

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Los términos y condiciones que a continuación se establecen, constituyen el acuerdo bajo el cual AMX Argentina S.A. (en lo sucesivo CLARO), otorgará al CLIENTE 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 adhesión a los presentes términos y condiciones y se sujeta a ellos y a las modificaciones que pudieran sufrir, según los lineamientos que a continuación se detallan.

### **PRIMERA. DEFINICIONES**

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

**ADMINISTRADOR DEL SERVICIO:** Persona(s) autorizada(s) por el CLIENTE para la administración del SERVICIO.

**CENTRO DE ATENCIÓN:** Centro de atención del SERVICIO, a través del cual, el CLIENTE contrata el SERVICIO, obtiene información sobre el SERVICIO y en su caso atiende y/o canaliza los reportes de fallas y/o las aclaraciones del mismo.: 0 800 122 3000.

**CLIENTE:** Persona física o jurídica que contrata y/o activa el SERVICIO a través de: (i) la página web [www.claro.com.ar](http://www.claro.com.ar); (ii) llamando al CENTRO DE ATENCIÓN o bien; (iii) cualquier canal que se tenga disponible.

**DÍA LABORABLE:** Comprende de lunes a viernes de las 09:00 a 18:00 horas con excepción de los días no laborables que se establecen en la Ley Nacional 21.329 y leyes modificatorias.

**DNS:** Sistema que traduce los NOMBRES DE DOMINIO a direcciones IP.

**EQUIPO DE CÓMPUTO:** Equipo de escritorio o portátil, propiedad del CLIENTE.

**EQUIPO MÓVIL:** Dispositivo Móvil (Celular o Tablet), propiedad del CLIENTE.

**LICENCIA DE SOFTWARE:** Acuerdo provisto por el proveedor del SOFTWARE, el cual debe ser aceptado previamente por el CLIENTE para acceder o usar el SERVICIO.

**CUENTA CLARO:** Cuenta de servicios comercial, que deberá tener contratada el CLIENTE con CLARO.

**NOMBRE DE DOMINIO:** Nombre que a solicitud del CLIENTE será registrado por CLARO con una entidad registradora autorizada para ser usado como parte tanto de la dirección de correo como de la dirección de la página web del CLIENTE.

**PANEL DE CONTROL:** Herramienta que permite al CLIENTE administrar y utilizar el SERVICIO.

**RECIBO CLARO Y/O CUENTA CLARO:** Factura(s) que emite CLARO al CLIENTE para cobrar, entre otros conceptos, el SERVICIO proporcionado por CLARO.

**SOFTWARE:** Cualquier software provisto al CLIENTE necesario para acceder o usar el SERVICIO.

**TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN:** Capacidad de transferencia de información que se genera como resultado de las peticiones de los visitantes a la página del CLIENTE.

**URL:** Localizador de recursos uniforme, el cual es la dirección completa para el sitio web del CLIENTE donde está incorporado el NOMBRE DE DOMINIO.

**USUARIO AUTORIZADO:** Significa cualquier persona autorizada con una cuenta y contraseña registradas que le permita el acceso al SERVICIO.

## **SEGUNDA. OBJETO**

El presente documento tiene por objeto establecer los términos y condiciones bajo los cuales CLARO otorgará al CLIENTE el uso de cualquiera de los SERVICIOS, cuyas características, modalidades y servicios adicionales se establecen en el Anexo "1" del presente instrumento.

## **TERCERA. REQUISITOS PARA PRESTAR Y RECIBIR EL SERVICIO**

El CLIENTE acepta y reconoce que deberá cumplir con los siguientes requisitos para que CLARO pueda otorgarle el uso del SERVICIO:

- a. Deberá tener una CUENTA CLARO activa.
- b. No poseerá deuda vencida.
- c. La CUENTA CLARO no estará suspendida, en proceso de baja o dada de baja.
- d. Contará con el EQUIPO DE CÓMPUTO o EQUIPO MÓVIL que cumpla con las características necesarias para hacer uso del SERVICIO.
- e. Deberá tener contratado el servicio de acceso a Internet que cumpla con las características técnicas necesarias para hacer uso del SERVICIO.
- f. Proporcionará a CLARO una cuenta de correo electrónico para recibir notificaciones del SERVICIO.
- g. Aceptará los presentes términos y condiciones y en su caso la LICENCIA DE SOFTWARE.
- h. Designará como mínimo a una persona que actúe como el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.
- i. Deberá proporcionar a CLARO el NOMBRE DE DOMINIO que será registrado por CLARO con la entidad registradora autorizada que CLARO designe para ser usado como parte del SERVICIO.

**(No aplicable a CLARO GESTION DE ACTIVIDADES o CLARO LOGISTICA)**

## **CUARTA. ACTIVACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO**

El SERVICIO será activado por CLARO dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la fecha de su contratación para todos los servicios excepto Solución Conferencia Web donde el tiempo de Activación será de diez días (10), siempre y cuando el CLIENTE haya aceptado los presentes términos y condiciones.

Para el caso de Data Center Virtuales, el servicio será activado e implementado según los requerimientos solicitados, dentro de las (120) horas siguientes a la fecha de contratación. Si se trata de un Data Center Virtual Corporativo, el tiempo de interconexión a los servicios alojados en el Data Center de Claro, podrá variar en relación a la complejidad de la solución.

Para el caso de CLARO GESTION DE ACTIVIDADES y CLARO LOGISTICA, el servicio será activado e implementado dentro de los 30 (treinta) días siguientes a la fecha de contratación. La facturación del servicio se iniciará al momento de disponer, por parte del CLIENTE, del entorno, usuario administrador y contraseña específica. Si por causas ajenas a CLARO, el CLIENTE no tiene sus medios y/o recursos acondicionados adecuadamente y consecuentemente el CLIENTE no está en condiciones de coordinar la fecha y la hora con CLARO para que se efectúe la Implementación; este período de retraso no se imputará a CLARO como tiempo transcurrido dentro del plazo indicado del presente.

Las Altas, Bajas y Modificaciones de usuarios serán gestionadas por CLARO. El límite de la cantidad de usuarios del CLIENTE que serán configurados en la Plataforma Web se registrará en una relación de 1 (uno) usuario cada 10 (diez) dispositivos conectados.

CLARO será responsable de la asignación de diferentes roles y de habilitar determinadas funciones y capas a los diferentes usuarios que se generen al CLIENTE.

CLARO se encarga de realizar los ajustes necesarios a la plataforma para la puesta a punto de los diferentes componentes.

No se incluye integraciones con sistemas (CRM, ERP, etc.) del CLIENTE. Dichas integraciones deberán ser dimensionadas y cotizadas de forma separada como Servicios Profesionales.

