formal y si lo desea se publicará en una página prediseñada, coordinado previamente con el especialista.
- 13) **SEO (*Search Engine Optimization*)** es la técnica de hacer el contenido del sitio web más legible y atractivo para los motores de búsqueda, de modo que puedan encontrar y clasificar el sitio en una posición más alta que muchos otros sitios web, al realizar una búsqueda.
- 14) **Google Analytics** es una herramienta de analítica web de la empresa Google. Ofrece información agrupada del tráfico que llega a los sitios web según la audiencia, la adquisición, el comportamiento y las conversiones que se llevan a cabo en el sitio web. Esto depende del tipo de desarrollo a utilizar y especificaciones técnicas que el especialista indicará en el momento de publicar la página.
- 15) **Plantillas disponibles fuera del plan de Tienda Virtual contratado:** es una estructura en código HTML 5 y será personalizada de acuerdo a la solicitud del cliente.
- 16) **Capacidad de Administración por parte del usuario:** el cliente puede realizar cambios haciendo uso de sus credenciales y en coordinación con el especialista a fin de no modificar la estructura completa del diseño construido.
- 17) **Cantidad Máxima de Atenciones al mes:** se refiere a la cantidad máxima de solicitudes de cambio que serán atendidas por mes, según el plan contratado. Ver detalle en la sección 'Solicitudes de Servicio'.

d. Requerimientos Técnicos Mínimos

- Sistema Operativo:
 - Windows 7 o posterior
 - Mac OS 10.4 o posterior
 - Linux
- Navegador web:
 - Internet Explorer 9 en adelante
 - Firefox 2.0 en adelante
 - Chrome 9 en adelante
- Ancho de banda mínimo recomendado (acceso continuo a Internet): 512 Kbps por equipo.
- Configurar los siguientes registros en el dominio.
-

REGISTRO	TIPO	DESTINO
<dominio de la empresa>.com	A	69.49.115.40
www.<dominio de la empresa>.com	A	69.49.115.40
ftp.<dominio de la empresa>.com	A	69.49.115.40

e. Consideraciones del Servicio

- Si no cuenta con un dominio propio, el Cliente puede comprarlo con CLARO.
- Si ya cuenta con un dominio propio, puede optar por:
 - Delegar la administración del dominio a CLARO, para lo cual deberá entregar la Llave de Autorización respectiva a CLARO.
 - Usar el dominio que ya posee sin delegar la administración a CLARO. En este caso, el Cliente será responsable de renovar su dominio como lo realiza actualmente y deberá modificar los registros DNS, según se le indique.
- Si el plan base de Tienda Virtual se encuentra en corte por falta de pago, se suspenderá el servicio de administración hasta que el Cliente regularice su situación.
- El logotipo puede ser proporcionado por el Cliente, quien deberá enviarlo en las medidas solicitadas por el especialista de Claro Cloud asignado al cliente. El Cliente deberá contar con los derechos de propiedad intelectual sobre el logotipo proporcionado.
- El cliente será responsable de:
 - Entregar información del negocio para el diseño de la página web, incluyendo, mas no limitadas a: imágenes, textos, contenido, servicios que presta, misión, visión, direcciones y números de contacto.
 - Coordinar con el especialista de Claro Cloud vía telefónica o correo electrónico, y aprobar vía correo electrónico los avances del diseño web, según la cantidad de atenciones indicadas en cada plan.

Todo esto dentro de los plazos indicados en el literal g. Etapas del Servicio.

- Se respetará el derecho de autor del material enviado por el Cliente. Dicho material no será usado para ningún otro cliente.

f. Contratación del Servicio

- El cliente puede solicitar el servicio a su consultor, asesor de ventas, llamando a la línea de ventas indicada en el portal www.clarocloud.com.pe o enviando un correo a ventas@clarocloud.com.pe.
- El consultor o asesor, a su vez, traslada la solicitud a su Coordinador de Ventas de Servicios Cloud asignado, quien, de ser necesario, la canaliza con el partner Alwa Peru S.A.
- Se envía, vía correo electrónico, la propuesta al cliente con el detalle del servicio, y los Términos y Condiciones.
- El cliente responde al correo electrónico aceptando la propuesta el correo electrónico o vía grabación de llamada.
- El plazo forzoso de contratación de los servicios es de doce (12) meses, con renovaciones automáticas mensuales, a partir del mes trece.

