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 serán de aplicación 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.

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:

a) Contar con el Equipo de Cómputo que cumpla con las características y funcionalidades requeridas para cada Servicio Cloud particular, las mimas que se detallan en la sección de Preguntas Frecuentes del Portal Web.
b) Configurar y administrar su acceso a cada Servicio Cloud contratado, incluyendo la configuración de su red, firewall, DNS, enrutadores y Equipo de Cómputo.
c) Es responsabilidad del Cliente encargase de gestionar por cuenta propia el dimensionamiento del ancho de banda de su acceso a Internet.
d) 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.
e) 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:

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

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:

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.
b) 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.
c) 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/ 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.
d) 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.
e) 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 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

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 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 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 solicitaran 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 contendida 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.

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.

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. 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.

d. <u>Activación del Servicio:</u>

- 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/

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. <u>Restricciones del uso del servicio Correo Empresas:</u>

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 envié 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

- 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

2. PRESENCIA WEB

a. Definición del Servicio:

Presencia Web 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.

Presencia Web 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:

	Planes		
Características	**Comienza**	**Comunícate**	**Vende**
General			
Almacenamiento de Sitio Web	20 GB	150 GB	300 GB
Límite mensual de Transferencia de información [5]	200 GB	1500 GB	3000 GB
Varios estilos y fuentes para diseñar su página acorde a su marca. Personalización del sitio web con sus propias fotos, logos, textos, etc.	Si	Si	Si
Cuentas de correo (10 GB de almacenamiento)	5	10	20
Cuentas de correo adicionales	Si	Si	Si
Ajuste del diseño de su sitio web para que pueda ser visto en dispositivos móviles	No Aplica	Si	Si
Creación de catálogo de productos y servicios	No Aplica	No Aplica	Si
Soporte técnico especializado en Perú y en español, disponible 24 horas, 7 días a la semana, los 365 días del año	Si	Si	Si
Construye tu Página Web			
Constructor avanzado de sitios web (*EasySiteWizard Pro*)	Si	Si	Si
Galería avanzada de formatos pre-diseñados para sitios	No Aplica	No Aplica	Si
Atrae Clientes			
E-Mail Marketing (*AnnouncerPro*) [2]	No Aplica	Si	Si
Social stream [3]	No Aplica	Si	Si
Chat de Negocios (*EasyLiveChat*)	Si	Si	Si
Optimizador para buscadores (*EasySite Optimizer*)	Si	Si	Si
Vende en Línea			
Constructor de Tienda en Línea (*EasyStoreMaker Pro*) [4]	No Aplica	No Aplica	Si
Soporte para procesamiento de pagos en línea	No Aplica	No Aplica	Si
Administrador de SSL	No Aplica	No Aplica	Si
Administración de Archivos			
Administrador de Base de Datos	No Aplica	Si	Si
FTP Anónimo	No Aplica	Si	Si
Software soportado			

ASP (*Active Server Pages*)	No Aplica	Si	Si
ASP.Net	No Aplica	Si	Si
Microsoft® Access	No Aplica	Si	Si
Número de bases de datos Microsoft® SQL Server soportadas	No Aplica	1 x 200 MB	1 x 500 MB
Número de bases de datos MySQL soportadas	5	50	50

1. Permite crear un sitio móvil para una página web. La página del sitio móvil se crea desde su máquina y no desde un celular.
2. Permite crear y enviar campañas publicitarias ilimitadas, enviar correos, promociones, boletines y newsletters a sus clientes actuales y potenciales. Restricción en la cantidad de contactos para el envío de eventos: de 20 en 20.
3. Permite conectarse a LinkedIn, Facebook, y Twitter usando una interfaz sencilla para monitorear y actualizar su estado en las tres redes sociales simultáneamente.
4. Permite crear una tienda en línea (*e-commerce*).
5. Cantidad de tráfico (en GB) que puede ser descargado del sitio web por mes sin costo adicional

Disponibilidad de Servicios Adicionales

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

c. <u>Consideraciones del Servicio</u>:

- 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 Presencia Web.
- 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*, actualizar y administrar su página web.
  (*) Claro Cloud ofrece a sus clientes el servicio adicional de Presencia Web Administrada en todos los planes de Presencia Web, para aquellos clientes que deseen que Claro se encargue del diseño y administración de su página web. Es responsabilidad del cliente el cambiar la contraseña inicial una vez concluido el proceso de configuración inicial.

d. <u>Activación del servicio</u>

- 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. <u>Requerimientos Técnicos Mínimos</u>:

- 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. <u>Restricciones del servicio Presencia Web</u>:

- 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

3. REGISTRO Y RENOVACIÓN DE DOMINIOS

Aquellos Clientes que cuenten con algún servicio Office 365, Presencia Web, 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

4. CONFERENCIA WEB EMPRESAS

a. <u>Definición del Servicio</u>

Conferencia Web Empresas (Webex) 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 o software.

b. <u>Plan Único:</u>

Plan	Unidad
Licencia Organizador Conferencia Web Empresas para 25 participantes + audio vía Internet	Por Licencia

Cada licencia permite iniciar sesiones para 25 participantes (incluyendo al organizador).
El incremento de participantes se realiza a través de la contratación de licencias adicionales (que contiene un paquete de 25 participantes).

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:

- Acceso desde diferentes dispositivos compatibles con acceso a Internet: PC, Mac, Tablet, Smartphone.
- Servicio de voz a través de audio sobre Internet que incluye:
  - Identificación del participante que está hablando.
  - Control del audio para activar o desactivar el audio individual o colectivamente.
- Alta calidad del video para una mejor experiencia:
  - Resolución de hasta 720 pixeles en pantalla.
  - Opera con cámara web o cámara de alta resolución.
  - La calidad del vídeo se ajusta automáticamente según el ancho de banda de red y al equipo de cada participante.
- Visualización simultánea de hasta 6 vistas en miniatura de participantes que comparten video, según el dispositivo empleado.
  - El organizador puede bloquear el video del presentador o de los participantes.
  - Flexibilidad para ajustar la visualización de participantes.
- 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 archivos para que los participantes los descarguen, según el dispositivo empleado.
- Panel Webex Meeting Center de Claro para administración del servicio (https://claroperu.webex.com):
  - Se accede via web.
  - Permite programar o asistir a reuniones.
  - Proporciona estadísticas de uso.
  - Facilita asignar usuarios autorizados del cliente.
- Hasta 1 GB de capacidad para grabación de reuniones en la nube, realizadas por el organizador:
  - El organizador define dónde grabar las sesiones de Conferencia Web Empresas; puede grabarlas en el equipo del organizador ó en los servidores ubicados en la Nube. En caso que las reuniones queden grabadas en la Nube, el organizador de la reunión recibe un correo con el link de la grabación, o la puede recuperar desde el panel de Webex Meeting Center de CLARO (https://claroperu.webex.com).
  - 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.
  - Para reproducir las grabaciones se requiere descargar el software Conferencia WebExPlayer desde el panel de Webex Meeting Center de CLARO (https://claroperu.webex.com).
- 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 25, incluyendo al organizador.
- Seguridad: Las comunicaciones son seguras a través de cifrado AES 128-bit y 256-bit y protocolo HTTPS sobre Internet.
- 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 Conferencia Web Empresas:
  - Las cuentas de organizador o host son las que están autorizadas para programar reuniones desde su calendario de Outlook o Lotus Notes (con un add-on descargable opcionalmente) o desde el panel de Webex Meeting Center de CLARO (https://claroperu.webex.com).
  - Desde dispositivos móviles compatibles (iPhone, iPad, Android, Blackberry) 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 Conferencia Web Empresas 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. Ingresa la contraseña de la invitación (si es requerida), el nombre o alias del participante y tu cuenta de correo electrónico.
- Desde el panel de Webex Meeting Center de CLARO (https://claroperu.webex.com): Ingresa el número de la reunión, la contraseña (si es requerida), nombre o alias del participante y correo electrónico.