A continuación, se detallan las tareas principales a realizar para la Implementación y puesta en marcha de la solución:

- Implementación
  - Definir fecha y hora de Implementación
  - Alta de Cliente
  - Pre diseño de Cronograma + Mail Bienvenida

#### Definir fecha de implementación

- Alta de Usuarios
- Alta de Teléfonos
- Alta de Capas & Funciones
- Confección de Importadores
- Confección de WebServices
- Alta de Módulos Adicionales
- Puesta en Marcha
  - Pruebas Sin Cliente
  - Pruebas con Cliente
  - Capacitación

Se proporcionará al CLIENTE, una vez finalizado los desarrollos, implementaciones y pruebas correspondientes, la capacitación necesaria para la explotación de los servicios contratados a través de los EQUIPOS MOVILES, de acuerdo a los siguientes parámetros.

Se incluye la realización de 2 (dos) capacitaciones con la finalidad de dar a conocer las funcionalidades de la plataforma y disipar todas las dudas o inquietudes que surjan en las mismas.

Las capacitaciones serán dictadas para todos los responsables que estén a cargo del manejo de la plataforma (ADMINISTRADOR DEL SERVICIO) y/o cargos superiores del CLIENTE. La duración de cada capacitación es de máximo 90 minutos y serán dictadas por video conferencia (SKYPE, Team Viewer o similar).

CLARO emitirá una Orden de Aceptación, debidamente impresa por escrito, al momento de consumada la Instalación y efectuada las pruebas de aceptación la cual deberá ser firmada por el CLIENTE a modo de aprobación por los trabajos completos de Instalación.

Para el caso de CLARO LOGISTICA, que se incluye el concepto de Instalación, CLARO deberá entregar e instalar, según corresponda, los servicios al CLIENTE, conforme lo solicitado, un plazo de mínimo de 30 (treinta) días corridos para instalación. Este tiempo podrá verse afectado dependiendo del tipo de instalación que requiera el cliente.

Si por causas ajenas a CLARO, el CLIENTE no tiene sus medios y/o recursos acondicionados adecuadamente y consecuentemente el CLIENTE no está en condiciones de coordinar la fecha y la hora con CLARO para que se efectúe la Implementación; este período de retraso no se imputará a CLARO como tiempo transcurrido dentro del plazo indicado del presente.

CLARO se encarga de realizar los ajustes necesarios a la plataforma para la puesta a punto de los diferentes componentes.

No se incluye integraciones con sistemas (CRM, ERP, etc.) del CLIENTE. Dichas integraciones deberán ser dimensionadas y cotizadas de forma separada como Servicios Profesionales.

Una vez fijada la fecha y la hora de Instalación, QUADMINDS la informará a AMX.

A continuación, se detallan las tareas principales a realizar para la instalación y puesta en marcha de la solución:

- Instalación (si aplica)
  - Definir fecha y hora de Instalación
  - Instalación de Equipos

La Garantía de Instalación tendrá un plazo de 365 (trescientos sesenta y cinco) días corridos, durante los cuales cualquier Defecto de Instalación ó Vicio Oculto de los materiales y técnicas empleados deberá ser reparado ó reemplazado por otro igual en perfectas condiciones a exclusivo costo de CLARO, dentro de los plazos que aplican para el servicio, expresados en el presente.

Si algún equipo o instalación fuese manipulado por terceros o bien la misma fuese modificada y como consecuencia esto derivase en mal funcionamiento del dispositivo, se perderá la garantía y se cobrará la visita de reparación, la cual tendrá una nueva garantía de 3 (tres) meses bajo las mismas condiciones de la garantía original.

Una vez concluido el periodo de garantía, las vistas técnicas podrán ser facturadas al cliente, contando con una garantía de 3 (tres) meses por cada visita técnica bajo las mismas condiciones que la garantía original. En el caso que por razones operativas se acuerde poner en producción parte del servicio sin completar el proyecto completo, se deberá acordar entre el CLIENTE y CLARO la metodología de operación y soporte.

CLARO enviará a la cuenta de correo electrónico previamente señalada por el CLIENTE después de la contratación del SERVICIO, la notificación de que el SERVICIO ha sido activado y la información necesaria para que el CLIENTE a través del ADMINISTRADOR DEL SERVICIO configure el SERVICIO.

EL ADMINISTRADOR DEL SERVICIO será responsable de activar el SERVICIO y podrá solicitar soporte para realizar la configuración de su SERVICIO al CENTRO DE ATENCIÓN.

#### **QUINTA. NOMBRE DE USUARIO Y CONTRASEÑAS PARA USO DEL SERVICIO**

Para el uso del SERVICIO el CLIENTE recibirá usuarios y contraseñas; las solicitudes de recuperación de usuario y contraseña se harán a través del CENTRO DE ATENCIÓN, entendiéndose que dicha solicitud sólo podrá ser realizada por el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.

Para proporcionar los usuarios y contraseñas el CENTRO DE ATENCIÓN verificará que el SERVICIO no presente deuda vencida.

#### **SEXTA. ACCESO AL SERVICIO**

CLARO se reserva el derecho a suspender el acceso al SERVICIO en cualquier momento si considera que el CLIENTE está violando las condiciones de seguridad del SERVICIO o puede hacerlo potencialmente, o cuando CLARO detecte que el SERVICIO presenta vulnerabilidades que sean atribuibles al CLIENTE y que pueden poner en riesgo la infraestructura de CLARO.

#### **SÉPTIMA. NOMBRE DE DOMINIO**

A petición del CLIENTE, CLARO registrará ante la entidad registradora autorizada el NOMBRE DE DOMINIO proporcionado al solicitar la contratación del SERVICIO, por lo que el CLIENTE garantizará que es el propietario o bien cuenta con la autorización del propietario de cualquier marca registrada o denominación que desee que CLARO registre como NOMBRE DE DOMINIO que será utilizado como parte del SERVICIO.

El CLIENTE reconoce que CLARO no puede garantizar que el NOMBRE DE DOMINIO solicitado por el CLIENTE se encuentre disponible o sea aprobado por la autoridad registradora correspondiente, teniendo CLARO la facultad de requerir al CLIENTE proporcione otro NOMBRE DE DOMINIO si existen bases para considerar que dicho nombre es ofensivo, abusivo, difamatorio u obsceno, o infringe derechos de cualquier tercero en su marcas registradas o denominación.

El CLIENTE será responsable de realizar los pagos de derechos y mantenimiento por el uso del NOMBRE DE DOMINIO, los cuales le serán notificados por CLARO. Asimismo, el CLIENTE reconoce y acepta que CLARO no será responsable por la pérdida del NOMBRE DE DOMINIO en el caso de que el CLIENTE no realice el pago de derechos respectivo.