g. **Etapas del Servicio**

- El sitio web tomará aproximadamente 31 días útiles para su desarrollo, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Actividad	Días útiles aproximados	Responsable
Contratación del Servicio	1 día	Cliente
Configuración del Dominio	2 días	Claro
Entrega de información	3 días	Cliente
Entrega de Plantilla y Validación	6 días	Claro / Cliente
Personalización de Plantilla	15 días	Claro
Validación del Cliente	3 días	Cliente
Ajustes finales de la página	3 días	Claro
Entrega final de la página web final	1 día	Claro
TOTAL	34 días	

- **Contratación del servicio:** Es la fecha de adquisición del plan elegido por el usuario.
- **Configuración del Dominio:** Configurar los registros tipo A en el servicio DNS del dominio del Cliente:

REGISTRO	TIPO	DESTINO
<dominio de la empresa>.com	A	69.49.115.40
www.<dominio de la empresa>.com	A	69.49.115.40
ftp.<dominio de la empresa>.com	A	69.49.115.40

- **Entrega de Información:** El Cliente deberá hacer entrega de la información de su empresa al diseñador web e indicar la plantilla elegida para el diseño. La información debe estar completa e incluir como mínimo lo siguiente: videos, fotos, misión, visión, valores, números telefónicos, dirección del local, correos electrónicos, entre otros datos, según los alcances especificados en los Términos y Condiciones del Servicio de Tienda Virtual.
- **Entrega de Plantilla y Validación:** El diseñador web cuenta con tres (03) días hábiles para publicar la plantilla en el sitio web del Cliente. El Cliente podrá solicitar hasta 03 cambios en la plantilla dentro de los 03 días hábiles siguientes.
- **Personalización de Plantilla:** Una vez aprobada la plantilla, el diseñador web cuenta con quince (15) días hábiles para el desarrollo del sitio web.

- **Validación del cliente:** La página web culminada al 90% será mostrada al Cliente. El Cliente tendrá tres (03) días hábiles para indicar los ajustes a realizar. De no indicar ningún ajuste, se procederá con la entrega de la página al día siguiente hábil.
 - **Ajuste de la página:** Una vez que el Cliente haya proporcionado los ajustes a realizar, el diseñador web cuenta con hasta tres (03) días hábiles para realizar dichos ajustes a la página, antes de su publicación final en Internet.
 - **Entrega de la página:** El diseñador web cuenta con un (01) día hábil contado desde el término del plazo para el “Ajuste de la página” para publicar la página en Internet, notificar al cliente vía correo electrónico y dar por finalizada la etapa de diseño.
- El cliente enviará la información al correo de suporte@clarocloud.com.pe previa coordinación vía telefónica a los números de la central de Soporte Claro Cloud.
 - El cliente solicitará mantenimiento o actualización de la página web al correo de suporte@clarocloud.com.pe, previa coordinación vía telefónica a la central de Soporte Claro Cloud.

SERVICIO DE INSTALACIÓN DE CERTIFICADOS SSL

a. Definición del Servicio

Estos certificados SSL son la forma rentable, eficiente y fácil de proteger su sitio web. Puede que les falte la barra de URL verde, pero aún vienen con características de seguridad sólidas ideales para empresas de comercio electrónico más pequeñas o de inicio. Estos incluyen el candado que sus clientes buscan y exigen. Puede estar seguro minutos, dejando a los visitantes del sitio para navegar, registrarse y comprar con total confianza.

b. Target

El Servicio de instalación de Certificados SSL se brindará a clientes que adquieran los servicios Tienda Virtual, de Claro Cloud en sus distintos planes, ofrecidos a través del portal www.clarocloud.com.pe y descritos en los Términos y Condiciones de Servicios Claro Cloud.

c. Características generales

Especificaciones	
Marca	Comodo
Dominios	1
Mejor uso	Comercio electrónico
Validación	Dominio
Papeleo	No
Sitios	www.site.com + site.com
Soporte móvil	si
Seguridad	Media
Soporte del navegador	99,9%

