

## **ANEXO: TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO CLARO CLOUD EMPRESARIAL**

1.	INTRODUCCIÓN .....	5
2.	SERVICIOS PRESTADOS POR CLARO CLOUD EMPRESARIAL.....	6
2.1	Regiones de Cómputo .....	6
2.2	Aprovisionamiento del servicio .....	6
2.3	Opciones de Conectividad .....	6
2.4	Organización Virtual .....	6
2.5	Data Center Virtual (OrgVDC).....	7
2.6	Almacenamiento (Disco SSD Premium).....	7
2.7	Portal de Autoservicio .....	7
2.8	API de Claro Cloud Empresarial .....	8
2.9	Gestión de Usuarios y Roles .....	8
2.10	Aplicaciones Virtuales (vApp).....	8
2.11	Acceso por Consola a Máquinas Virtuales .....	8
2.12	Acceso por Consola Remota a Máquinas Virtuales.....	9
2.13	Redes Virtuales .....	9
2.14	Firewall Virtual.....	9
2.15	Balanceador de Carga (NSX Advanced Load Balancer) .....	9
2.16	Catálogos y Plantillas .....	9
2.17	Clústeres de Kubernetes Nativos .....	10
2.18	Zona de Alta Disponibilidad Multi-región y Recuperación de Desastre.....	11
2.19	Snapshots de VMs/vApps.....	11
2.20	Backup as a Service (BaaS) (*próximamente) .....	11
2.21	vCloud Availability .....	12
2.22	Ajustes de Rendimiento a Favor del CLIENTE.....	12
2.23	Ajustes de Límites de Recursos. ....	12
2.24	Acceso a Internet.....	12
2.25	Puertos y Protocolos Soportados .....	13
2.26	Servicios de Seguridad y de Red.....	13
2.27	Ancho de Banda de Internet.....	13
2.28	Conexión Directa MPLS .....	13
2.29	VPN punto a punto .....	13

2.30	Transferencia de datos de Entrada y Salida (I/O).....	13
2.31	T1 Edge Gateway .....	13
2.32	Firewall Virtual Distribuido (Este – Oeste) .....	13
2.33	Direcciones IP Públicas IPv4 .....	14
2.34	Sistemas Operativos .....	14
2.35	Seguridad / Gestión de vulnerabilidades / Gestión de parches.....	15
3.	TÈRMINOS Y CONDICIONES DEL USO DE SOFTWARE DE MICROSOFT.....	15
3.1	Definiciones .....	15
3.2	Titularidad de los Productos.....	15
3.3	Uso de Software del CLIENTE .....	16
3.4	Uso del Software de Distribución .....	16
3.5	Copia .....	16
3.6	Limitaciones de Ingeniería Inversa, Descompilación y Desensamblado .....	16
3.7	Sin Alquiler.....	17
3.8	Terminación .....	17
3.9	GARANTÍAS Y RESPONSABILIDADES .....	17
3.10	Soporte Técnico de los Productos .....	17
3.11	NO TOLERANTE A FALLOS.....	17
3.12	Restricciones en Materia de Exportación.....	17
3.13	Responsabilidad por Incumplimiento.....	18
4.	TÈRMINOS Y CONDICIONES DEL USO DE SOFTWARE DE RED HAT .....	18
5.	TÈRMINOS Y CONDICIONES DEL USO DE SOFTWARE DE SUSE .....	18
6.	RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE.....	18
6.1	Responsabilidades Generales del CLIENTE.....	18
6.2	Responsabilidades del CLIENTE en el Suministro Inicial .....	19
6.3	Responsabilidades del CLIENTE Durante el Uso del SERVICIO .....	19
6.4	Responsabilidades del CLIENTE para la terminación del Servicio .....	22
6.5	Responsabilidades de CLARO .....	23
7.	LISTA DE PRECIOS .....	24
7.1	Servicios sin Periodo Mínimo de Contratación .....	24
7.2	Servicios con Periodo Mínimo de Contratación .....	25
7.3	Métodos de Tarificación y Cálculo de Pagos .....	25
7.4	Lista de Precios .....	26