**Esta cláusula no aplicará a los productos CLARO GESTION DE ACTIVIDADES y CLARO LOGISTICA.**

#### **OCTAVA. DISPONIBILIDAD Y GARANTÍA DEL SERVICIO**

CLARO no garantiza la operación ininterrumpida del SERVICIO. Sin embargo, sí garantiza que el SERVICIO suministrado conforme a los presentes términos y condiciones, será prestado de manera que el CLIENTE pueda hacer uso del mismo de conformidad con lo establecido en la garantía de servicio y disponibilidad que se establecen en el Anexo 2 del presente documento.

En caso de incumplimientos a la garantía de servicio y disponibilidad señalados en el Anexo 2, o en caso de presentarse fallas en el SERVICIO imputables única y exclusivamente a CLARO, los cuales afecten la operación del mismo y generen que la prestación de dicho SERVICIO se dé por debajo de la garantía de servicio y disponibilidad señalados en el Anexo 2, CLARO reembolsará la parte proporcional del abono mensual por cada día de SERVICIO no suministrado en el entendimiento de que dicho reembolso, en ningún caso, podrá ser superior a un mes del abono correspondiente al SERVICIO incumplido. Una vez determinado el importe, el mismo será bonificado por CLARO al CLIENTE en la siguiente facturación.

#### **NOVENA. ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE INFORMACIÓN**

El CLIENTE reconoce y acepta que la información contenida en el SERVICIO, radica en un sistema de almacenamiento compartido, en donde se encuentra la información de todos los clientes del SERVICIO.

CLARO realiza respaldos automáticos de la información cada veinticuatro (24) horas.

#### **DÉCIMA. CAMBIO DE MODALIDAD DE SERVICIO**

En caso de que el CLIENTE desee cambiar la modalidad del SERVICIO, deberá solicitar dicho cambio a CLARO a través del CENTRO DE ATENCIÓN.

#### **DÉCIMA PRIMERA. ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE TÉCNICO**

CLARO ofrece, sin costo adicional para el CLIENTE, el soporte técnico para resolver dudas o fallas que presente el SERVICIO contratado, en DIAS LABORALES, vía telefónica en el CENTRO DE ATENCIÓN. Para el caso de fallas críticas, el horario de atención se extiende a las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana. (0 800 122 3000).

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; (ii) proporcionar al CLIENTE un número de reporte cuando la falla o problema del SERVICIO no pueda ser resuelta en forma inmediata; (iii) realizar la clasificación del nivel de criticidad de la falla que presente el SERVICIO; (iv) notificar al CLIENTE cualquier cambio que pueda afectar el tiempo comprometido para la resolución de la falla y (v) notificar al CLIENTE cuando la falla del SERVICIO sea reparada.

Será responsabilidad del CLIENTE guardar el registro del número de reporte de la falla a través del cual podrá exigir a CLARO la garantía de nivel de servicio, en términos de lo señalado en la cláusula octava del presente instrumento, entendiendo que el término de la garantía de nivel de servicio concluirá cuando el CLIENTE haya sido notificado de la resolución del problema y el CLIENTE acepte

que el SERVICIO se ha restablecido. Esto será considerado como el final del período de no disponibilidad a menos que el CLIENTE informe la no conformidad de la solución de su falla o que la solución a la falla ofrecida no haya sido efectiva.

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

CLARO no será responsable de atender problemas tales como daños o problemas con el EQUIPO DE CÓMPUTO, EQUIPO MOVIL o software instalado por el CLIENTE en dicho EQUIPO DE CÓMPUTO o EQUIPO MOVIL, ni de los problemas que se presenten en el servicio de acceso a Internet contratado por el CLIENTE, durante la utilización del SERVICIO.

#### **DÉCIMA SEGUNDA. TARIFAS DEL SERVICIO Y CONDICIONES DE PAGO**

El CLIENTE deberá pagar a CLARO por la prestación del SERVICIO el abono mensual que corresponda a la modalidad del SERVICIO contratado y de acuerdo a las tarifas vigentes señaladas en la página web [cloud.claro.com.ar](http://cloud.claro.com.ar) (No aplicable a los productos CLARO GESTION DE ACTIVIDADES o CLARO LOGISTICA). La aceptación por parte del CLIENTE a los términos y condiciones aquí estipulados, implica la aceptación de dichos cargos.

La facturación de los cargos del SERVICIO se realizará sobre la CUENTA CLARO del CLIENTE.

A los efectos de la facturación, los cargos correspondientes al SERVICIO deberán ser abonados en la fecha señalada en la factura de la CUENTA CLARO. Si el SERVICIO no fuera abonado por el CLIENTE dentro de la fecha límite de pago, estipulada en la factura de la CUENTA CLARO, se procederá a suspender el uso del SERVICIO de conformidad con lo establecido en la cláusula decimocuarta el presente documento.

**Intereses:** La falta de pago de cualquier concepto derivado de la presente contratación en la fecha de vencimiento consignada en la factura correspondiente, producirá la mora automática, sin necesidad de interpelación judicial ni extrajudicial alguna, y facultará a CLARO a demandar la totalidad de la deuda como si fuera de plazo vencido. En caso de mora, toda suma pagada fuera de término devengará un interés moratorio igual a una vez y media la tasa del Banco de la Nación Argentina para operaciones de giro en descubierto, el cual se calculará desde la fecha de mora y hasta el efectivo pago de la deuda.

**Impuestos:** Durante la vigencia de los presentes Términos y Condiciones, los impuestos, tasas o gravámenes existentes o a crearse por el estado municipal, provincial o nacional que les corresponda a cada una de las partes serán responsabilidad de CLARO o el CLIENTE respectivamente, en función a lo dispuesto por las legislaciones impositivas.

Las partes reconocen y aceptan que, en caso que el estado municipal, provincial o nacional modifique la legislación vigente y con ello los impuestos, tasas o contribuciones que se causen conforme a los presentes términos y condiciones, e incluso que dichas autoridades determinen la aplicación de nuevos gravámenes fiscales, el importe total que el CLIENTE deba pagar será ajustado

con la inclusión o traslado de éstos, a partir de su entrada en vigor, lo cual quedará reflejado en los comprobantes fiscales que al efecto se expidan.