En el primer ingreso a una Conferencia Web Empresas 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.
- 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.

d. Beneficios

Algunos de los beneficios que brinda Conferencia Web Empresas 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

- Una vez aprobada la compra y que el servicio sea activado por CLARO el cliente podrá acceder al servicio mediante su panel de control (https://cpcloud.claro.com.pe), o directamente al panel de Webex Meeting Center de CLARO, a través de la dirección: https://claroperu.webex.com

f. Requerimientos Técnicos Mínimos:

Conferencia Web Empresas es compatible con los sistemas operativos siguientes:

- **Windows**
  - Opera con Windows 2000, XP de 32 bits (SP3), 2003, Vista de 32 bits/64 bits, Windows 7 de 32 bits/64 bits.
  - Internet Explorer 6/7/8.
  - Firefox 3.x, 4 (32 bits).
  - Chrome 7/8.
  - JavaScript y cookies habilitados.
  - Sun Java 5 o superior.
  - Para Internet Explorer se recomienda tener ActiveX habilitado.
  - Al menos 512 MB de RAM y 2 GB de RAM para Vista.
  - Compatible también con equipos ultra portátiles con Windows XP.
- **Solaris 10/11**
  - Mozilla 1.7.
  - Firefox 3x.
  - JavaScript y cookies habilitados.
  - Requiere de Sun Java 5 o superior.
  - Sin soporte para Remote Access.
  - Procesador SPARC, Intel o AMD (Solaris 10).
  - Procesador Intel o AMD (Solaris 11).
  - Al menos 1 GB de RAM.
- **Mac OS X 10.5, 10.6**
  - Safari 4/5.
  - Firefox 3.x, 4 (32 bits).
  - Chrome 7, 8.
  - JavaScript y cookies habilitados.
  - Requiere de Apple Java 5 o superior.
  - Sin soporte para Remote Access.
  - Procesador Intel.
  - Al menos 512 MB de RAM.
- **HP-UX 11.11**
  - Mozilla 1.7.
  - Firefox 2.
  - JavaScript y cookies habilitados.
  - Requiere de Sun Java 5 o superior.
  - Solo Meeting Center.
  - Procesador PA-RISC.

- Al menos 1 GB de RAM.

- **Ubuntu 10.x de 32 bits, Fedora 12/13 de 32 bits, Red Hat 5 de 32 bits, OpenSuSE 11.2/11.3 de 32 bits**
  - Firefox 3.x.
  - Mozilla 1.7.
  - JavaScript y cookies habilitados.
  - Requiere de Sun Java 5 o superior.
  - Sin soporte para Remote Access.
  - Al menos 512 MB de RAM.

- **AIX 5L 5.3**
  - Mozilla 1.6.
  - Firefox 2.
  - JavaScript y cookies habilitados.
  - Requiere de IBM Java 5 o superior.
  - Solo Meeting Center.
  - Al menos 1 GB de RAM.

- **Apple iOS 7.0 y superior**
  - En dispositivos iPad y iPhone.

- **Android**
  - Smartphones con Android 4.0 o superior soportan video Cisco WebEx. Los smartphones con procesadores dual-core o superiores serán capaces de recibir y enviar video, mientras que aquellos con procesadores de un solo core solo recibirán video.
  - Tablets con Android OS 3.0 o superior soportan recepción y envío de video Cisco WebEx.
  - Los dispositivos con versión de Android OS menor a 3.0 no soportan video en dos direcciones; solo recibirán video.

- **Windows Phone 8.0**
  - El video solo está habilitado para dispositivos con al menos 1GB de memoria.

- **Blackberry**
  - Soportado en dispositivos Z10, Q10, Q5 y Z30.

- **Requerimientos de Procesador (CPU) y Memoria en PC y Mac para Video:**

Mayor resolución posible (para envío)	Mayor resolución posible (para recepción)	Procesador (CPU) mínimo requerido	Memoria RAM requerida
720p	720p	• Quad core (envío de video en reuniones con 3 o más participantes) • Dual core 2.8 GHz o dual core 2.4 GHz con Intel HT (envío en reuniones con un máximo de 2 participantes; recepción de video con 3 o más participantes)	2 GB
360p	720p	Dual core	2 GB
360p	360p	Dual core	1 GB
180p	360p	Un core 2.4 GHz	1 GB
180p	180p	Un core con menos de 2.4 GHz o Intel Celeron	Ninguna

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

5. RESPALDO EN LÍNEA

a. Definición del servicio:

Respaldo en Línea es un servicio de software (SaaS: *Software-as-a-Service*) brindado por CLARO a través de la plataforma de Mozy, 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 Respaldo en Línea de CLARO brinda al cliente seguridad informática, permitiendo realizar respaldos automáticos o programarlos de manera: diaria, semanal o mensual.

Planes:

	Planes					
Características	**Profesional**	**Negocio**	**Pequeña Empresa**	**Mediana Empresa**	**Empresarial**	**Corporativo**
Espacio de respaldo	10 GB	50 GB	125 GB	250 GB	500 GB	1 TB
Equipos a respaldar	1	1	Hasta 5	Hasta 50	Hasta 100	Hasta 200
Bloques de Almacenamiento [1]	1 de 10 GB	1 de 50 GB	5 de 25 GB	50 de 5 GB	100 de 5 GB	200 de 5 GB
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
Soporta Servidores [2]	No Aplica	Si	Si	Si	Si	Si
2XProtect [3]	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	Si	Si
Posibilidad de agregar bloques adicionales de 500 GB (con costo adicional)	No Aplica	No Aplica	No Aplica	50 de 10 GB	50 de 10 GB	50 de 10 GB

1. Los Bloques de Almacenamiento determinan cómo se asigna el Espacio de Respaldo que tiene cada plan. Excepto en los planes con un solo bloque de almacenamiento, se puede asignar más de un bloque de almacenamiento por equipo sujeto al espacio de respaldo incluido en cada plan.
2. Ver Sistemas Operativos soportados en la sección de Requerimientos Técnicos Mínimos.
3. 2xProtect permite realizar una copia de seguridad de los mismos archivos en el centro de datos en la nube y en una unidad de disco local. 2xProtect no está disponible para Mac.

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

b. Beneficios

Algunos de los beneficios que brinda Respaldo en Línea 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 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 128 bits.
- Creación de respaldos en forma automática, o programados de manera diaria, semanal o mensual, dependiendo de las necesidades de uso.

c. 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://claroperu.mozypro.com/login/admin.
- 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://claroperu.mozypro.com/login/user
- El cliente será el responsable de crear los usuarios, instalar el agente en cada computador/servidor, y administrar el servicio.

d. Restricciones

- El Cliente podrá realizar migraciones a planes mayores (upgrades) más no migraciones a planes inferiores (downgrades).
- 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.

e. Requerimientos Técnicos Mínimos:

- Sistemas Operativos: Windows Vista o superior, Windows Server 2003 o superior, Mac OS X 10.6.x o superior. Próximamente (Q2 2015): Linux Debian 6.0 / 7.0, Ubuntu 10.04 LTS / 12.04 LTS / 13.04 LTS / 13.10 / 14.04 LTS, CentOS 5 / 6, Red Hat Enterprise Linux 5.10 / 6.6 / 7.
- Memoria: 512 MB. Más 1 GB disponible por cada millón de archivos seleccionados para respaldar.
- Procesador: 1.8 GHz Intel Core Duo (Dual core) o equivalente.
- Espacio (disponible) en Disco duro: 1 GB. Más 1 GB disponible por cada millón de archivos seleccionados para respaldar.
- Navegador Web: Compatible con Windows o Mac (versiones recientes).
- Conectividad: Conexión a Internet; al menos 128kbit de velocidad de subida.
- Seguridad: Permisos de instalación en desktop.
- Firewall:
  - Puertos: Utilizados para el software de Respaldo en Línea.
    - Puerto 80
    - Puerto 443
  - Intervalos IP requeridos:
    - 65.44.121.0/24
    - 74.112.144.0/21
    - 173.243.48.0/20
- Aplicación móvil (para acceso y gestión de archivos respaldados): iOS 6.1 o superior (compatible con iPhone, iPad, y iPod touch), Android 2.2 o superior.

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

6. 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.
  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.

- Antiphising
  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.
- 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**
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
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:

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

OFFICE 365

a. Definición del Servicio

Office 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).

Office 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 50 GB, antivirus, anti-spam, y capacidad de envío/recepción de archivos de hasta 25 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 10 GB por cliente + 500 MB de espacio por usuario.
- **Lync Online**: Mensajería instantánea y Conferencias vía Internet con audio y video para hasta 250 participantes. Está integrado con Outlook y permite la comunicación en línea con colaboradores y clientes. Permite además: realizar llamadas a través de la computadora a otros usuarios de Lync o Skype, dentro o fuera de la organización; y compartir presentaciones en línea mostrados en la pantalla, así como pizarras virtuales.
- **Office Online**: Experiencia de Office en Web, con modelo flexible de pago por usuario (Word, Excel, PowerPoint, OneNote).