8.	NIVELES DE SERVICIO.....	27
8.1	Demarcación del Servicio .....	27
8.2	Trabajo de Mantenimiento .....	27
8.3	Cálculo de Disponibilidad .....	27
8.4	Disponibilidad y Nivel de Servicio.....	28
8.5	Créditos de Servicio .....	29
8.6	Soporte Técnico a Incidentes .....	29

## **ADHESIÓN AL EULA**

Los términos y condiciones que a continuación se establecen, constituyen el acuerdo bajo el cual COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL S.A (en adelante COMCEL), identificada con NIT. 800.153.993-7, sociedad que utiliza la marca compartida Claro y quien a lo largo del presente documento se denomina indistintamente como COMCEL o como CLARO, otorgará al CLIENTE (que se entiende como tal la definición señalada en la cláusula primera de este documento) el uso de cualquiera de los Servicios que se establecen en el Anexo "1" del presente documento (en lo sucesivo "SERVICIO").

La utilización del SERVICIO por parte del CLIENTE implica su aceptación expresa y su adhesión a los presentes términos y condiciones y se sujeta a ellos y a las modificaciones que pudieran sufrir. Si el CLIENTE en cualquier momento no estuviera de acuerdo total o parcialmente con los términos y condiciones del presente documento, deberá abstenerse inmediatamente de contratar el SERVICIO y de utilizar este sitio web que COMCEL ofrece al CLIENTE cuando realiza compras en línea a través del Portal de CLARO CLOUD– [www.clarocloud.com.co](http://www.clarocloud.com.co)

Estas políticas buscan mejorar los niveles de seguridad en el acceso al portal, así como proteger los intereses de COMCEL y del CLIENTE. COMCEL se reserva el derecho de modificar las presentes políticas en cualquier momento, las cuales serán efectivas una vez que dichas modificaciones sean comunicadas en este Portal y es responsabilidad del usuario consultarlas de manera periódica. Toda actividad que viole la ley, las regulaciones o las normas aceptadas del comercio electrónico o que perjudique el desempeño de las redes, la imagen o las relaciones con los Clientes de COMCEL, así no se mencionen o se incluyan dentro de este documento, se entenderán comprendidas en éste, dado que su fin es preservar la integridad y disponibilidad de las comunicaciones y de sus usuarios.

EL SUSCRIPTOR autoriza de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a CLARO, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, para tratar su información personal y/o biométricos de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales de CLARO, disponible en: [https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legal-regulatorio/pdf/Políticas\\_Seguridad\\_Inf\\_Claro.pdf](https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legal-regulatorio/pdf/Políticas_Seguridad_Inf_Claro.pdf) ; información que será utilizada en el desarrollo de las funciones propias de CLARO para:

Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con el SUSCRIPTOR, Informarle sobre cambios diseños en sus productos o servicios y/o nuevas alianzas y convenios, Evaluar la calidad de sus productos y servicios, Proveer sus productos y servicios requeridos, Desarrollar e innovar, para la provisión de nuevos servicios, En la realización de estudios internos sobre hábitos de consumo y/o estadísticas, Enviar Información comercial, publicitaria o promocional sobre sus servicios, eventos y/o promociones, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos y todas aquellas actividades asociadas a los servicios de CLARO, Compartir, incluyendo la transferencia y transmisión de sus datos personales, a los licenciantes de software o APPS contratadas por el SUSCRIPTOR en la página de CLARO o por cualquier mecanismo de comercialización habilitado por CLARO, Compartir, incluyendo la transferencia y transmisión de sus datos personales a terceros países para los fines relacionados con los servicios contratados. Estas actividades las podrán realizar a través de correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, o a través de cualquier medio análogo y/o digital de comunicación, conocido o por conocer.

Los servicios aquí descritos también pueden se pueden adquirir a partir de un contrato negociado de soluciones TIC a la medida, que integren los elementos bien sea de servicios móviles o fijos que permitan el acceso a las aplicaciones y servicios, y por lo tanto no sujetos al régimen de protección de usuarios de la Resolución 5111 de la CRC

## 1. INTRODUCCIÓN

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

Claro Cloud Empresarial ofrece las siguientes funciones:

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

## 2. SERVICIOS PRESTADOS POR CLARO CLOUD EMPRESARIAL

En su conjunto se denominan SERVICIO(S).