Longitud clave	2048 - 4096 bits
Cifrado	hasta 256 bits

15 Cambio de Plan

- Para solicitar un cambio de plan (upgrade) del servicio de Presencia Web Administrada el Cliente deberá primero solicitar el cambio del plan base de Tienda Virtual, según éste lo permita.
- Para solicitar alguna modificación el cliente no deberá contar con deuda pendiente.
- El upgrade podrá hacerse efectivo siempre y cuando el límite de crédito del cliente lo permita, vale decir, está sujeto a evaluación crediticia, de lo contrario se realizará una nueva evaluación para la ampliación del límite de crédito. El nuevo plan de Presencia Web Administrada entrará en efecto una vez que el upgrade del plan base de Tienda Virtual haya sido activado, y siempre y cuando el cliente cuente con aprobación del área de créditos de CLARO.

16 Baja del Servicio

- Concluido el plazo forzoso de contratación de 12 meses, el cliente podrá solicitar la baja del servicio, para lo cual deberá dar aviso enviando una carta formal a CLARO, al área de ATC Backoffice o a su asesor CAE Mayores o Corporaciones.
- El cliente podrá solicitar la baja de este servicio de forma anticipada, enviando una carta formal a CLARO al buzón: atencioncorporativa@claro.com.pe. El Cliente deberá abonar el monto correspondiente a los meses de servicio que falten, según el tiempo contratado.
- La baja se efectuará dentro de los cinco (05) días útiles de recibida la solicitud. El cliente estará en la obligación de presentar la sustentación documentaria que sea requerida por CLARO para validar su identidad.
- Si el Cliente solo da de baja al servicio de Administración, mas no al servicio base de Tienda Virtual, podrá desde el portal de Presencia Web, usar las herramientas disponibles para administrar su página web.

17 Solicitudes de Servicio

El alcance y tiempo de atención de solicitudes de cambio, una vez que el diseñador entrega la plantilla de la página web al cliente, según su complejidad, se detalla a continuación:

- **Requerimiento Básico:** Puede tomar hasta dos (02) días hábiles y se refiere a: cambios solo a nivel de texto; información en los campos textuales, llámese visión, misión, datos de contacto; cambio de máximo 5 fotografías en la misma página; cambios de color de hasta máximo 3 ítems indicados por el cliente.
- **Requerimiento Intermedio:** Puede tomar hasta tres (03) días hábiles e incluye lo indicado en Requerimiento Básico, pero duplicando las cantidades indicadas.
- **Requerimiento Avanzado:** Puede tomar hasta siete (07) días hábiles, y se refiere a cambios en el diseño o creación de algún segmento o hasta una página por completo, previamente acordados con el especialista.
- **Requerimientos Adicionales:** Se refiere a solicitudes que no están contempladas en el presente documento, pero forman parte de un servicio de Diseño Web Estándar y serán cotizadas por horas-hombre según tarifario vigente. Estos requerimientos pueden ser, entre otros: diseño de logotipo, implementación de plantillas WordPress, migración de página web, y consultoría en general.

18 Restricciones / Exclusiones

- Si el Cliente se retrasa en la entrega de información para el diseño de su página web, se procederá inmediatamente a colocar al Cliente en modo de espera para fines del presente servicio, y se avisará a su consultor o asesor respectivo (si aplica). Una vez que el Cliente entregue la información solicitada, deberá solicitar la actualización de su estado a activo, entrando en la cola de atenciones, y reiniciándose el contador al día cero.
- El estar en modo de espera no exime al Cliente del pago de la factura por servicios de Presencia Web Administrada.
- Si el usuario solicita el rediseño de la página web luego de entregado el diseño de la misma, deberá pagar el equivalente a un mes de servicio, adicional a la tarifa normal, para contar con la reestructuración del sitio web.
- Todo requerimiento que esté fuera del alcance del servicio, deberá ser cotizado por separado y enviado al cliente vía correo electrónico.