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

- **Office ProPlus**: Permite la descarga del software MS Office Professional Plus en la computadora del cliente, incluye Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher y Access.
- **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.
- **Project Pro para Office 365**: Proporciona la versión más reciente de Project Professional como una suscripción a través de 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 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.

b. Planes

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

	Planes para Clientes Nuevos o Existentes								
Características	**Office 365 Empresa Essentials**	**Office 365 Empresa**	**Office 365 Empresa Premium**	**Suite Empresarial 1 (E1)**	**Suite Empresarial 3 (E3)**	Empresarial K1	**Correo Exchange Online Plan 1**	**Correo Exchange Online Plan 2**	**Office ProPlus**
Usuarios incluidos	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Máximo de usuarios/licencias	300	300	300	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Capacidad de buzón de correo por usuario	50 GB	No Aplica	50 GB	50 GB	150 GB [3]	2 GB	50 GB	150 GB [3]	No Aplica

Exchange Online	Posibilidad de contar con dominio propio con el nombre de la empresa. Ejemplo: juan.diaz@miempresa.com	Si	No Aplica	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica
	Antivirus y anti-spam	Si	No Aplica	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica
	Uso de cliente Outlook	Si	No Aplica	Si	Si	Si	Si[5]	Si	Si	No Aplica
	Acceso a correo vía web	Si	No Aplica	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica
	Acceso a correo desde dispositivos móviles [4]	Si	No Aplica	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica
	Compartir calendario y contactos	Si	No Aplica	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica
Office	Office Online: Word, Excel, PowerPoint y OneNote en línea	Si	Si	Si	Si	Si	Si[8]	No Aplica	No Aplica	Si
	Versiones de escritorio de Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote[1], Publisher[1] en hasta 5 PCs o Macs	No Aplica	Si	Si	No Aplica	Si (más Access y Lync)[1]	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si (más Access y Lync)[1]
	Office para Tablets Windows y iPad ®	No Aplica	Si	Si	No Aplica	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si
	Office para Smartphones: vea y edite documentos sobre la marcha[2]	No Aplica	Si	Si	No Aplica	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si
SharePoint Online	Portal seguro para compartir archivos (SharePoint Online)	10 GB + 500MB por usuario	No Aplica	10 GB + 500MB por usuario	10 GB + 500MB por usuario	10 GB + 500MB por usuario	Si[8]	No Aplica	No Aplica	No Aplica
	Sitio Web Público / Intranet	Si	No Aplica	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Lync Online	Conferencias Web con audio y video en alta definición	Si	No Aplica	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
	Mensajería instantánea segura y privada	Si	No Aplica	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
OneDrive for Business	1 TB de almacenamiento por usuario para compartir archivos, editarlos y controlar quien puede verlos	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

Yammer	Red Social Empresarial	Si	No Aplica	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Caracterí s-ticas Avanzada s	Integración con el Directorio Activo	Si	No Aplica	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica
	Administración empresarial de aplicaciones: directiva de grupos, telemetría, activación en equipos compartidos	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si
	Inteligencia de negocios: detecte, analice y visualice datos en Excel	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si
	Cumplimiento normativo y protección de información: suspensión legal, administración de derechos y prevención de pérdida de datos de correo electrónico y archivos	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	No Aplica	No Aplica	Si	No Aplica
	Centro de exhibición de documentos electrónicos: herramientas para admitir el cumplimiento	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si[7]	No Aplica	No Aplica	Si	No Aplica
	Integración de correo de voz (mensajería unificada)[6]	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si	No Aplica	No Aplica	Si	No Aplica
Soporte	Soporte técnico especializado en Perú y en español, disponible 24 x 7 x 365	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si

[1] Publisher y Access disponibles solo en versiones cliente para Windows PC. OneNote para Mac está disponible para descarga en el App Store de Mac.
[2] Vea y edite documentos de Word, Excel y PowerPoint en teléfonos iPhone®, Android y Windows Phone. Use las Aplicaciones OneNote, OWA, Lync Mobile, y SharePoint Newsfeed en la mayoría de los dispositivos.
[3] 50GB de almacenamiento en el buzón principal del usuario, más 100GB de almacenamiento en buzón de archivado del usuario.
[4] Acceso móvil disponible desde teléfonos que reciben correo, incluyendo Windows Phone, iPhone, Android y Blackberry.
[5] Soporta POP. No soporta IMAP.
[6] Los servicios de mensajería de voz hospedados permiten a una empresa conectar su sistema telefónico local a los servicios de correo de voz proporcionados por Exchange Online. Los mensajes de correo de voz se graban y se almacenan en la infraestructura de Exchange Online, lo que permite a los usuarios tener acceso a sus mensajes de voz desde Outlook, Outlook Web Access o sus teléfonos móviles.
[7] Centro de exhibición de documentos electrónicos Unificado. Puede buscar en buzones de SharePoint, Lync y Exchange. Este centro se integra con la retención y el archivado avanzados, lo que permite la retención legal local y los proyectos basados en casos.
[8] Para hacer uso de esta característica el cliente requiere contar adicionalmente con al menos una licencia Office 365 Suite Empresarial E1 o E3.

A partir del 1ro de octubre de 2014, los planes Pequeña Empresa (P1), Pequeña Empresa Premium (P2) y Mediana Empresa (M) no estarán disponibles para ventas nuevas. Solo los clientes que ya cuenten con alguno de dichos planes podrán adicionar usuarios hasta el límite permitido por el plan correspondiente. Los clientes que decidan mantenerse con los planes Pequeña Empresa (P1), Pequeña Empresa Premium (P2) y Mediana Empresa (M) tendrán hasta el 30 de setiembre de 2015, para migrar a planes compatibles de la oferta vigente. A partir del 1ro de octubre de 2015, los planes indicados serán descontinuados y desactivados por el proveedor. A continuación, se muestra un cuadro comparativo de las características según el plan:

		Planes para clientes existentes (P1, P2, M)		
	Características	**Suite Pequeña Empresa (P1)**	**Suite Pequeña Empresa Premium (P2)**	**Suite Mediana Empresa (M)**
	Usuarios incluidos	1	1	1
	Máximos de usuarios/licencias	300	300	300
Exchange Online	Capacidad de buzón de correo por usuario	50 GB	50 GB	50 GB
	Posibilidad de contar con dominio propio con el nombre de la empresa. Ejemplo: juan.diaz@miempresa.com	Si	Si	Si
	Antivirus y anti-spam	Si	Si	Si
	Uso de cliente Outlook	Si	Si	Si
	Acceso vía web	Si	Si	Si
	Acceso desde dispositivos móviles[3]	Si	Si	Si
	Compartir calendario y contactos	Si	Si	Si
Office	Office Online: Word, Excel, PowerPoint y OneNote en línea	Si	Si	Si
	Versiones de escritorio de Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote[1], Publisher[1], Access y Lync en hasta 5 PCs o Macs	No Aplica	Si	Si
	Office para Tablets Windows y iPad ®	No Aplica	Si	Si
	Office para Smartphones: vea y edite documentos sobre la marcha[2]	No Aplica	Si	Si
SharePoint Online	Portal seguro para compartir archivos	10 GB + 500MB por usuario	10 GB + 500MB por usuario	10 GB + 500MB por usuario
	Sitio Web Público / Intranet	Si	Si	Si
Lync Online	Conferencias Web con audio y video en alta definición	Si	Si	Si
	Mensajería instantánea segura y privada	Si	Si	Si
OneDrive for Business	1 TB de almacenamiento por usuario para compartir archivos, editarlos y controlar quien puede verlos	Si	Si	Si
Yammer	Red Social Empresarial	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Características Avanzadas	Integración con Directorio Activo	No Aplica	No Aplica	Si
	Administración empresarial de aplicaciones: directiva de grupos, telemetría, activación en equipos compartidos	No Aplica	No Aplica	No Aplica
	Inteligencia de negocios: detecte, analice y visualice datos en Excel	No Aplica	No Aplica	No Aplica

	Cumplimiento normativo y protección de información: suspensión legal, administración de derechos y prevención de pérdida de datos de correo electrónico y archivos	No Aplica	No Aplica	No Aplica
	Centro de exhibición de documentos electrónicos: herramientas para admitir el cumplimiento	No Aplica	No Aplica	No Aplica
	Integración de correo de voz (mensajería unificada)[4]	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Soporte	Soporte técnico especializado en Perú y en español, disponible 24 x 7 x 365	Si	Si	Si

[1] Publisher y Access disponibles solo en versiones cliente para Windows PC. OneNote para Mac está disponible para descarga en el App Store de Mac.
[2] Vea y edite documentos de Word, Excel y PowerPoint en teléfonos iPhone®, Android y Windows Phone. Use las Aplicaciones OneNote, OWA, Lync Mobile, y SharePoint Newsfeed en la mayoría de los dispositivos.
[3] Acceso móvil disponible desde teléfonos que reciben correo, incluyendo Windows Phone, iPhone, Android y Blackberry.
[4] Los servicios de mensajería de voz hospedados permiten a una empresa conectar su sistema telefónico local a los servicios de correo de voz proporcionados por Exchange Online. Los mensajes de correo de voz se graban y se almacenan en la infraestructura de Exchange Online, lo que permite a los usuarios tener acceso a sus mensajes de voz desde Outlook, Outlook Web Access o sus teléfonos móviles.

c. <u>Beneficios</u>

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

d. <u>Consideraciones del Servicio</u>

- El período de contratación de los servicios es de un (01) mes como mínimo, con renovaciones automáticas mensuales.
- El Cliente podrá emplear un dominio para poder hacer uso del servicio Office 365 o podrá usar el sub-dominio *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.

e. <u>Activación</u>

- El servicio de Office 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 Office 365 que requiera y que correspondan al plan contratado.
- 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.