### 2.1 Regiones de Cómputo

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

Regiones de Claro Cloud Disponibles:

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

### 2.2 Aprovisionamiento del servicio

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

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

### 2.3 Opciones de Conectividad

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

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

### 2.4 Organización Virtual

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

## 2.5 Data Center Virtual (OrgVDC)

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

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

## 2.6 Almacenamiento (Disco SSD Premium)

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

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

## 2.7 Portal de Autoservicio

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

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

## 2.8 API de Claro Cloud Empresarial

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

## 2.9 Gestión de Usuarios y Roles

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

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

## 2.10 Aplicaciones Virtuales (vApp)

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

## 2.11 Acceso por Consola a Máquinas Virtuales

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

## 2.12 Acceso por Consola Remota a Máquinas Virtuales

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

## 2.13 Redes Virtuales

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

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

## 2.14 Firewall Virtual

Funciones de firewall basadas en una instancia denominada T1 Edge Gateway. La configuración inicial del Firewall bloquea el tráfico de entrada y salida al Data Center Virtual. Es responsabilidad del CLIENTE crear las reglas de firewall necesarias para permitir el tráfico deseado al Data Center Virtual.

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

## 2.15 Balanceador de Carga (NSX Advanced Load Balancer)

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

## 2.16 Catálogos y Plantillas

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2.17 Clústeres de Kubernetes Nativos

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

Sistemas Operativos	Ubuntu / Photon
Cantidad de Nodos Máster	1 por Clúster

Cantidad de Nodos Worker	N por Clúster
Tamaño de máquinas virtuales para Nodos Worker	
vCPU (min/máx.)	1 / 256 vCPU
GB Memoria RAM (min/máx.)	1 / 2048 GB

El Nodo Master dentro del clúster de Kubernetes se aprovisiona por defecto cada que se contrata un nuevo clúster. Sólo puede existir como máximo un nodo Máster por clúster.

El almacenamiento se asigna de manera independiente a cada nodo de acuerdo con las necesidades del CLIENTE.

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

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

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

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

## 2.19 Snapshots de VMs/vApps

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

## 2.20 Backup as a Service (BaaS) (\*próximamente)

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

Planes	Frecuencia	Periodo de Retención
A	Diario	7 días
B	Semanal	30 días
C	Diario	30 días
D	Diario	30 días
	Mensual	12 meses
E	Diario	30 días
	Mensual	10 años

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

#### 2.21 vCloud Availability

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

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

#### 2.22 Ajustes de Rendimiento a Favor del CLIENTE.

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

#### 2.23 Ajustes de Límites de Recursos.

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

#### 2.24 Acceso a Internet

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

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

#### 2.25 Puertos y Protocolos Soportados

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

#### 2.26 Servicios de Seguridad y de Red

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

#### 2.27 Ancho de Banda de Internet

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

#### 2.28 Conexión Directa MPLS

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

#### 2.29 VPN punto a punto

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

#### 2.30 Transferencia de datos de Entrada y Salida (I/O)

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

#### 2.31 T1 Edge Gateway

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

#### 2.32 Firewall Virtual Distribuido (Este – Oeste)

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

### 2.33 Direcciones IP Públicas IPv4

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

### 2.34 Sistemas Operativos

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

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

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

#### a. Versiones de Sistemas Operativos disponibles

Microsoft Windows Server 2012 Standard R2
Microsoft Windows Server 2016 Standard R2
Microsoft Windows Server 2019
RedHat Enterprise Linux 7.0
RedHat Enterprise Linux 8.0
RedHat Enterprise Linux Load Balancer
RedHat Enterprise Linux 8.0 for SAP
Linux Debian Standard 10
Linux CentOS 7
Linux CentOS 8
Linux Ubuntu Server 16.04 LTS
Linux Ubuntu Server 18.04 LTS
Linux Ubuntu Server 20.04 LTS
SUSE Linux Enterprise Server 15

SUSE Linux Enterprise Server 15 for SAP HANA
--

b. Bases de Datos disponibles

Microsoft SQL Server 2019 Standard
------------------------------------

Microsoft SQL Server 2017 Standard
------------------------------------

Microsoft SQL Server 2012 Standard
------------------------------------

### 2.35 Seguridad / Gestión de vulnerabilidades / Gestión de parches

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

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

## 3. TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL USO DE SOFTWARE DE MICROSOFT

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

### 3.1 Definiciones

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

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

"Smartphone", servidor u otro dispositivo electrónico.