#### **DÉCIMA TERCERA. AJUSTES Y ACLARACIONES**

A petición del CLIENTE, se podrán realizar aclaraciones y ajustes de los cargos relacionados con el SERVICIO en los siguientes casos: (i) cuando el CLIENTE reciba cargos y el SERVICIO no se haya suministrado por causas no atribuibles al CLIENTE, o (ii) por interrupción del SERVICIO, cuando ésta haya sido mayor a tres (3) días hábiles y las causas que originaron la interrupción no sean imputables al CLIENTE, entendiéndose que serán imputables al CLIENTE, aquellas fallas que se deriven o se relacionen con el software del CLIENTE, el EQUIPO DE CÓMPUTO y la red interna del CLIENTE.

En caso de que el CLIENTE se ubique en cualquiera de los supuestos antes señalados, se bonificará, en el siguiente ciclo de facturación, la parte proporcional del abono mensual, calculada en base al número de días que no se haya prestado el SERVICIO en el período mensual. El CLIENTE reconoce y acepta que la bonificación no podrá exceder el abono mensual pagado por el CLIENTE.

El CLIENTE acepta que no procederán ajustes de cargos con una antigüedad mayor a seis (6) meses anteriores a la fecha de su reclamo.

#### **DÉCIMA CUARTA. SUSPENSIÓN**

El CLIENTE reconoce y acepta que CLARO podrá suspender la prestación del SERVICIO, sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial, cuando el CLIENTE no pague en el tiempo y la forma convenida el importe de cualquier contraprestación que conforme al presente instrumento le corresponda.

CLARO restablecerá el SERVICIO cuando el CLIENTE acredite haber liquidado cualquier deuda. Si pasados treinta (30) días corridos de haber realizado la suspensión del SERVICIO, CLARO no recibiera el pago correspondiente, CLARO podrá dar de baja el SERVICIO sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial.

Asimismo, CLARO se reserva el derecho de suspender el acceso al SERVICIO en cualquier momento si considera que el USUARIO AUTORIZADO está violando las condiciones de seguridad del SERVICIO o puede hacerlo potencialmente.

#### **DÉCIMA QUINTA. RESTRICCIÓN EN EL USO DEL SERVICIO**

El CLIENTE se obliga a:

- 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 pudiera repercutir en las actividades o imagen de negocios de CLARO y/o de cualquiera de sus clientes.
- b. Cumplir en todo momento con las disposiciones jurídicas que regulan la prestación y uso del SERVICIO.
- c. Abstenerse de comercializar el SERVICIO.



- d. Abstenerse de modificar, copiar, revender o publicar sin autorización, el SOFTWARE o código del programa a través del cual se presta el SERVICIO.
- e. Limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que cualquier tercero haga mal uso, abuso o uso no autorizado del SERVICIO, obligándose a cubrir cualquier cargo, e inclusive los daños y perjuicios que se causen a CLARO y/o a terceros derivados de su incumplimiento.

La inobservancia a lo establecido en esta sección, faculta a CLARO, sin responsabilidad alguna a desconectar el SERVICIO en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, así como a exigir el pago de los daños y perjuicios ocasionados, además de ejercitar las acciones que conforme al presente le corresponda.

#### **DÉCIMA SEXTA. RESPONSABILIDAD**

El CLIENTE será responsable de:

- a. Que el EQUIPO DE CÓMPUTO o EQUIPO MOVIL cumpla con las características necesarias para proporcionar el SERVICIO.
- b. La administración del SERVICIO, lo cual incluye las actualizaciones críticas del sistema operativo, respaldos de su información, aplicaciones y bases de datos propiedad del CLIENTE.
- c. Configurar y administrar su acceso al SERVICIO incluyendo la configuración de su red, firewall, DNS, ruteadores y EQUIPO DE CÓMPUTO o EQUIPO MOVIL.
- d. De la conexión y pago del servicio de Internet.
- e. El uso, abuso o uso no autorizado de las claves y contraseñas para utilizar el SERVICIO, por lo que cualquier conexión o transmisión de datos utilizando dichas claves y contraseñas se atribuirá al CLIENTE.
- f. Cambiar las claves y contraseñas de acceso al SERVICIO de manera periódica.
- g. Notificar a CLARO a través del CENTRO DE ATENCIÓN en caso de existir la sospecha de que algún tercero no autorizado posea alguna contraseña o clave de acceso al SERVICIO.
- h. La creación, mantenimiento y diseño de toda la información de los USUARIOS AUTORIZADOS del SERVICIO.
- i. Creación y mantenimiento de políticas de protección contra virus para cubrir todo el EQUIPO DE COMPUTO o EQUIPO MOVIL y procedimientos internos.
- j. Respetar los derechos de autor, marca registrada, derechos de propiedad intelectual, implícitos en el SERVICIO por lo que el CLIENTE no deberá, ni permitirá que cualquier tercero copie, guarde, adapte, modifique, transmita o distribuya el SERVICIO con excepción de los USUARIOS AUTORIZADOS.
- k. No utilizar el SERVICIO para enviar publicidad no solicitada o material promocional, o deliberadamente recibir respuestas de publicidad no autorizada o material promocional enviado o provisto por un tercero.
- l. La información o contenido alojado en el SERVICIO.
- m. Registrar y renovar los NOMBRES DE DOMINIO que se utilicen en el SERVICIO y que no hayan sido transferidos o que forman parte del SERVICIO de CLARO.
- n. Mantener indemne a CLARO de cualquier reclamación, demanda y/o acción legal que pudiera derivarse del uso que el CLIENTE o terceras personas relacionadas con el CLIENTE hagan del

SERVICIO, que implique daño, alteración y/o modificación a la red, medios y/o infraestructura a través de la cual se presta el SERVICIO.

- o.** Mantener indemne a CLARO de cualquier reclamación, demanda o acción legal que pudiera presentarse en contra de ésta y/o sus clientes, derivada de los hechos descritos en la presente cláusula.

CLARO será responsable de prestar el SERVICIO, conforme a lo establecido en los presentes términos y condiciones y sus Anexos, por lo que CLARO no será responsable cuando se presente cualquiera de los siguientes supuestos:

- a.** La configuración inadecuada del SERVICIO por parte del CLIENTE.
- b.** Verificar y/o evaluar archivos dañados, con códigos maliciosos. Por lo anterior, CLARO no será responsable de reparar, vacunar y/o descifrar cualquier archivo enviado por el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS para ser respaldado a través del SERVICIO.
- c.** La información o transmisión de los datos, de los tiempos de acceso, de eventuales restricciones de acceso a una red y/o un servidor específico conectado a Internet.
- d.** Si el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS utilizan el SERVICIO en forma distinta a lo establecido en el presente instrumento.
- e.** Fallas en el SERVICIO ocasionadas por la incompatibilidad entre el SERVICIO y cualquier otro servicio que el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS tengan contratado.
- f.** El CLIENTE será responsable por mantener sus Servidores Virtuales (Servidores Virtuales y Nube Pública), actualizados según las recomendaciones de publicadas por Microsoft, Distribuciones Linux (Debian, Ubuntu, CentOS o RedHat según corresponda. CLARO, no será responsable por daños/perdida de datos alojados en dichos servidores producidos por alguna vulnerabilidad nativa de los sistemas operativos (Windows, Debian, Ubuntu, CentOS, Red Hat)

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

En ningún caso CLARO responderá por daños consecuenciales o indirectos, pérdidas sufridas o ingresos no obtenidos, derivados del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que conforme a lo establecido en el presente le corresponden.