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES

a. Definición del Servicio

El servicio de Administración de Servidores contempla, según el plan contratado, la realización de actividades de administración, actualización, mantenimiento y monitoreo de los distintos componentes/recursos de los servidores virtuales (y de aplicar, del data center virtual asociado), hasta el nivel de Sistema Operativo. El objetivo es maximizar la operatividad y eficiencia de dichos servidores.

b. Target

El Servicio de Administración de Servidores se brindará a clientes que adquieran los servicios de Data Center Virtual y/o Servidores Virtuales de Claro Cloud, en sus distintos planes, ofrecidos a través del portal www.clarocloud.com.pe y descritos en los Términos y Condiciones de Servicios Claro Cloud.

c. Planes del servicio

Los clientes dispondrán de los siguientes planes de servicios de Administración por Servidor Virtual:

Planes Administración de Servidores
Administración de Servidores – Incluido
Administración de Servidores – Básico
Administración de Servidores – Estándar
Administración de Servidores – Premium

Adicionales
Pago por Hora-Hombre Adicional

*Tarifas incluyen IGV. No incluyen la tarifa del Servicio base de Servidores Virtuales ni Data Center Virtual.

A continuación el detalle de los planes de Administración de Servidores:

Actividad de Servicio Mensual ⁽¹⁾	SO	Incluido	Básico	Estándar	Premium	Descripción
Administración de usuarios	Windows/Linux	Si, hasta 1 atenciones al mes	Si, hasta 4 atenciones al mes	Si, hasta 6 atenciones al mes	Si, hasta 8 atenciones al mes	Crear, editar y eliminar usuarios internos
Administración de Puertos	Windows/Linux	Si, hasta 4 atenciones al mes	Si, hasta 8 atenciones al mes	Si, hasta 15 atenciones al mes	Si, hasta 31 atenciones al mes	Administración de firewall de DCV y/o SV
Administración de actualizaciones y parches/fixes	Windows	No	Si, hasta 1 atenciones al mes	Si, hasta 2 atenciones al mes	Si, hasta 5 atenciones al mes	Programar y validar los cambios
Mantenimientos preventivos de S.O.	Windows/Linux	No	1 atención al mes	1 atención al mes	2 atención al mes	Limpieza de temporales, configuración de pagefile en Windows, revisión de espacio en disco
Mantenimientos correctivos S.O.	Windows	No	No	Si, 1 atención al mes	Si, hasta 2 atenciones al mes	Rollback de fixes, aplicación de snapshot, restauraciones de S.O.
Administración de Firewall	Windows	No	No	Si, hasta 2 atenciones al mes	Si, hasta 3 atenciones al mes	Configuración de puertos y accesos
Administración de Roles	Windows	No	No	Si, 1 atención al mes	Si, hasta 2	Agregar, editar y quitar roles

					atenciones al mes	
Administración de Almacenamiento	Windows/Linux	No	No	Si, 1 atención al mes	Si, hasta 2 atenciones al mes	Reubicación de data
Reportes	Windows/Linux	No	No	Si, 1 Reporte mensual	Si, hasta 4 Reportes mensuales	Reporte de consumo de recursos
Instalación de Utilitarios Generales	Windows/Linux	No	No	Si, 1 atención al mes	Si, hasta 2 atenciones al mes	Notepad++, scanIP, Apache, Adobe PDF Reader
Instalación de Software Propietario	Windows/Linux	No	No	No	Si, hasta 2 atenciones al mes	Instalación de software del cliente (con manual de instalación)
Monitoreo de recursos	Windows/Linux	No	No	No	Si	Monitoreo de contadores de disco, I/O, CPU y memoria RAM.

Notas:

1. La factibilidad de la ejecución de las actividades descritas anteriormente, dependerán del tipo de Servicio de Infraestructura contratada con Claro Cloud.

d. Requerimientos Técnicos Mínimos

- Contar con al menos un (01) Servidor Virtual de Claro Cloud.

e. Consideraciones del Servicio

- El cliente será responsable de:
 - Proporcionar una cuenta con privilegios de administrador.
 - Proporcionar horarios de mantenimiento (Ventanas) para cada servidor virtual contratado.
 - Designar una persona autorizada que realice las solicitudes de servicio y que coordine con el especialista de Claro Cloud, vía telefónica o correo electrónico, las actividades propias del servicio.