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

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

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

### 3.2 Titularidad de los Productos

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

### 3.3 Uso de Software del CLIENTE

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

### 3.4 Uso del Software de Distribución

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

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

### 3.5 Copia

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

### 3.6 Limitaciones de Ingeniería Inversa, Descompilación y Desensamble

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

### 3.7 Sin Alquiler

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

### 3.8 Terminación

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

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

### 3.9 GARANTÍAS Y RESPONSABILIDADES

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

### 3.10 Soporte Técnico de los Productos

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

### 3.11 NO TOLERANTE A FALLOS

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

### 3.12 Restricciones en Materia de Exportación

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

### 3.13 Responsabilidad por Incumplimiento

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

## 4. TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL USO DE SOFTWARE DE RED HAT

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

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

## 5. TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL USO DE SOFTWARE DE SUSE

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

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

## 6. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

### 6.1 Responsabilidades Generales del CLIENTE

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

la medida en que el CLIENTE desee que se procesen datos personales, el CLIENTE deberá firmar un acuerdo sobre el procesamiento de datos personales basado en el acuerdo de muestra de CLARO, que será proporcionado por CLARO.

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

## 6.2 Responsabilidades del CLIENTE en el Suministro Inicial

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

## 6.3 Responsabilidades del CLIENTE Durante el Uso del SERVICIO

- a. El CLIENTE será responsable de su propia gestión de capacidad y deberá expandir o reducir su capacidad de recursos al nivel de los Data Center Virtual (Resource Pool) a través del Panel de

- Control o su ejecutivo de ventas, tomando en consideración la cantidad de recursos y periodos mínimos de contratación.
- b. El CLIENTE debe proteger los Data Center Virtual, los sistemas operativos y las aplicaciones dentro de sus máquinas virtuales contra ataques de terceros y uso indebido, y mantenerlos libres de programas malignos (malware). El CLIENTE instalará inmediatamente los parches del sistema operativo relevantes para la seguridad a través del autoservicio. Además, el CLIENTE debe proteger las máquinas virtuales en el Data Center Virtual mediante la configuración del firewall virtual del T1-Edge Gateway y Balanceadores de Carga contra el uso indebido y los ataques externos, así como siempre actualizar los T1-Edge Gateway y Balanceadores a la versión publicada actualmente (re-implementación).
  - c. El CLIENTE gestionará de forma independiente los permisos y roles de usuario y administrador dentro de su Organización Virtual (vOrg). En el Portal de Autoservicio el CLIENTE podrá dar de alta, baja y modificar usuarios, así como asignarles alguno de los roles de acceso preestablecidos.
  - d. El CLIENTE realizará el monitoreo de aprovisionamiento y uso de recursos contratados.
  - e. El CLIENTE no eliminará ni cambiará ningún usuario del sistema requerido, en particular los usuarios creados por CLARO (Por ejemplo: usuarios de Servicios Administrados).
  - f. El CLIENTE no debe desinstalar las herramientas de VMWare, VM-Tools, para el soporte del sistema operativo invitado dentro de sus máquinas virtuales. Las herramientas de VMWare son necesarias para garantizar la calidad del servicio de las máquinas virtuales.
  - g. El cliente no deberá eliminar la regla de Firewall asociada a la red de servicios compartidos "Shared Services" accesible desde su panel de control.
  - h. Cuando sea necesario, el CLIENTE estará disponible para la coordinación con CLARO para el manejo de casos de cambios de seguridad y emergencia.
  - i. El CLIENTE utilizará las imágenes de sistema operativo suministradas por CLARO únicamente dentro del SERVICIO. Está prohibido descargar y transferir estas imágenes a otros entornos.
  - j. El CLIENTE realizará la administración del Sistema Operativo utilizados en máquinas virtuales y otros componentes del Servicio. Incluyendo:
    - Instalación y actualización de suites de seguridad de antivirus y antimalware.
    - Actualización de parches de seguridad.
    - Configuración de reglas de firewall y la consistencia lógica de las mismas.
    - Soporte y gestión de cualquier otro Software instalados.
    - Sincronización de relojes.
    - Medidas de endurecimiento y gestión de vulnerabilidades técnicas.
    - Protección contra ataques cibernéticos dirigidos.
    - Cifrado de la información y resguardo de sus claves de cifrado.
    - Migración a otro sistema operativo previo que el fabricante los declare como deprecados o CLARO decida no ofrecerlos ni soportarlos como parte de los SERVICIOS.
  - k. El cliente reconoce y acepta que la información contenida en el servicio radica en un sistema de almacenamiento compartido en los Data Center de CLARO.
  - l. El CLIENTE deberá hacer una copia de seguridad de sus datos una vez al día en una forma adecuada, de modo que puedan ser recuperados a un costo razonable.
  - m. Al utilizar el servicio de Respaldo (Backup as a Service), el CLIENTE deberá verificar periódicamente el estado de las copias de seguridad a través del Portal de autoservicio y el cliente realizará pruebas de recuperación periódicas bajo su propia responsabilidad.
  - n. El CLIENTE realizará la correcta administración de Snapshots en sus máquinas virtuales, la funcionalidad de Snapshot no es un mecanismo de respaldo. CLARO solo permite generar un Snapshot concurrente por máquina virtual.