#### **DÉCIMA SÉPTIMA. VIGENCIA**

La vigencia de los presentes términos y condiciones será por tiempo indeterminado y entrará en vigor a partir de la fecha de suscripción de los mismos.

No obstante lo anterior, el SERVICIO contratado por el CLIENTE tendrá la vigencia mínima que para tal efecto se establece en el Anexo 1 de los presentes términos y condiciones.

#### **DÉCIMA OCTAVA. BAJA DEL SERVICIO**

El CLIENTE podrá solicitar la baja del SERVICIO siempre y cuando se le haya facturado por lo menos un cargo mensual, en cuyo caso podrá optar por realizar la BAJA a través del PANEL DE CONTROL o bien llamando al CENTRO DE ATENCIÓN. El CLIENTE no podrá solicitar reembolso de los servicios ya abonados con anticipación a la baja del SERVICIO y en su caso la pena convencional establecida en el Anexo 1, en caso de que el SERVICIO contratado esté sujeto a una vigencia mínima forzosa.

Asimismo, el CLIENTE reconoce y acepta que se dará de baja el SERVICIO 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: (i) deje de cubrir sus obligaciones de pago; (ii) contravenga lo estipulado en la cláusula décimo quinta.

Al darse de baja el SERVICIO, el CLIENTE ya no tendrá acceso al SERVICIO contratado, ni a la información contenida en el mismo, así como de las aplicaciones y LICENCIA DE SOFTWARE instaladas por el CLIENTE, por lo que será responsabilidad del CLIENTE realizar el proceso de respaldo o de eliminación del contenido de la información contenida en el SERVICIO. Asimismo, la baja del SERVICIO implica que ya no se renovará el registro del NOMBRE DE DOMINIO en caso de que el CLIENTE haya solicitado el mismo.

#### **DÉCIMA NOVENA. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El CLIENTE guardará estricta confidencialidad con respecto a la documentación e información impresa, verbal, audiovisual o de cualquier otra índole que CLARO le proporcione para el cumplimiento de los presentes términos y condiciones.

#### **VIGÉSIMA. CESIÓN DE DERECHOS Y SUBCONTRATACIÓN**

Salvo autorización previa y por escrito de CLARO, los derechos y obligaciones derivadas del presente instrumento en ningún caso podrán ser cedidos, gravados o transmitidos en forma alguna por el CLIENTE.

CLARO podrá subcontratar las obligaciones a su cargo, siendo responsable frente al CLIENTE del cumplimiento de las obligaciones subcontratadas.

#### **VIGÉSIMA PRIMERA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR**

Ante el evento de un caso fortuito o de fuerza mayor que impida parcial o totalmente la prestación del SERVICIO, cualquiera de las partes podrá dar por terminado la prestación del mismo, sin responsabilidad alguna, mediante aviso por escrito a la otra dentro de los 5 (cinco) días corridos siguientes a que esta circunstancia haya ocurrido, quedando obligado el CLIENTE a realizar los pagos que se encuentren pendientes de liquidación relacionados con el SERVICIO que se le hubiera prestado al CLIENTE hasta la fecha en que ocurrió tal evento.

En caso de que se presente un caso fortuito o de fuerza mayor y el CLIENTE haya realizado el pago de las contraprestaciones de manera anticipada respecto del SERVICIO, CLARO procederá a la bonificación de las cantidades no devengadas.

#### **VIGÉSIMA SEGUNDA. NOTIFICACIONES**

Todas las notificaciones o avisos que las partes deban darse conforme a este documento, se efectuarán en los domicilios que a continuación se señalan:

##### **CLARO**

Av. de Mayo, 878, Capital Federal  
C. P. C1084AAQ, Ciudad Autónoma de Buenos  
Aires, Argentina.

##### **CLIENTE**

Domicilio señalado por el CLIENTE  
en la contratación del SERVICIO

#### **VIGÉSIMA TERCERA. MODIFICACIONES**

Los presentes términos y condiciones podrán ser modificados por CLARO, sin previo aviso, en cuyo caso la versión modificada se pondrá a disposición del CLIENTE a través de la página web [www.cloud.claro.com.ar](http://www.cloud.claro.com.ar) con la debida antelación, por lo que será responsabilidad del CLIENTE consultar de manera periódica los términos y condiciones vigentes y, en caso de no estar de acuerdo con su contenido y alcances, el CLIENTE podrá solicitar la baja del SERVICIO conforme a lo señalado en la cláusula décima octava de este instrumento.

#### **VIGÉSIMA CUARTA ANEXOS**

Los anexos de los presentes términos y condiciones forman parte integrante del mismo y contienen derechos y obligaciones a cargo de las mismas que son plenamente reconocidos por ellas.

#### **VIGÉSIMA QUINTA. LEYES Y JURISDICCIÓN**

El CLIENTE acepta someter toda cuestión que se suscitare con motivo de este acuerdo, con exclusión de cualquier fuero o jurisdicción, a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de la Ciudad de Buenos Aires o de la Capital de la Provincia en que se domiciliare el Cliente, o los competentes por la materia.

## ANEXO 1

### CARACTERÍSTICAS Y MODALIDADES DE LOS SERVICIOS

#### 1. CONFERENCIA WEB: WEBEX

Reuniones en línea donde podrás tener contacto por audio y video, además podrás compartir presentaciones, archivos, aplicaciones, escritorio y sitios web en tiempo real, agregando con esto el componente visual, para tener conferencias interactivas.

#### Políticas Comerciales:

25P = Cada licencia de Host podrá tener sesiones de hasta 25 Participantes (Host + 24P).

El precio aplica dependiendo de la cantidad de licencias a contratar (NO SON PAQUETES DE LICENCIAS).

Los precios Incluyen IVA.

Plazo mínimo de contratación 1 mes para todos los servicios CLOUD COMUNICACIÓN MÓVIL PRIVADA, con renovación mensual automática.

En caso de que el CLIENTE dé por terminado el SERVICIO antes de cumplir con la vigencia mínima establecida en el presente Anexo, se obliga a pagar a CLARO el importe correspondiente al/los abono/s mensual/es del SERVICIO por el número de meses correspondientes a la vigencia mínima contratada menos los abonos mensuales efectivamente pagadas por el CLIENTE.