f. Contratación del Servicio

- El cliente puede solicitar el servicio a su consultor, asesor de ventas, llamando a la línea de ventas indicada en el portal www.clarocloud.com.pe o enviando un correo a: ventas@clarocloud.com.pe.
- El consultor o asesor traslada la solicitud al Coordinador de Ventas de Servicios Cloud asignado, quien gestionará la oferta comercial con el partner Alwa Peru S.A.
- Se enviará por correo electrónico la propuesta económica al cliente con el detalle de los servicios, y los Términos y Condiciones.
- El cliente deberá aceptar la propuesta por correo electrónico o grabación de voz, estableciendo el inicio del servicio de Administración de Servidores
- El período forzoso de contratación mínima de un mes, con renovaciones automáticas mensuales.

g. Cambio de Plan

- Para solicitar alguna modificación el cliente no deberá contar con deuda pendiente.
- La solicitud de cambio de plan se maneja igual que la contratación de un servicio nuevo. Ver literal f.
- El upgrade podrá hacerse efectivo siempre y cuando el límite de crédito del cliente lo permita, vale decir, está sujeto a evaluación crediticia, de lo contrario se realizará una nueva evaluación para la ampliación del límite de crédito.
- Adicionalmente, para el caso de solicitar un downgrade, el cliente deberá enviar una carta formal a CLARO al buzón: atencioncorporativa@claro.com.pe.
- El servicio de administración de Servidores entrará en vigencia inmediatamente después de que el cliente haya dado la aceptación formal de la propuesta de servicio enviada al correo autorizado.

h. **Baja del Servicio**

- Concluido el tiempo de contratación mínimo, el cliente podrá solicitar la baja del servicio, para lo cual deberá dar aviso enviando una carta formal a CLARO al buzón: atencioncorporativa@claro.com.pe.
- La baja se efectuará dentro de los cinco (05) días útiles de recibida la solicitud. El cliente estará en la obligación de presentar la sustentación documentaria que sea requerida por Claro para acreditar su identidad.
- Si el Cliente solo da de baja al servicio de Administración de Servidores, mas no al servicio de Data Center Virtual o Servidores Virtuales, el Cliente se hará responsable de la administración de los Servidores Virtuales y Data Center Virtual.

i. **Solicitudes de Servicio**

El cliente, mediante el contacto asignado para gestionar la administración del servidor virtual, deberá hacer su requerimiento vía telefónica a la central Claro Cloud o vía correo electrónico al buzón: suporte@clarocloud.com.pe. La solicitud deberá contener información detallada sobre lo requerido. El especialista de Claro Cloud confirmará la recepción del requerimiento e indicará el tiempo que tomará ejecutar la tarea solicitada, según los siguientes criterios:

Tipo de Requerimiento	Descripción	Tiempo de atención	Horario de Atención
Estándar ⁽¹⁾	Cambio pre-aprobado que es conocido y de impacto mínimo	1.5 días hábiles	5 días a la semana (laborables) de 9am a 6pm
Intermedio ⁽²⁾	Requiere análisis y aprobación	3 días hábiles	5 días a la semana (laborables) de 9am a 6pm
Avanzado ⁽³⁾	Requiere análisis, aprobación y/o soporte Nivel 2 o 3	5 días hábiles	5 días a la semana (laborables) de 9am a 6pm

Notas:

1. **Requerimiento Básico Estándar:** Puede tomar hasta 1.5 hábiles y se refiere a tareas menores como: solicitud de reportes, apertura de puertos, instalación de utilitarios y aplicativos del cliente, adición de recursos y/o tareas automáticas.
 2. **Requerimiento Intermedio:** Puede tomar hasta 3 días hábiles e incluye configuraciones que deban realizarse en la infraestructura del servicio fuera del alcance del sistema operativo y que al interno, se solicitan a soporte Cloud de Claro Colombia, mediante un ticket en la herramienta de Service Manager de Colombia. Dicho ticket es gestionado por Soporte Claro Cloud Perú.
 3. **Requerimiento Avanzado:** Puede tomar hasta 5 días hábiles, y se refiere a requerimientos cuyo proceso compromete soluciones que deban gestionarse al interno con el Soporte Nivel 2 (Claro Colombia) y Soporte Nivel 3 (Triara México).
- Cualquier solicitud o requerimiento adicional, es decir, que no esté contemplado en el presente documento, será cotizado por horas-hombre en una propuesta. Estos requerimientos pueden ser, entre otros: cambios mayores en el sistema operativo, tareas de implementación de servicios de terceros, migración de servidores a la nube Claro Cloud e implementación de soluciones de *Disaster Recovery*.

j. **Restricciones / Exclusiones**

- El Servicio de Administración de Servidores no incluye el soporte técnico en plataformas que no sean las de Claro Cloud.
- No se contempla la administración de las aplicaciones del cliente.
- No se validará la consistencia de información en las aplicaciones del cliente.
- Todo requerimiento que esté fuera del alcance, deberá ser cotizado por separado.