- o. Si es necesario, el CLIENTE implementará conceptos de recuperación ante desastres a nivel de la máquina virtual y de la aplicación bajo su propia autoridad.
- p. Al utilizar vCloud Availability, el cliente deberá verificar periódicamente el estado de las réplicas a través del Portal de Autoservicio y el cliente realizará pruebas periódicas de conmutación por error bajo su propia responsabilidad.
- q. El CLIENTE es responsable del uso del servicio incluyendo el total de actividades independientemente de si son realizadas por el cliente, empleados, o terceros (Por ejemplo, usuarios finales). CLARO no será responsable por accesos no autorizados al servicio.
- r. El CLIENTE acepta que CLARO se reserva el derecho de suspender el usuario y contraseña de acceso del CLIENTE al Portal de Auto servicio en cualquier momento si considera que algún usuario del CLIENTE está violando las condiciones de seguridad del servicio o puede hacerlo potencialmente.
- s. El CLIENTE acepta que CLARO se reserva el derecho de solicitar, o forzar, al CLIENTE el cambio de la contraseña utilizada en el servicio.
- t. El CLIENTE debe informar a CLARO inmediatamente de cualquier cambio en la información del usuario autorizado (administrador del servicio) que pueda poner en peligro la seguridad.
- u. El CLIENTE puede, cuando así lo requiera cambiar su contraseña de acceso al servicio, así como la de los usuarios autorizados por el CLIENTE.
- v. El CLIENTE puede solicitar soporte para el acceso y uso básico del Panel de Autoservicio al centro de atención.
- w. El CLIENTE es responsable de la información, operación, respaldo, mantenimiento y uso de su información dentro del servicio.
- x. El CLIENTE es responsable de clasificar y etiquetar la información y activos de información asociados y contenidos en su servicio.
- y. El CLIENTE deberá configurar su SERVICIO para habilitar la comunicación hacia Internet o podrá solicitar asesoría al CENTRO DE ATENCIÓN.
- z. El CLIENTE al hacer uso del servicio, mediante la información almacenada: no deberá infringir los derechos de otras personas, así como no deberá almacenar información que se apropie de algún derecho de propiedad intelectual de terceros.
- aa. El CLIENTE al hacer uso del servicio no deberá dañar, interferir, interceptar clandestinamente o expropiar cualquier sistema o software.
- bb. El CLIENTE es responsable de cumplir con las leyes locales y/o extranjeras que resulten aplicables a la eliminación de contenido.
- cc. El CLIENTE es responsable de pagar por su cuenta los cargos generados y/o gastos incurridos por el consumo de recursos a través del Portal de Autoservicio o API's como pueden ser, de manera enunciativa, más no limitativa, los siguientes:
  - Recursos de Red, Cómputo y Almacenamiento.
  - Llamados vía API del Servicio, reportes de consumo y cualquier solución disponible desde el SERVICIO.
  - Los movimientos o configuraciones realizadas por el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO o cualquiera de los usuarios creados por el CLIENTE.
  - Cualquier afectación a los servicios o funcionalidad del CLIENTE que se derive de sus acciones, las del ADMINISTRADOR DEL SERVICIO o de los usuarios del SERVICIO, siempre que estas se ejecuten desde el Portal de Autoservicio o Llamadas vía API del SERVICIO.
- dd. El CLIENTE ejecutará las acciones y configuraciones de las funcionalidades disponibles dentro del Portal de Autoservicio del SERVICIO.
- ee. El CLIENTE deberá indemnizar, así como sacar y mantener en paz y a salvo a CLARO de cualquier reclamación, demanda y/o acción legal que pudiera derivarse del uso que el CLIENTE o terceras