#### 2. SERVIDORES Y DATA CENTERS VIRTUALES

##### OFERTA BASE

##### PAQUETE DE SERVIDORES VIRTUALES WINDOWS:

	Servidor Virtual	Servidor Virtual Medio	Servidor Virtual Avanzado
vCPU	1	2	2
Memoria RAM en GB	1	2	2
Disco Duro	50 GB	50 GB	50 GB
GB de Transferencia Entrante	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
GB de Transferencia Saliente	50 GB /mes	50 GB /mes	50 GB /mes
Respaldo (Snapshot)	Incluido	Incluido	Incluido
IP Homologada	Incluido	Incluido	Incluido
Firewall Perimetral	Incluido	Incluido	Incluido
Soporte Técnico	24x7x365	24x7x365	24x7x365
Sistema Operativo	Windows 2008/2012 R2 Enterprise		
Aplicaciones	MS IIS	MS SQL Web Edition/ IIS	MS SQL Server Standard/ IIS
Panel de Control	Incluido	Incluido	Incluido

**PAQUETE DE SERVIDORES VIRTUALES CentOS / Debian / Ubuntu:**

	<b>Servidor Virtual Básico</b>	<b>Servidor Virtual Medio</b>
vCPU	1	2
Memoria RAM en GB	1	2
Disco Duro	50 GB /mes	50 GB /mes
GB de Transferencia Entrante	Ilimitado	Ilimitado
GB de Transferencia Saliente	50 GB /mes	50 GB /mes
Respaldo (Snapshot)	Incluido	Incluido
IP Homologada	Incluido	Incluido
Firewall perimetral	Incluido	Incluido
Soporte técnico	24x7x365	24x7x365
Sistema Operativo	CentOS / 6.5 – Debian 8 / Ubuntu 16.04	CentOS 6.5 / Debian 8 / Ubuntu 16.04
Aplicaciones		MySQL/PHP/APACHE
Panel de Control	Incluido	Incluido

## PAQUETE DE SERVIDORES VIRTUALES LINUX RHEL

	Servidor Virtual Básico	Servidor Virtual Medio	Servidor Virtual Avanzado
vCPU	1	2	4
Memoria RAM en GB	1	2	8
Disco Duro	100GB / 50 GB	100Gb / 50 GB	100GB / 50 GB
Transferencia Entrante (GB por mes)	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Transferencia Saliente (GB por mes)	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Respaldo (Snapshot)	Incluido	Incluido	Incluido
IP Homologada	Incluido	Incluido	Incluido
Firewall Perimetral	Incluido	Incluido	Incluido
Soporte Técnico	24x7x365	24x7x365	24x7x365
Sistema Operativo	Red Hat 7 / 6		
Aplicaciones	-	LAMP / Apache / PHP / MySQL	LAMP / Apache / PHP / MySQL
Panel de Control	Incluido	Incluido	Incluido

## CONFIGURACIONES SERVIDORES VIRTUALES

vCPU(*)	2 vCPU 4 vCPU 8 vCPU
Memoria RAM(*)	2 GB 4 GB 8 GB 16GB 32 GB 48 GB 64 GB

(\*)Nota: Las configuraciones seleccionadas representarán las capacidades finales de los Servidores Virtuales.

## DISCO DURO (HASTA DOS POR SERVIDOR VIRTUAL)

Capacidad de Disco Duro Adicional	50 GB
	100GB
	150 GB
	300 GB
	500 GB
	1 TB
Suscripción Respaldo Avanzado	50 GB
El Respaldo Avanzado puede incrementar de a 1 GB.	
La transferencia de datos salientes puede incrementarse de a 1 GB.	

## **POLÍTICAS COMERCIALES:**

### **Políticas Comerciales aplicables a SERVIDORES VIRTUALES y DATA CENTER VIRTUAL:**

Plazo mínimo de contratación de 1 mes para paquetes y discos rígidos, con renovación mensual automática.

En caso de que el CLIENTE dé por terminado el SERVICIO antes de cumplir con la vigencia mínima establecida en el presente Anexo, se obliga a pagar a CLARO el importe correspondiente al abono mensual del SERVICIO.

Los precios incluyen IVA.

Es responsabilidad del CLIENTE monitorear sus recursos de procesamiento.

No se pueden conectar Servidores Virtuales del contenedor “Nube Pública” a ninguno de los contenedores de la familia “Data Center Virtual”.

No se pueden migrar los Servidores Virtuales del contenedor “Nube Pública” a ninguno de los contenedores de la familia “Data Center Virtual”.

### **Políticas Comerciales aplicables a SERVIDORES VIRTUALES:**

CLARO no proporciona soporte al sistema operativo CentOS, dicho soporte es responsabilidad del CLIENTE.

Una vez eliminados los Servidores Virtuales no podrán ser recuperados así como su información o configuraciones.

CLARO podrá limitar la transferencia máxima por Servidor virtual

### **Políticas Comerciales aplicables a DATA CENTER VIRTUAL:**

No incluye servidores virtuales.

Los Data Centers Virtuales no incluyen transferencia a Internet.

El aprovisionamiento y la eliminación del Data Center Virtual es de 120Horas, para la eliminación es necesario cancelar previamente los Servidores Virtuales.

CLARO podrá limitar la transferencia máxima por cada Datacenter virtual contratado

## **3. RESPALDO EN LÍNEA**

Respaldo automatizado de documentos importantes para el CLIENTE, manteniéndolos seguros en los data centers y disponibles para su consulta desde cualquier dispositivo móvil o computadora con conexión a Internet.

<b>Espacio de respaldo</b>	<b>5 GB</b>	<b>10 GB</b>	<b>50 GB</b>	<b>150 GB</b>	<b>300 GB</b>	<b>500 GB</b>	<b>1 TB</b>
<b>Respaldo automático</b>	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
<b>Acceso móvil</b>	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI



<b>Equipos Soportados</b>	1	1	1	1	1	1	1
<b>Consola de Administración</b>	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
<b>Soporta Servidores</b>	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
<b>2xProtec</b>	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

#### **POLÍTICAS COMERCIALES:**

Plazo mínimo de contratación 1 mes para todos los servicios CLOUD RESPALDO EN LÍNEA, con renovación mensual automática.

Los precios incluyen IVA.

En caso de que el CLIENTE dé por terminado el SERVICIO antes de cumplir con la vigencia mínima establecida en el presente Anexo, se obliga a pagar a CLARO el importe correspondiente a un abono mensual del SERVICIO.