f. <u>Restricciones</u>

- Para el servicio de Office 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 Office 365 podrán combinarse bajo el mismo dominio, según la siguiente matriz:

Paquetes	Office 365 Empresa Essentials	Office 365 Empresa	Office 365 Empresa Premium	Office 365 Suite Empresarial 1 (E1)	Office 365 Suite Empresarial 3 (E3)	Office 365 Empresarial K1	Correo Exchange Online Plan 1	Correo Exchange Online Plan 2	SharePoint Online plan 1	SharePoint Online plan 2	Skype Empresarial Online (Plan 1)	Skype Empresarial Online (Plan 2)	OneDrive for Business	Office 365 ProPlus
Office 365 Empresa Essentials	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Office 365 Empresa	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Office 365 Empresa Premium	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Office 365 Suite Empresarial 1 (E1)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Office 365 Suite Empresarial 3 (E3)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Office 365 Empresarial K1	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Correo Exchange Online Plan 1	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
SharePoint Online plan 1	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
Skype Empresarial Online (Plan 1)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Skype Empresarial Online (Plan 2)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
OneDrive for Business	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Office 365 ProPlus	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Paquetes	Office 365 Empresa Essentials	Office 365 Empresa	Office 365 Empresa Premium	Office 365 Suite Empresarial 1 (E1)	Office 365 Suite Empresarial 3 (E3)	Office 365 Empresarial K1	Correo Exchange Online Plan 1	Correo Exchange Online Plan 2	SharePoint Online plan 1	SharePoint Online plan 2	Skype Empresarial Online (Plan 1)	Skype Empresarial Online (Plan 2)	OneDrive for Business	Office 365 ProPlus
Office 365 Empresa Essentials	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Office 365 Empresa	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Office 365 Empresa Premium	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Office 365 Suite Empresarial 1 (E1)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Office 365 Suite Empresarial 3 (E3)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Office 365 Empresarial K1	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Correo Exchange Online Plan 1	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
SharePoint Online plan 1	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
Skype Empresarial Online (Plan 1)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Skype Empresarial Online (Plan 2)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

OneDrive for Business	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Office 365 ProPlus	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Paquetes que pueden combinarse													Si	
Paquetes que NO pueden combinarse													No	

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

	Servicios Adicionales						
Planes	**Project Lite**	**Project en línea**	**Project en línea + Profesional**	**Project Pro O365**	**Visio Pro O365**	**Archiving para Correo Exchange**	**Almacenamiento Extra para SharePoint**
Office 365 Empresa Essentials	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Sí. Sin límite de TB
Office 365 Empresa	Si	Si	Si	Si	Si	No	No
Office 365 Empresa Premium	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Sí. Sin límite de TB
Office 365 Suite Empresarial 1 (E1)	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Sí. Sin límite de TB
Office 365 Suite Empresarial 3 (E3)	Si	Si	Si	Si	Si	Ya incluido	Sí. Sin límite de TB
Office 365 Empresarial K1	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No
Correo Exchange Online Plan 1	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No
Correo Exchange Online Plan 2	Si	Si	Si	Si	Si	Ya incluido	No
SharePoint Online plan 1	Si	Si	Si	Si	Si	No	Sí. Sin límite de TB
SharePoint Online plan 2	Si	Si	Si	Si	Si	No	Sí. Sin límite de TB
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	Si	Si	Si	Si	Si	No	No
Office 365 ProPlus	Si	Si	Si	Si	Si	No	No

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

Plan Actual	Cambio de Plan a:
Office 365 Suite Pequeña Empresa (P1)	Office 365 Empresa Essentials Office 365 Empresa Premium Office 365 Suite Empresarial 1 (E1) Office 365 Suite Empresarial 3 (E3)
Office 365 Suite Pequeña Empresa Premium (P2)	Office 365 Empresa Essentials Office 365 Empresa Premium Office 365 Suite Empresarial 1 (E1) Office 365 Suite Empresarial 3 (E3)
Office 365 Suite Mediana Empresa (M)	Office 365 Empresa Essentials Office 365 Empresa Premium Office 365 Suite Empresarial 1 (E1) Office 365 Suite Empresarial 3 (E3)
Office 365 Empresa Essentials	Office 365 Empresa Premium Office 365 Suite Empresarial 1 (E1) Office 365 Suite Empresarial 3 (E3)
Office 365 Empresa	Office 365 Empresa Premium Office 365 ProPlus

	Office 365 Suite Empresarial 3 (E3)
Office 365 Empresa Premium	Office 365 Suite Empresarial 3 (E3)
Office 365 Empresarial K1	Office 365 Suite Empresarial 1 (E1) Office 365 Suite Empresarial 3 (E3)
Office 365 Suite Empresarial 1 (E1)	Office 365 Suite Empresarial 3 (E3)
Skype Empresarial Online (Plan 1)	Office 365 Suite Empresarial 1 (E1) Office 365 Suite Empresarial 3 (E3)
Skype Empresarial Online (Plan 2)	Office 365 Suite Empresarial 1 (E1) Office 365 Suite Empresarial 3 (E3)
SharePoint Online (Plan 1)	Office 365 Suite Empresarial 1 (E1) Office 365 Suite Empresarial 3 (E3)
SharePoint Online (Plan 2)	Office 365 Suite Empresarial 3 (E3)
Correo Exchange Online Plan 1	Office 365 Suite Empresarial 1 (E1) Office 365 Suite Empresarial 3 (E3)
Correo Exchange Online Plan 2	Office 365 Suite Empresarial 3 (E3)

***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.*

g. <u>Requerimientos Técnicos Mínimos</u>:

- Navegadores de Internet:
  - 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 10 Server
  - Windows Server 2012 R2
  - Windows Server 2012
  - Windows Server 2008 R2
  - Mac OS X 10.10
- 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 Blackberry[1].
  - Para **Sharepoint Online:** Windows Mobile 6.5.x, Nokia series E y N, Palm, Android, iOS 4.0+

[1] Blackberry opera utilizando Blackberry Internet Service (BIS). Blackberry Exchange Services (BES) no es soportado para Office 365 para la pequeña y mediana empresa.

6.1. Office 365 Planes Gobierno

a. <u>Definiciones</u>

Según el proveedor Microsoft, califican como clientes Gobierno los que se encuentran en las siguientes categorías:

Categorías	
A. Supranacional	Todas las organizaciones/instituciones que tienen una función reglamentaria o legislativa perceptible en muchos gobiernos nacionales.
B. Nacional/Federal	Todas las organizaciones/instituciones que se gestionan en el nivel federal/nacional y que tienen competencia para gobernar en un estado nación o en un país. Esto incluye organismos parlamentarios y organismos judiciales con atribuciones para legislar o decidir sobre las normas jurídicas.
C. Regional/Estatal/Provincial	Nivel intermedio de gobierno que no abarca un país completo, sino que tiene varias áreas de gobierno local dentro de su jurisdicción aplicable. Esto incluye (1) todas las organizaciones/instituciones gubernamentales que se gestionan en el nivel estatal/regional y que se denominan de forma muy diversa: regiones, departamentos, estados, pueblos, condados o provincias; y (2) todos los departamentos, los organismos parlamentarios, las autoridades reglamentarias y los organismos judiciales con atribuciones para legislar o decidir sobre las normas jurídicas en la región, el departamento, el estado, el pueblo, el condado o la provincia correspondiente.
D. Local/Municipal	El nivel más bajo de Gobierno y administración asociada. Esto incluye todas las organizaciones/instituciones gubernamentales que se gestionan en el nivel de ciudad, pueblo, distrito, regencia municipal, aldea, municipio, comuna y distrito (por ejemplo, esparcimiento, recolección de basura, servicio de bomberos, control de servicios locales e implementación de algunos servicios nacionales).
E. Healthcare	Cualquier organización/institución gubernamental que presta servicios y cobertura de atención de la salud, legisla o decide sobre la política de atención de la salud en un estado nación o en un país, proporciona financiación de servicios y cobertura de atención de la salud o tiene una función reglamentaria en los servicios y la cobertura de atención de la salud.
F. Otras organizaciones gubernamentales	Cualquier organización que excepcionalmente es responsable ante, y finalmente es controlada por, un Gobierno de Estado Nación reconocido internacionalmente. Cualquier organización creada mediante legislación para desempeñar un fin público, según se describe en la legislación habilitante correspondiente o los artículos de asociación/objetivos de esa organización (por ejemplo, comisiones reglamentarias, corporaciones municipales, organizaciones de investigación gubernamentales).

b. <u>Planes</u>

Plan
Office 365 Enterprise E1 Gob
Office 365 Enterprise E3 Gob
Office 365 Enterprise E3 Gob DEMO 30 días
Office 365 Enterprise K1 Gob
Exchange Online (Plan 1) Gob
OneDrive for Business with Office Online Gob
Office 365 Pro Plus Gob
Exchange Online Archiving (EOA) for Exchange Online Customers Gob
SharePoint Online Extra File Storage Gob