personas relacionadas con éste hagan del SERVICIO, ya sea que ocasione un daño, alteración y/o modificación a la red, medios y/o a la infraestructura a través de la cual CLARO presta el SERVICIO o por uso del SERVICIO para la ejecución de actividades ilícitas, como lo son, de manera enunciativa más no limitativa, pornografía, minería de criptomonedas, delitos y crimen cibernéticos, mal uso de datos personales, ejecución y propagación de malware como ransomware o cualquiera de sus modalidades.

- ff. El CLIENTE realizará el aprovisionamiento y monitoreo de uso de los recursos de cómputo contratados dentro de sus suscripciones.
- gg. EL CLIENTE es responsable de registrar y monitorear los eventos relacionados al SERVICIO contratado.
- hh. Por las características de autoservicio del Servicio, el aprovisionamiento, configuración, asociación, acceso y eliminación de la información son responsabilidad del CLIENTE.
- ii. El CLIENTE podrá hacer uso de licenciamiento propio siempre y cuando cumpla con los requisitos de licencia de los proveedores aplicables y reconociendo que CLARO no prestará servicios de soporte técnico para ese licenciamiento.
- jj. El borrado o eliminación de máquinas virtuales configuradas por el cliente es irreversible. Una vez eliminadas no podrán ser recuperada la información y configuración asociada.

#### 6.4 Responsabilidades del CLIENTE para la terminación del Servicio

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

## 6.5 Responsabilidades de CLARO

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

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

- k. En caso de que CLARO detecte violaciones de seguridad que considere ponen en riesgo su infraestructura, CLARO podrá suspender temporalmente o de forma definitiva, de forma parcial o completa, el SERVICIO contratado por el CLIENTE según la criticidad del evento, sin responsabilidad alguna para CLARO.

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

- La configuración inadecuada del SERVICIO por parte del CLIENTE o del ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.
- Configurar las credenciales y los permisos de acceso a las cuentas del Portal de Autoservicio del CLIENTE dentro del SERVICIO.
- CLARO no proporciona soporte a los clústeres de Kubernetes nativos y sistemas operativos CentOS, Ubuntu y Debian toda vez que se trata de un licenciamiento de código abierto.
- Verificar y/o evaluar archivos dañados, con códigos maliciosos, así como de reparar, vacunar y/o descifrar cualquier archivo enviado por el CLIENTE.
- La información, transmisión de los datos, pérdida de la información y/o datos, de los tiempos de acceso, de eventuales restricciones de acceso a una red y/o un servidor específico conectado a Internet.
- Fallas en el SERVICIO ocasionadas por la incompatibilidad entre el SERVICIO y cualquier otro servicio que el CLIENTE tenga contratado.
- De la configuración y uso del SERVICIO por parte del CLIENTE, así como de la pérdida, corrupción o daño a la información.
- Los daños o problemas con el equipo de cómputo o software instalado por el CLIENTE, ni de los problemas que se presenten en el acceso a Internet contratado por el CLIENTE. CLARO no será responsable de la instalación de software ni de la migración de datos entre máquinas virtuales contratadas por el CLIENTE. Lo anterior, en el entendido de que los datos son propiedad y responsabilidad del CLIENTE por lo que éste es el único responsable de su migración, protección y respaldo.