#### **4. CORREO EMPRESAS**

<b>Almacenamiento por Casilla</b>	10 GB
<b>Tipo de Acceso</b>	POP3 / SMTP / WAP
<b>Acceso vía Web</b>	SI
<b>Anti Virus y Anti Spam</b>	SI
<b>Tamaño máximo de mensaje enviado</b>	20 MB

#### **POLÍTICAS COMERCIALES:**

Plazo mínimo de contratación 1 mes para todos los servicios CLOUD CORREO EMPRESAS, con renovación mensual automática.

#### **5. SEGURIDAD NEGOCIOS**

Centro de seguridad para las computadoras de un negocio, incluye:

Oferta Base Seguridad Negocios

- Consola de administración Web
- Anti-virus
- Anti-spyware
- Anti-phishing
- Firewall
- Filtrado de Contenido Web
- Protección de Servidores de Correo

#### **PLANES COMERCIALES**

Plan	Equipos Incluidos
Seguridad Negocios Plus x3	3
Seguridad Negocios Plus x5	5
Seguridad Negocios Plus x10	10
Seguridad Negocios Plus x20	20
Seguridad Negocios Plus x50	50
Seguridad Negocios Plus x100	100

### **POLÍTICAS COMERCIALES:**

Plazo mínimo de contratación 1 mes para todos los servicios CLOUD SEGURIDAD NEGOCIOS, con renovación mensual automática.

Los precios Incluyen IVA.

En caso de que el CLIENTE dé por terminado el SERVICIO antes de cumplir con la vigencia mínima establecida en el presente Anexo, se obliga a pagar a CLARO el importe correspondiente a un abono mensual del SERVICIO.

## **6. CORREO EXCHANGE ADMINISTRADO**

Cuentas de Correo Corporativas con dominio propio y consola de administración para un mejor manejo de las cuentas.

### **OFERTA BASE**

Características/Planes	Básico (5 Cuentas)	Premium (1 cuenta)
Almacenamiento	1 GB	25 GB
Tipo de Acceso	POP3 / IMAP / SMTP OWA (Outlook Web App)	POP3 / IMAP / SMTP / MAPI OWA (Outlook Web App)
Acceso Móvil	X	ActiveSync
Descarga de Software	X	Outlook 2010
Tamaño máximo de mensaje enviado	20 MB	20 MB

### **SERVICIO ADICIONAL**

Almacenamiento adicional 5 GB
-------------------------------

### **POLÍTICAS COMERCIALES**

Plazo mínimo de contratación 1 mes para todos los servicios CLOUD CORREO ADMINISTRADO EXCHANGE, con renovación mensual automática.

Los Precios Incluyen IVA.

En caso de que el CLIENTE dé por terminado el SERVICIO antes de cumplir con la vigencia mínima establecida en el presente Anexo, se obliga a pagar a CLARO el importe correspondiente a un abono mensual del SERVICIO.

## 7. OFFICE 365

Herramienta de colaboración y productividad para las empresas.

PLANES DE OFFICE 365 – SUITES							
Plan	Correo electrónico	Portal Seguro para Compartir Archivos	Conferencias Web	Mensajería Instantánea	Office Web Apps	Office Professional Plus	Soporte Técnico
Suite Pequeña Empresa	25 GB	10 GB y 500 MB por usuario	Ilimitadas y hasta 250 participantes	SI	Word, Excel y PowerPoint en línea	-	SI
Suite Pequeña Empresa Premiun	25 GB	10 GB y 500 MB por usuario	Ilimitadas y hasta 250 participantes	SI	Word, Excel y PowerPoint en línea	SI	SI
Suite Mediana Empresa	25 GB	10 GB y 500 MB por usuario	Ilimitadas y hasta 250 participantes	SI	Word, Excel y PowerPoint en línea	SI	SI
Suite Empresarial 1	25 GB	10 GB y 500 MB por usuario	Ilimitadas y hasta 250 participantes	SI	Word, Excel y PowerPoint en línea	-	SI
Suite Empresarial 3	25 GB	10 GB y 500 MB por usuario	Ilimitadas y hasta 250 participantes	SI	Word, Excel y PowerPoint en línea	Hasta 5 equipos del mismo usuario	SI

PLANES KIOSKO DE OFFICE 365 – CORREO + PORTAL SEGURO PARA COMPARTIR ARCHIVOS							
Plan	Correo electrónico	Portal Seguro para Compartir Archivos	Conferencias Web	Mensajería Instantánea	Office Web Apps	Office Professional Plus	Soporte Técnico
Office 365 Kiosko 1	500 MB	10 GB y 500 MB por usuario	-	-	-	-	SI
Office 365 Kiosko 2	500 MB	10 GB y 500 MB por usuario	-	-	SI	-	SI

PLANES INDIVIDUALES OFFICE 365	
Plan	Descripción
Correo Exchange Online Kiosko	Buzón de correo de 1 GB (POP)
Correo Exchange online Plan 1	Buzón de correo de 25 GB (MAPI)
Correo Exchange online Plan 2	Buzón de correo Ilimitado (MAPI)
Portal en Línea Plan 1	Cuenta con 10 GB de almacenamiento para almacenar y compartir archivos
Portal en línea Plan 2	Cuenta con 10 GB de almacenamiento para almacenar y compartir archivos
Lync Online Plan 1	Conferencias Web ilimitadas de hasta 250 participantes
Lync Online Plan 2	Conferencias Web ilimitadas de hasta 250 participantes

Office Professional Plus	Word, Excel, PowerPoint, InfoPath, Access, OneNote y Publisher
Almacenamiento para Correo Exchange	-
Almacenamiento Extra (SharePoint)	-

### **POLÍTICAS COMERCIALES:**

Plazo mínimo de contratación 1 mes para todos los servicios CLOUD OFFICE 365, con renovación mensual automática.

Los Precios Incluyen IVA.

En caso de que el CLIENTE dé por terminado el SERVICIO antes de cumplir con la vigencia mínima establecida en el presente Anexo, se obliga a pagar a CLARO el importe correspondiente a un abono mensual del SERVICIO.