Plan	Tarifa Mensual Incluido IGV
Office 365 Enterprise E1 Gob	S/.30.60
Office 365 Enterprise E3 Gob	S/.90.00
Office 365 Enterprise E3 Gob DEMO 30 días	S/.0.00
Office 365 Enterprise K1 Gob	S/.18.60
Exchange Online (Plan 1) Gob	S/.18.80
OneDrive for Business with Office Online Gob	S/.29.15
Office 365 Pro Plus Gob	S/.59.15
Adicionales	
Exchange Online Archiving (EOA) for Exchange Online Customers Gob	S/.13.20
SharePoint Online Extra File Storage Gob	S/.1.10

c. <u>Características del Servicio</u>

A continuación, las características de los planes Office 365 para Gobierno:

	Características	Office 365 Enterprise E1 Gob	Office 365 Enterprise E3 Gob	Office 365 Enterprise K1 Gob	Exchange Online (Plan 1) Gob	OneDrive for Business with Office Online Gob	Office 365 Pro Plus Gob
	Usuarios incluidos	1	1	1	1	1	1
	Máximo de usuarios/licencias	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Exchange Online	Capacidad de buzón de correo por usuario	50 GB	150 GB [3]	2 GB	50 GB	No Aplica	No Aplica
	Posibilidad de contar con dominio propio con el nombre de la empresa. Ejemplo: juan.diaz@miempresa.com	Si	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica
	Antivirus y anti-spam	Si	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica
	Uso de cliente Outlook	Si	Si	Si[5]	Si	No Aplica	No Aplica
	Acceso a correo vía web	Si	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica
	Acceso a correo desde dispositivos móviles [4]	Si	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica

	Compartir calendario y contactos	Si	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica
Office	Office Online: Word, Excel, PowerPoint y OneNote en línea	Si	Si	Si[8]	No Aplica	No Aplica	Si
	Versiones de escritorio de Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote[1], Publisher[1] en hasta 5 PCs o Macs	No Aplica	Si (más Access y Skype Empresarial)[1]	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si (más Access y Skype Empresarial)[1]
	Office para Tablets Windows y iPad ®	No Aplica	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si
	Office para Smartphones: vea y edite documentos sobre la marcha[2]	No Aplica	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si
SharePoint Online	Portal seguro para compartir archivos	10 GB + 500MB por usuario	10 GB + 500MB por usuario	Si[8]	No Aplica	No Aplica	No Aplica
	Sitio Web Público / Intranet	Si	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Skype Empresarial Online	Conferencias Web con audio y video en alta definición	Si	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
	Mensajería instantánea segura y privada	Si	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
	Grabar audio y vídeo en reuniones	Si	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
	Uso compartido de pizarras, aplicaciones y escritorios	Si	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
OneDrive for Business	1 TB de almacenamiento por usuario para compartir archivos, editarlos y controlar quien puede verlos	Si	Si	No Aplica	No Aplica	Si	Si
Yammer	Red Social Empresarial	Si	Si	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Características Avanzadas	Integración con el Directorio Activo	Si	Si	Si	Si	SI	No Aplica
	Administración empresarial de aplicaciones: directiva de grupos, telemetría, activación en equipos compartidos	No Aplica	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si
	Inteligencia de negocios: detecte, analice y visualice datos en Excel	No Aplica	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Si
	Cumplimiento normativo y protección de información: suspensión legal, administración de derechos y prevención de pérdida de datos de correo electrónico y archivos	No Aplica	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

	Centro de exhibición de documentos electrónicos: herramientas para admitir el cumplimiento	No Aplica	Si[7]	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
	Integración de correo de voz (mensajería unificada)[6]	No Aplica	Si	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Soporte	Soporte técnico especializado en Perú y en español, disponible 24 x 7 x 365.	Si	Si	Si	Si	Si	Si

[1] Publisher y Access disponibles solo en versiones cliente para Windows PC. OneNote para Mac está disponible para descarga en el App Store de Mac. El cliente de Skype Empresarial no está disponible para Mac. Se incluye el cliente de Lync para Mac 2011.
[2] Vea y edite documentos de Word, Excel y PowerPoint en teléfonos iPhone®, Android y Windows Phone. Use las Aplicaciones OneNote, OWA, Skype Empresarial (sólo disponible para Windows Phone. En otros sistemas operativos utilizar la versión compatible de Lync) , y SharePoint Newsfeed en la mayoría de los dispositivos.
[3] 50GB de almacenamiento en el buzón principal del usuario, más 100GB de almacenamiento en buzón de archivado del usuario.
[4] Acceso móvil disponible desde teléfonos que reciben correo, incluyendo Windows Phone, iPhone, Android y Blackberry.
[5] Soporta POP. No soporta IMAP.
[6] Los servicios de mensajería de voz hospedados permiten a una empresa conectar su sistema telefónico local a los servicios de correo de voz proporcionados por Exchange Online. Los mensajes de correo de voz se graban y se almacenan en la infraestructura de Exchange Online, lo que permite a los usuarios tener acceso a sus mensajes de voz desde Outlook, Outlook Web Access o sus teléfonos móviles.
[7] Centro de exhibición de documentos electrónicos Unificado. Puede buscar en buzones de SharePoint, Skype Empresarial y Exchange. Este centro se integra con la retención y el archivado avanzados, lo que permite la retención legal local y los proyectos basados en casos.
[8] Para hacer uso de esta característica el cliente requiere contar adicionalmente con al menos una licencia Office 365 Suite Empresarial E1 o E3.

Exchange Online Archiving es una solución de archivado de clase empresarial basada en la nube, que permite a las organizaciones resolver problemas de archivado, cumplimiento normativo y regulatorio. Exchange Online Archiving está disponible como servicio adicional para los buzones hosteados en Exchange Online y Office 365.

SharePoint Online Extra File Storage Gob permite cambiar el espacio de almacenamiento en las colecciones de sitios de SharePoint.

d. <u>Consideraciones del Servicio:</u>

- El período de contratación de los servicios es de un (01) mes como mínimo, con renovaciones automáticas mensuales.
- El Cliente podrá emplear un dominio para poder hacer uso del servicio Office 365 o podrá usar el sub-dominio *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.

e. <u>Activación</u>

- El servicio de Office 365 Planes Gobierno 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 administrador de la cuenta designado podrá acceder al 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 administrador de la cuenta designado 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 de la cuenta designado podrá realizar las configuraciones del servicio de Office 365 que requiera y que correspondan al plan contratado.
- El administrador designado 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.

f. <u>Restricciones</u>

- Para el servicio de Office 365 adquirido por la plataforma de Claro, los usuarios podrán ser creados por el administrador de la cuenta designado 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 clientes de Gobierno tendrán restringidas las capacidades para realizar upgrades/downgrades, cambios de plan y compras adicionales, ya que las mismas deberán estar en concordancia con lo contratado inicialmente, y podrían requerir adendas o contratos adicionales.

g. <u>Requerimientos Técnicos Mínimos</u>

- Navegadores de Internet para panel de administración de Office 365:
  - La versión actual o inmediatamente anterior de Internet Explorer, Safari, Chrome, Firefox o Microsoft Edge.
- Navegadores de Internet para consulta del correo vía Web (Outlook Web Access):
  - 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 10 Server
  - Windows Server 2012 R2
  - Windows Server 2012
  - Windows Server 2008 R2
  - Mac OS X 10.10
- 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:** para cualquier versión de los siguientes sistemas operativos Microsoft Windows Mobile® y Windows Phone, Nokia E y N, Android, Palm, Apple iPhone y Blackberry[2].
  - Para **Sharepoint Online:** Windows Mobile 6.5.x, Nokia series E y N, Palm, Android, iOS 4.0+

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

a. <u>Definición de los Servicios</u>

La oferta de infraestructura como Servicio (IaaS) está compuestos 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 computo y almacenamiento bajo demanda con sistemas operativos dedicados o sistemas operativos centralizados de tipo contenedor.

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.

[2] Blackberry opera utilizando Blackberry Internet Service (BIS). Blackberry Exchange Services (BES) no es soportado para Office 365 para la pequeña y mediana empresa.