## **7. LISTA DE PRECIOS**

### **7.1 Servicios sin Periodo Mínimo de Contratación**

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

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

## 7.2 Servicios con Periodo Mínimo de Contratación

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

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

## 7.3 Métodos de Tarificación y Cálculo de Pagos

- a. Para los elementos del SERVICIO con precios basados en el uso (como el uso de: vCPU, RAM, Disco, VPN, licencias y otros), el uso real se mide en unidades de facturación definidas en intervalos de 5 minutos y se factura al cliente como una cantidad de uso promedio por mes calendario para cada elemento de precio relacionado con cada uno de los OrgVDC contratados por el CLIENTE.
- b. En el Servicio de Resource Pool se tiene una equivalencia de 2 GHz por cada vCPU.
- c. Para los elementos del SERVICIO con precios basados en el uso se utiliza el estándar del Tiempo Universal Coordinado (UTC) como referencia única de tiempo (en todas las regiones de Claro Cloud) para el registro de fecha y hora de inicio y terminación de los Servicios para el cálculo de uso mensual.
- d. Las direcciones IP Públicas se facturarán solamente cuando se muestren como usadas en el Portal de Autoservicio. Las IP Públicas usadas se factura de manera única sin importar que sean configuradas para diferentes usos (Ej. Primario, NAT, SNAT, etc.).
- e. En el caso de la transferencia de datos, el tráfico saliente por mes calendario de cada OrgVDC se medirá y facturará al cliente. El tráfico entrante no tiene costo.
- f. En el caso del servicio de Respaldo, la cantidad máxima real de datos almacenados se medirá diariamente y se facturará como una cantidad de uso promedio por mes calendario.

- g. El uso de sistemas operativos Windows y Red Hat se medirá por instancia de sistema operativo (desde el momento del aprovisionamiento inicial de una máquina virtual hasta el momento de la eliminación de una máquina virtual) y se facturará como la suma mensual de todos los sistemas operativos administrados en un Org-VDC. El uso de los sistemas operativos SUSE se facturará el cargo mensual completo por una máquina virtual individual, incluso si se elimina durante el mes.
- h. Los Servicios Administrados se facturarán por cada ORG-VDC contratado bajo la modalidad de servicios administrados para los cuales aplica un cobro resultado de sumar la cuota base fija mensual y la cuota variable calculada en función del uso mensual de VCPU, RAM y DISCO del CLIENTE. La facturación se realizará tan pronto el CLIENTE contrate el Servicio en el Panel de Control.
- i. El uso de las protecciones con vCloud Availability se medirá y cobrará por máquina virtual protegida. Si una vApp está protegida, todas las máquinas virtuales protegidas en esa vApp están sujetas a cargos.
  - Para una MV que está protegida y es desprotegida sin moverla de destino (Ejemplo: migración, conmutación por error, cambio a otra vApp o Región) y es protegida nuevamente, se cobra una protección por mes.
  - Para una máquina virtual que está protegida, conmutada por falla a una Región destino y luego protegida de nuevo, se cobran dos protecciones.
  - Para una máquina virtual que está protegida, movida a otra vApp o Región destino y luego protegida nuevamente, se cobran dos protecciones.

El consumo de almacenamiento en el OrgvDC destino para la primera replicación, así como las instancias de puntos de recuperación de la máquina virtual, se cobra según el precio almacenamiento de la Región destino. Dado que el almacenamiento para instancias de puntos de recuperación no se limita al tamaño de almacenamiento ordenado dentro de los OrgvDC del tipo Pool de Recursos, el consumo de almacenamiento que exceda el tamaño de almacenamiento (disco) del Pool de Recursos se cobrará con base a los elementos de precio por uso de almacenamiento.