SERVICIO CLOUD

CONDICIONES GENERALES

- El cliente deberá aceptar los términos y condiciones del servicio que desea adquirir para finalizar el proceso de pedido de compra.
- El cliente debe contar con el equipamiento y servicio de acceso a Internet que cumplan con los requisitos mínimos especificados para la provisión del servicio.
- El cliente debe contar con una cuenta de correo electrónico autorizada para recibir notificaciones del servicio así como para presentar cualquier tipo de solicitud relacionada con el servicio.

RESTRICCIONES GENERALES

- No aplicable para clientes con cuentas pendientes de pago frente a Claro.
- Sujeto a evaluación crediticia.

COMERCIALIZACIÓN

Se comercializará a través de:

- Fuerza de ventas directa de CLARO
- Fuerza de Ventas Indirecta: Televentas y Distribuidores autorizados seleccionados.

Correo electrónico de ventas: ventas@clarocloud.com.pe

Los números de contacto para televentas se muestran a continuación:

- Desde cualquier teléfono fijo (sin costo): 0800-00-258

ATENCIÓN TÉCNICA

Los datos de contacto para información y/o atención técnica relacionada con los Servicios Profesionales Claro Cloud, se muestran a continuación:

Para clientes Corporativos:

- Desde cualquier teléfono fijo (sin costo): 0800-0-0911
- Desde cualquier teléfono (fijo o móvil): (01) 610-2273

Para clientes Claro Empresas:

- Desde cualquier teléfono fijo (sin costo): 0800-0-0800

Desde celular CLARO corporativo:

- 135

Correo Electrónico (solo para intercambio de información; no para la apertura de tickets de atención):

- sosporte@clarocloud.com.pe

FACTURACIÓN Y PAGOS DEL SERVICIO

- Para los servicios recurrentes, el cliente deberá pagar un cargo fijo mensual por los servicios Cloud que contrate.
- Para los servicios recurrentes, los días de servicio recibido durante el primer mes serán facturados (prorrato) en el mes siguiente. De igual manera, los días de servicio recibido durante el mes de cancelación serán facturados (prorrato) en el mes siguiente. El ciclo de facturación equivale a un mes calendario de 30 días siendo el inicio del ciclo el primer día de cada mes.
- El cobro de los Servicios Profesionales se hará mediante una Factura independiente a la del Servicio CLARO Cloud.
- Cualquier cambio solicitado en los datos de facturación, se verá reflejado hasta el siguiente periodo de facturación del servicio.
- Si los servicios fijos/móviles que el cliente tuviera con CLARO, se encuentran suspendidos y el cliente continúa pagando los servicios Cloud recurrentes, el cliente continuará con el servicio Profesional Cloud.
- Si el servicio Profesional Cloud recurrente se encuentra suspendido y el cliente continúa pagando los servicios fijos/móviles que tuviera con CLARO, el cliente continuará con los servicios fijos/móviles.
- En caso que el cliente no pague la factura correspondiente a los servicios Profesionales Cloud recurrentes, aplicarán las siguientes reglas, luego de vencida la factura: Si adeuda 15 días calendario el servicio será suspendido, y si adeuda 30 días más se le dará de baja total.
- Si el cliente realiza el pago total del servicio Cloud recurrente se procede a la 'reconexión' o liberación de la suspensión del servicio, así no hubiera pagado otros servicios fijos/móviles que tuviera con CLARO. No habrá cargos por reconexión de servicios.

VIGENCIA

Desde el 01 de marzo de 2016.

ACUERDOS

Para compras de servicios el cliente deberá aceptar los Términos y Condiciones del servicio ofertado.