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. <u>Propuesta de Valor y Beneficios</u>

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. <u>Planes de Servidores Virtuales</u>

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 2012 R2 Ent.	**Windows Server 2012 R2 Ent. con SQL Web Edition**	**Windows Server 2012 R2 Ent. con 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/Acceso.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 intenciona9l 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 domino 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

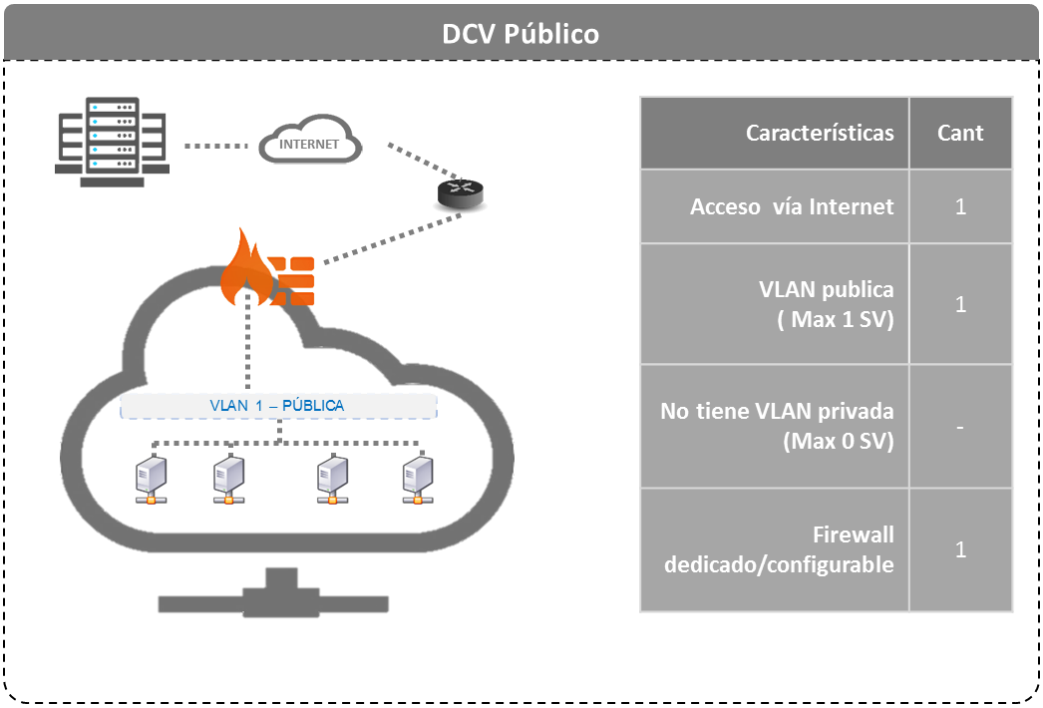
Dependiendo del tipo de aplicaciones a trasladar a la nube, los volúmenes requeridos y el medio de acceso a la nube, ya sea desde Internet o a través de redes privadas virtuales, el cliente podrá elegir el tipo de Data Center Virtual que mejor responda a sus objetivos de negocio.

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.

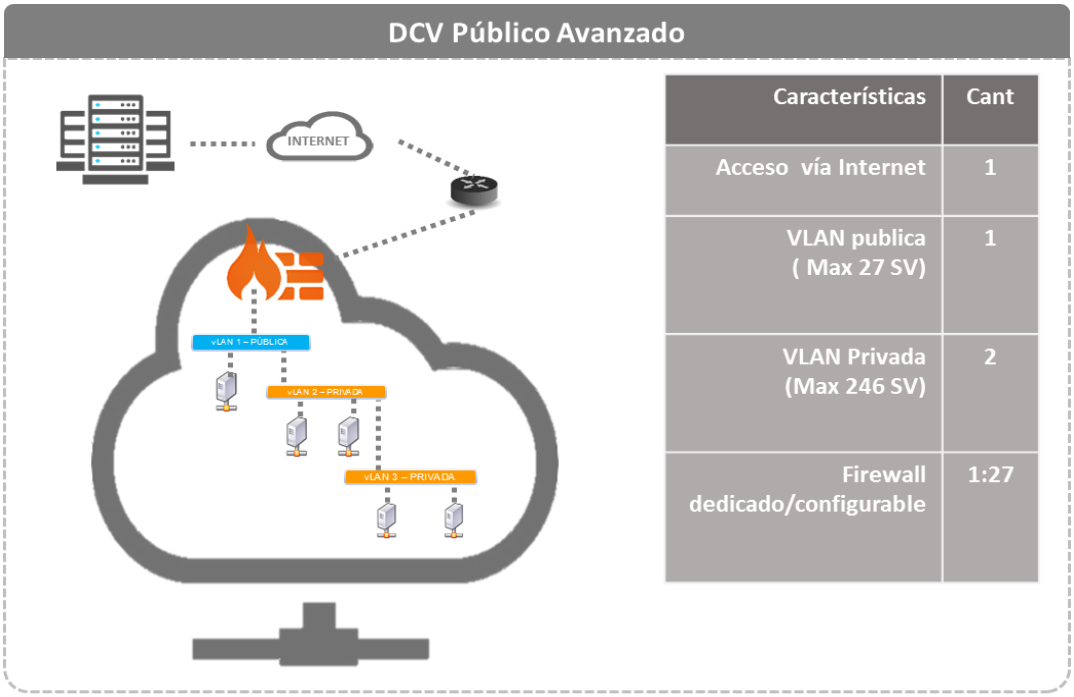
e.2) Data Center Virtual Público Avanzado

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 Público, 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

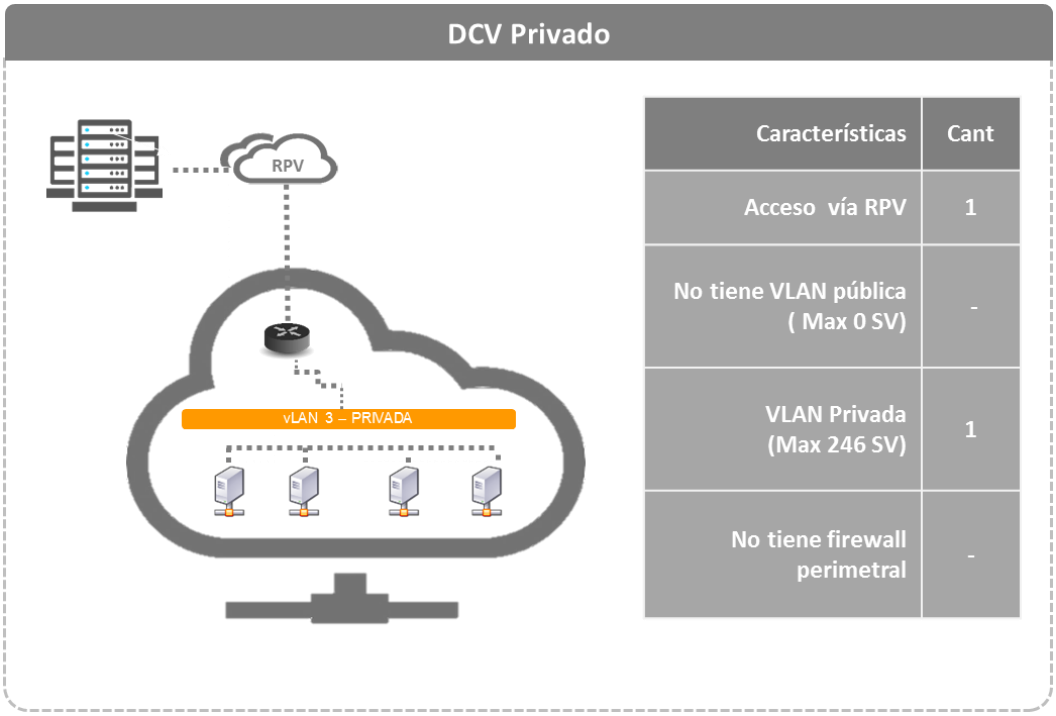
El diagrama de arquitectura del Data Center Virtual Público Avanzado se muestra a continuación:



DCV Público Avanzando 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.

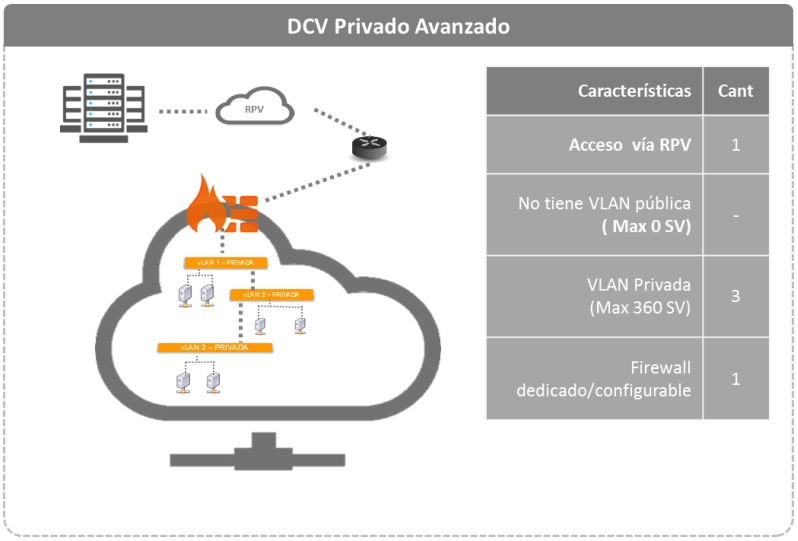
d.4) Data Center Virtual Privado Avanzado