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

#### 7.4 Lista de Precios

Todos los precios públicos están expresados en moneda local sin impuestos. La lista de precios es pública y se puede consultar en [www.clarocloud.com.co](http://www.clarocloud.com.co) CLARO se reserva el derecho de modificar la lista de precios y especificaciones de los servicios en cualquier momento, sin previo aviso, y no se hace responsable de los errores tipográficos o de otra índole que pudiera tener esta lista.

## 8. NIVELES DE SERVICIO

### 8.1 Demarcación del Servicio

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

### 8.2 Trabajo de Mantenimiento

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

### 8.3 Cálculo de Disponibilidad

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

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

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

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

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

Definiciones:

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

Minutos Totales de no disponibilidad: es el número de minutos en el último mes durante el cual un componente del Servicio no estuvo disponible menos el número de minutos de los eventos excluidos en el mismo periodo. Si la compra de los servicios (relación contractual) tiene menos de 30 días, solo

se calcularán los minutos de inactividad producidos desde el comienzo de la relación contractual. El tiempo de indisponibilidad inicia con el registro y apertura de un caso de falla con soporte de CLARO por parte del CLIENTE. Después de la investigación y la reparación de la falla, CLARO contactará al CLIENTE para notificar que el Servicio podrá ser utilizado nuevamente. Esto será considerado como el tiempo de finalización del periodo de no disponibilidad a menos que el cliente no confirme la reparación de la falla y haya evidencia suficiente de que el problema persiste.

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

- a. Tiempo no disponible causado por trabajos de mantenimiento y cambios.
- b. Si el servicio del CLIENTE representa un riesgo o un deterioro de los servicios de terceros o de la plataforma de CLARO (por ejemplo, debido a un ataque de DDoS), CLARO se reserva el derecho a desactivar el servicio en cuestión, sin notificación previa al cliente, hasta que el riesgo o deterioro sea reparado. El tiempo de no disponibilidad causado por esta acción no se tendrá en cuenta en el cálculo de disponibilidad.
- c. Indecentes, tiempo de no disponibilidad y problemas atribuibles al CLIENTE, sus empleados o representantes.
- d. Falla completa de un Data Center de una región. En este evento, los niveles de servicio serán suspendidos para los servicios en esa región (Data Center) y para el Portal de Autoservicio hasta que estén disponibles nuevamente. CLARO aplica todos sus recursos y esfuerzos a su alcance para minimizar la pérdida potencial de Portal de Autoservicio y Data Centers.
- e. Problemas fuera del control razonable de CLARO.
- f. Por fallas u omisiones en equipo, cableado y software u otros servicios que no son provistos por CLARO.
- g. Suspensión del Servicio por adeudo del CLIENTE.
- h. El tiempo transcurrido en caso de que CLARO requiera información del CLIENTE o la confirmación de que el servicio ha sido restaurado y no se obtenga respuesta por parte de éste.
- i. Por cualquier falla ocasionada por el Administrador del Servicio por parte del cliente.
- j. Por cualquier falla originada por un virus u agente externo introducido en forma negligente por el CLIENTE o alguno de sus representantes.

#### 8.4 Disponibilidad y Nivel de Servicio

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

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

## 8.5 Créditos de Servicio

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

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

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

## 8.6 Soporte Técnico a Incidentes

El Soporte Técnico se activa al momento de crear la suscripción del Servicio resultado de la contratación. El equipo de soporte de CLARO estará disponible para atender todos los incidentes en idioma oficial local de lunes a domingo las 24 horas del día. El equipo de soporte puede ser contactado exclusivamente por el personal autorizado del CLIENTE (registrado ante CLARO) para dar de alta incidentes al teléfono: Nacional 01 8000 180 456 - Bogotá 7 488 888 o por correo a: [soportecloudn1@claro.com.co](mailto:soportecloudn1@claro.com.co). CLARO apertura un ticket y asigna una prioridad y clasifica el incidente reportado por el CLIENTE como Crítico y No Crítico. Los eventos clasificados críticos son incidentes que tienen un impacto en el nivel de servicio acordado de la plataforma. Los eventos clasificados como no críticos son incidentes que no tienen impacto en el nivel de servicio acordado de la plataforma.

Los tiempos de atención a incidentes relacionados con la indisponibilidad del Servicio, serán atendidos según la tabla de prioridades de Soporte Básico:

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

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