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:
  - Comprar Servicios (Servidores Virtuales, Data Centers Virtuales, Adicionales y necesidades de cómputo específicas para tus Servidores Virtuales).
  - Administrar usuarios.
  - Apagar, reiniciar o prender los Servidores Virtuales.
  - Cambiar los recursos de cómputo de los Servidores Virtuales.
  - Crear y cambiar las descripciones o detalles de los Servidores Virtuales.
  - Revisar la facturación.
  - Realizar copias de seguridad mediante snapshots.
  - Modificar las reglas de Firewall.
  - 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)

8. SERVICIO G-SUITE

a) Definición del servicio Es un servicio de software (*SaaS: Software-as-a-Service*) brindado por CLARO a través de la plataforma de Google Inc. Los usuarios podrán trabajar de manera independiente y en conjunto en una oficina virtual a la cual podrán ingresar desde su computadora, teléfono o Tablet. El servicio permite 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.

b) Planes y cargos fijos del servicio

Planes	Número de licencias	Tarifa Mensual
G Suite Basic	1	S/. 25.00
G Suite Business	1	S/. 50.00

- Tarifas incluyen IGV

c) Características del Servicio

1. **G Suite Basic: S**ervicio de paquete profesional con 30 GB de almacenamiento en la nube por usuario, el mismo que se comparten entre Drive y Gmail. G Suite Basic proporciona una plataforma para ver, sincronizar y compartir información fácilmente entre dispositivos. Este producto cuenta con los siguientes módulos de servicios, los cuales cuentan con herramientas especializadas:

   - Gmail: Correo electrónico empresarial personalizado, por ejemplo ventas@tuempresa.com
   - Calendario: Permite agendar reuniones tareas y actividades.
   - Google +: Red social para las empresas
   - Hangout chat: Mensajería segura para usuarios
   - Hangout meet: Videoconferencias de fácil acceso
   - Documentos: Documentos con edición colaborativa en tiempo real
   - Hojas de cálculo: Hojas de cálculo en línea rápida y avanzada
   - Formularios: Encuestas y formularios sencillos
   - Presentaciones: Atractivas presentaciones creadas en equipo
   - Sites: Sitios web de fácil creación
   - Keep: Apunte ideas y manténgase organizado
   - Drive: Almacenamiento seguro en la nube y uso compartido de archivos
   - Administrador: Administre la configuración de seguridad, del dispositivo y de los usuarios.

A continuación, se muestra un cuadro con las características de G Suite Basic:

Características	G Suite Basic
Almacenamiento por usuario.	30 GB*
Gmail: Correo electrónico con el nombre del negocio (@tuempresa.com)**	Si
Drive: Almacenamiento para guardar, consultar, editar y compartir archivos.	Si
Hangouts: Video llamadas en HD.	Hasta 25 participantes
Google Docs: Herramientas para crear y editar documentos, hojas de cálculo y presentaciones de trabajo.	Si
Calendario: Calendarios compartidos con equipo de trabajo.	Si

*Incluye 30 GB de almacenamiento en la nube por usuario que se comparten entre Drive y Gmail.

**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.

2. **G Suite Business:** Es un servicio de paquete profesional que proporciona acceso a los datos del cliente a través de una interfaz web el cual tiene 2 casuísticas:

   - Para clientes que contraten 5 o menos licencias, el almacenamiento total será de 1TB de capacidad.
   - Para clientes que contraten 6 o más licencias, se habilitara almacenamiento ilimitado.

G Suite Business proporciona una plataforma para ver, sincronizar y compartir información fácilmente entre dispositivos. Las principales herramientas que ofrece, según el plan contratado, son:

- G Gmail: Correo electrónico empresarial personalizado, por ejemplo ventas@tuempresa.com
- Calendario: Permite agendar reuniones tareas y actividades
- Google +: Red social para las empresas
- Hangout chat: Mensajería segura para usuarios
- Hangout meet: Videoconferencias de fácil acceso
- Documentos: Documentos con edición colaborativa en tiempo real
- Hojas de cálculo: Hojas de cálculo en línea rápida y avanzada
- Formularios: Encuestas y formularios sencillos
- Presentaciones: Atractivas presentaciones creadas en equipo
- Sites: Sitios web de fácil creación
- App Maker: Cree aplicaciones personalizadas para su empresa
- Keep: Apunte ideas y manténgase organizado.
- Drive: Almacenamiento seguro en la nube y uso compartido de archivos
- Google Cloud Search: Búsqueda eficaz en toda la nube
- Administrador: Administre la configuración de seguridad, del dispositivo y de los usuarios
- Vault: Archive, busque y exporte la información

A continuación, se muestra un cuadro con las características de G Suite Business para clientes:

Características	G suite Business
Almacenamiento por usuario.	Ilimitado*
Gmail: Correo electrónico con el nombre del negocio (@tuempresa.com)**	Si
Drive: Almacenamiento para guardar, consultar, editar y compartir archivos.	Si
Hangouts: Video llamadas en HD.	Hasta 50 participantes
Google Docs: Herramientas para crear y editar documentos, hojas de cálculo y presentaciones de trabajo.	Si
Calendario: Calendarios compartidos con equipo de trabajo.	Si
Vault: Archivado de correo electrónico y chats.	Si

* Almacenamiento ilimitado para 6 o más licencias. Para 5 o menos licencias, el almacenamiento será de 1TB de capacidad.

**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.

d) Descripción del Servicio

a) 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

b) 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.

c) Google+: Es una red social empresarial segura, la cual, permite crear una comunidad privada en línea, donde los usuarios podrán compartir intereses comunes, ideas nuevas y actualizaciones de equipo de forma segura y en tiempo real.

d) Hangouts 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.

e) Hangouts 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.

f) Documentos: Es una herramienta que permite cree 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.

g) 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.

h) Formularios: Es una herramienta que permite cree formularios personalizados para encuestas y cuestionarios sin ningún cargo adicional. Los resultados serán compartidos directamente en una hoja de cálculo para su correcto análisis.

i) 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.

j) Sites: Es la herramienta sencilla y practica que permite crear sitios web atractivos y de alta calidad para exhibir proyectos o eventos. Sites no requiriere 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.

k) App Maker: Es una herramienta con la cual se podrá crear aplicaciones que ayuden a resolver problemas, como acelerar los flujos de trabajo o escalar las operaciones internas mediante el entorno de desarrollo con bajo nivel de codificación de G Suite. App Maker se incluye en las ediciones de G Suite Business.

l) 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 establezca 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.

m) 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 reconoce a los colaboradores, eventos y el contenido importante por medio de funciones como "acceso rápido" y mejoras de búsqueda.

n) Cloud Serarch: 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.

o) Administrador: 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.

p) 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.

Para mayor detalle sobre la descripción de los servicios mencionados, visitar el Portal oficial de G-suite Google en http://www.clarocloud.com.pe

q) 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 G Suite.
- 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.
- El servicio de G Suite 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 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.
- Para ambos tipos de contratación, el cliente contará con una cuenta de administrador generada por defecto que le dará acceso al *Portal de Admin.google* a través del link https://admin.google.com
- A través del *Portal Admin.google*, el administrador podrá realizar las configuraciones del servicio de G Suite que requiera y que correspondan al plan contratado.
- El cliente como administrador podrá crear los usuarios según las licencias contratadas, eligiendo el nombre, y el sub-dominio *ongoogle.com* o el adquirido al momento de la compra, ej. @miempresa.com, para cada uno de ellos.

r) Restricciones

- Para el servicio de G Suite 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 G suite* no podrán visualizarse en la plataforma de CLARO.

- En caso la licencia sea cancelada (baja) no se podrán recuperar los sub-dominios *ongoogle.com* creados inicialmente.

s) Requerimientos técnicos

- Navegadores de Internet:

  - 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 10 Server
  - Windows Server 2012 R2
  - Windows Server 2012
  - Windows Server 2008 R2
  - Mac OS X 10.10

- Móviles:

  - Para **G Suite Mobile:**
    - 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.

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

9. SERVICIO CLARO DRIVE NEGOCIO

ANTES DE USAR EL SERVICIO LEA ATENTAMENTE LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO PARA EL USUARIO FINAL ("TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO")

La aceptación de los Términos y Condiciones de Uso implica la comprensión y consentimiento de todos los términos y condiciones de uso del servicio "Claro drive Negocio" y representa el acuerdo total entre las partes.

De conformidad, usted acepta, sin restricciones, los Términos y Condiciones de Uso indicados a continuación.

1 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.

2 Condiciones Generales de Uso

2.1. 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 a acuerdo a lo indicado en la nota de producto:

1. **Respaldar:** 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 singn-On (SSO):** Acceso a los usuarios con las mismas credenciales que se tienen en Odin.

2.2 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.

2.3. 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 la capacidad del nuevo plan que está contratando.

2.4. 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.

2.5. 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.

3 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 descontinuar 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.

4 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.

5 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.

6 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.

7 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 perdida 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.

8 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.

9 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).

10 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: CLARO DRIVE NEGOCIO

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).

Características del Servicio

Las características de los planes se detallan a continuación:

Características Generales:

	Planes		
Claro Drive Negocio	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 singn-On (SSO): Acceso a los usuarios con las mismas credenciales que se tienen en Odin.

Características Específicas

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

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

Tipo de archivos a respaldar	Android	iOS	Win	MAC	WEB
Fotos	✓	✓	✓	✓	N/A

Videos	✓	✓	✓	✓	N/A
Música	✓	✓	✓	✓	N/A
Documentos	✓	✓	✓	✓	N/A
Contactos	✓	✓	✗	✗	N/A

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

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

Vistas	Android	iOS	WIN	MAC	WEB
Contactos	✓	✓	✗	✗	✗
Línea de tiempo (fotos & videos)	✗	✓	✗	✗	✗
Álbum (fotos & videos)	✓	✓	✗	✗	✓
Files	✓	✓	✓	✓	✓
Folders	✓	✓	✓	✓	✓

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

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	✓	✓	✓	✓	✗
Fecha de modificación	✗	✗	✓	✓	✓
Nombre de archivo	✓	✓	✓	✓	✓
Tamaño de archivo	✓	✓	✓	✓	✓

Descargas	Android	iOS	WIN	MAC	WEB
Descarga simple	✓	✓	✗	✗	✓
Descarga *Multi-collection*	✓	✓	✗	✗	✓

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

Opciones flexibles (escritorio)	Android	iOS	WIN	MAC	WEB
Solo sincronizar	✗	✗	✓	✓	✗
Solo respaldar	✗	✗	✓	✓	✗
Sincronizar y respaldar	✗	✗	✓	✓	✗

Notificaciones	Android	iOS	WIN	MAC	WEB
New share alert	✓	✓	✓	✓	✗

Configuraciones	Android	iOS	WIN	MAC	WEB
Únicamente en Wi-fi	✓	✓	✗	✗	✗
Dirección de correo electrónico	✓	✓	✗	✗	✓
Desactivar en caso de *roaming*	✓	✓	✗	✗	✗
Desactivar notificaciones	✓	✓	✓	✓	✗
Actualizar App	✓	✓	✗	✗	✗
Vista de espacio disponible en plan	✓	✓	✓	✓	✓

Acerca de	Android	iOS	WIN	MAC	WEB
Términos de servicio	✓	✓	✗	✗	✓
Políticas de privacidad	✗	✗	✗	✗	✓
Version de APP	✓	✓	✓	✓	✗
Welcome wizard	✓	✓	✓	✓	✓
Scheduled maintenance	✓	✓	✗	✗	✗

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	✓	✗	✗	✗	✓
Opción para cambiar de plan	✓	✗	✗	✗	✓
Recuperación de contraseña SMS	✓	✓	✓	✓	✓

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.

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.

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.

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

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.

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.

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.

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%
Correo Empresas	98%
Respaldo en Línea	99.5%
Presencia Web	99.5%
Seguridad Empresas	N/A
Conferencia Web Empresas	N/A
Servidores Virtuales	99.5%
Claro drive Negocio	99.9%
G-Suite	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 rembolso 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
Respaldo En Línea	SI	NO	SI (*)	SI (*)	Paquete de Gigabytes
Seguridad Empresas	SI	SI	SI	SI	PC
Presencia Web	SI	SI	SI (*)	SI (*)	Email marketing y otros
Office 365	SI	NO	SI	SI	Diferentes SKU de Office 365
Conferencia Web Empresas	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
G-Suite	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 cualquier teléfono (fijo o móvil): (01) 610-2280

Desde celular CLARO:

- 135

Correo Electrónico (solo para intercambio de información; no para la apertura de tickets de atención):

- soporte@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 (prorrateo) en el mes siguiente. De igual manera, los días de servicio recibido durante el mes de cancelación serán facturados (prorrateo) 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 OFFICE 365

a. Definición del Servicio

Los servicios de Migración de Office 365 contemplan, según el plan elegido, la configuración de los servicios 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 Office 365.

b. Target

Los servicios de Migración de Cuentas de Correo se brindarán a clientes que adquieran los servicios 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,	Configurar en el panel de administración los	El cliente deberá proporcionar los accesos de administrador del servicio Cloud a	El cliente deberá contratar el servicio Office 365.

SharePoint y Skype Empresarial	parámetros para utilizar los servicios de Exchange, Skype for Empresarial y SharePoint según las capacidades del Plan contratado por usuario	CLARO, y especificar los permisos por usuario.	
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 *onmicrosoft.com* (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 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 Office 365	Instalación de aplicativos 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 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 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.	Soporte en la PC del cliente relacionado con el sistema operativo a algún componente ajeno a Office 365.
		El cliente debe de cumplir los requerimientos técnicos mínimos de software y hardware de Office 365 indicados en los Términos y Condiciones.	
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: *TestConnectivity* y *FastTrack* el acceso a los servicios de Office 365.	Brindar las facilidades para diagnosticar correctamente el acceso a los servicios de 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 Office 365 (según plan 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 Office 365 y poseer un servicio activo de 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 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 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 Office 365.	Soporte en la PC del cliente relacionado con el sistema de correo anterior o algún componente ajeno a Office 365.
	Se migran las reglas de correo hasta un	El cliente deberá proporcionar información del funcionamiento de las reglas. Las reglas deberán ser	Creación/migración de reglas no compatibles con Office 365

	máximo de cuatro (04) reglas por usuario.	compatibles con Office 365, de lo contrario no serán migradas.	
Configuración de *Exchange On Premises* (servidor local del cliente) para funcionamiento en modo híbrido con Office 365.	Preparación del servidor de Exchange del cliente.	El Cliente deberá contar con los requisitos Office 365 para migrar el Exchange a modo hibrido: 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 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 Office 365.
	Migración de las cuentas del cliente.	El cliente deberá informar las cuentas a migrar.	

d. <u>Requerimientos Técnicos Mínimos</u>

- 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 Office 365 que incluyan un servicio Exchange Online.

e. <u>Consideraciones del Servicio</u>

- 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 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 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. <u>Contratación del Servicio</u>

- 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 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 Presencia Web 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 Presencia Web, 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**

Según el plan base de Presencia Web contratado, los clientes dispondrán de los siguientes planes de servicios de Presencia Web Administrada:

Planes Administración Presencia Web
Presencia Web Administrada - Plan Comienza
Presencia Web Administrada - Plan Comunícate
Presencia Web Administrada - Plan Vende

Adicionales
Pago por Hora-Hombre Adicional

*Tarifas incluyen IGV. No incluyen la tarifa del Servicio base de Presencia Web.

A continuación el detalle de los planes de Presencia Web Administrada:

Planes	Plan Comienza Administrado	Plan Comunícate Administrado	Plan Vende Administrado
Máximo Número de Páginas Internas(1) y Páginas Diseñadas(2)	5	10	15
Número Máximo de imágenes del cliente a publicar (3)	10	25	50
Slider de imágenes (4)	Si	Si	Si
Máximo de Galerías de imágenes desplegables (5)	1	2	3
Adaptación para dispositivos móviles y tabletas (Responsive Web Design) (6)	Si	Si	Si
Personalización de Plantilla web en HTML 5 / PHP (7)	Si	Si	Si
Social Media links (8)	Si	Si	Si
Máximo de Formularios de contacto (9)	1	2	3
Pie de página informativo: horario de atención, contacto y ubicación (10)	Si	Si	Si
Carga de videos o configuración de hipervínculos a videos (11)	Si, hasta 3	Si, hasta 5	Si, hasta 10
Mapa del sitio (12)	Si	Si	Si
Optimización SEO para motores de búsqueda (13)	Si	Si	Si
Posibilidad de incluir *Google Analytics* (14)	Si	Si	Si
Plantillas web disponibles, adicionales al plan de Presencia Web contratado (15)	20	20	20
Capacidad de Administración por parte del usuario (16)	Si	Si	Si
Cantidad máxima de atenciones al mes (17)	4	6	10

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 Presencia Web, 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 presencia web 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 Presencia Web 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 forozo 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 Presencia Web.
  - **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 soporte@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 soporte@clarocloud.com.pe, previa coordinación vía telefónica a la central de Soporte Claro Cloud.

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 Presencia Web, 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 Presencia Web 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 Presencia Web, 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 atenciones al mes	Agregar, editar y quitar roles
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: soporte@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. <u>Restricciones / Exclusiones</u>

- 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

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:
<u>Para clientes Corporativos:</u>

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

<u>Para clientes Claro Empresas:</u>

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

<u>Desde celular CLARO corporativo:</u>

- 135

<u>Correo Electrónico (solo para intercambio de información; no para la apertura de tickets de atención)</u>:

- soporte@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 (prorrateo) en el mes siguiente. De igual manera, los días de servicio recibido durante el mes de cancelación serán facturados (prorrateo) 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.