### **TERMINOS GENERALES DE USO DE LOS SERVICIOS ON LINE**

Los presentes términos se aplicarán al uso de todos los programas de software y servicios online de Microsoft, por lo que podrá acceder y utilizar el servicio online como se describe a continuación:

- a. **Programas de Terceros.** Si otros términos acompañan a un programa licenciado por un tercero, esos términos se aplican al uso que haga de él.
- b. **Código de Versión Preliminar.** Si otros términos acompañan al código de versión preliminar, esos términos se aplican al uso que haga de él.
- c. **Actualizaciones y Complementos.** Podemos actualizar o complementar el software que se licencia. En tal caso, podrá utilizar esa actualización o complemento con el software. Si otros términos acompañan a una actualización o complemento, esos términos se aplican al uso que haga de él.
- d. **Licencia.** Significa el derecho a copiar, instalar, utilizar, acceder, mostrar, ejecutar y/o de cualquier otra forma interactuar con un Producto.
- e. **Limitaciones de la Licencia.** La Licencia otorgada al amparo del presente está sujeta a la obligación de pago que usted tiene y queda sujeta a todos los derechos y limitaciones del contrato (incluyendo aquellos que de tiempo en tiempo publique MICROSOFT). Esta Licencia es una licencia no exclusiva, intransferible y no perpetua.
- f. **Limitaciones Técnicas.** Debe cumplir con todas las limitaciones técnicas de los productos que sólo permiten utilizarlos de determinadas formas. No puede obviarlas. Para obtener más información visite <http://www.microsoftvolumelicensing.com/userights/TechLimit.aspx>.
- g. **Otros Derechos.** Los derechos de acceso al software en cualquier dispositivo no le otorgan ningún derecho a implementar patentes de Microsoft u otra propiedad intelectual e industrial de software o dispositivos que accedan a ese dispositivo.
- h. **Funcionalidad adicional.** Podemos proporcionar funcionalidades adicionales para los productos por lo que es posible que se apliquen otras tarifas y términos de licencia.
- i. **Notificaciones de Transferencia de Datos.** Se pueden incluir en los productos servicios basados en Internet. No podrá utilizar estos servicios basados en Internet de ninguna manera que pueda causarles daños o que obstaculice el uso a otros usuarios. No podrá utilizar los servicios para

intentar acceder sin autorización a cualquier servicio, dato, cuenta o red, sean cuales fueran los métodos.

**1. Consentimiento para Transferencia de Datos a través de Servicios basados en Internet.**

Las Notificaciones de Transferencia de Datos en <http://microsoft.com/licensing/contracts> identifican las características del software que conectan a través de Internet a los sistemas informáticos de Microsoft o de nosotros. También identifican los productos en los que se encuentran. Algunas características están en más de un producto. En algunos casos, usted no será notificado por separado cuando alguna de estas características se conecte. Podrá optar por desactivar estas características o por no utilizarlas. Al utilizarlas, autoriza la transmisión de esta información, en el entendido que no se utiliza esta información para identificarlo o contactarlo.

**2. Información sobre el equipo. Estas características utilizan protocolos de Internet,** que envían a los sistemas de equipo correspondientes la información, como la dirección de protocolo de Internet, el tipo de sistema operativo y de explorador, el nombre y la versión del software en uso, y el código de idioma del dispositivo en el cual se instaló el software. Esta información se utiliza únicamente para poner a su disposición los servicios basados en Internet.

**3. Uso de Información. Podemos utilizar la información del equipo,** la información del acelerador, la información de las sugerencias de búsqueda, los informes de error, los informes de código malintencionado y los informes de filtrado URL para mejorar su software y servicios. Asimismo, podremos compartirla con otras personas, como proveedores de software y hardware, los cuales podrán utilizar la información para mejorar la forma en que se ejecutan sus productos con software de Microsoft.

**4. Uso Indevido de Servicios basados en Internet.** No podrá utilizar dichos servicios de una manera tal que pueda perjudicar u obstaculizar su uso por parte de otros usuarios. No podrá utilizar los servicios para intentar acceder sin autorización a cualquier servicio, dato, cuenta o red, sean cuales fueran los métodos.

**5. Documentación.** Toda persona que tenga acceso válido a su equipo o red interna puede copiar y utilizar la documentación correspondiente del Software con Licencia para propósitos de referencia interna. La documentación no incluye libros electrónicos.

**6. Activación de Productos.** Algunos productos requieren activación para instalarlos o ingresar a ellos. La activación asocia el uso del software con un dispositivo específico. Para obtener información acerca de cuándo se requiere la activación o una clave, consulte el vínculo de la sección Activación del Producto en <http://www.microsoft.com/licensing>. Usted es responsable del uso de las claves que se le hayan asignado y de la activación de los productos a través de los equipos del Servicio de administración de claves (KMS). No debe revelar las claves a terceros.

**7. Componentes de fuente.** Mientras el software se esté ejecutando, puede utilizar sus fuentes para mostrar e imprimir contenido. Usted solo podrá:

- Incrustar las fuentes en el contenido, de acuerdo con lo que permitan las restricciones de incrustación de fuentes; y
- Descargarlas temporalmente en una impresora u otro dispositivo de salida para imprimir contenido.

**8. Uso de Más de un Producto o Funcionalidad al Mismo Tiempo.** Necesita una licencia para cada producto y funcionalidad con licencia independiente que se utilice en un dispositivo o que emplee un usuario. Por ejemplo, si utiliza Office en Windows, deberá tener licencia tanto para Office como para Windows.

**9. Multiplexación.** Hardware o software que utilice para:

- Agrupar conexiones,
- Eeenrutar información,
- Disminuir el número de dispositivos o usuarios que acceden o utilizan directamente el producto.
- O disminuir el número de entornos de sistema operativo, dispositivos o usuarios que el producto administra directamente, (en ocasiones se denomina “multiplexación” o “agrupación”), no disminuye el número de licencias de cualquier tipo que necesite.

### TERMINOS GENERALES DE LICENCIA PARA SERVICIOS ON LINE

**a. Licencias de Suscripción de Usuario (SLs de Usuario) y Licencias de Suscripción de Dispositivo (SLs de Dispositivo).**

Si se indica un servicio online en la siguiente tabla, debe adquirir y asignar SLs de Usuario o SLs de Dispositivo a sus usuarios y dispositivos como se describe en la tabla. Si se enumeran tanto SL de Usuario como SL de Dispositivo para el servicio online, podrá adquirir y asignar cualquiera de estos tipos para utilizar el servicio online.

Una partición o división de hardware se considera un dispositivo independiente.

SERVICIOS ONLINE QUE REQUIEREN SLS DE USUARIO O DISPOSITIVO		
Servicios online	SL de Usuario/Dispositivo	Requerido para cada uno de sus...
Exchange Online Basic	SL de Usuario de Exchange Online Basic	Usuarios que acceden al servicio online o software relacionado.
Exchange Online Kiosk	SL de Usuario de Exchange Online Kiosk SL de Usuario de Office 365 Plan K1 SL de Usuario de Office 365 Plan K2	Usuarios que acceden al servicio online o software relacionado.
Exchange Online Plan 1	SL de Usuario de Exchange Online Plan 1 SL de Usuario de Exchange Online Plan 2 SL de Usuario de Office 365 Plan E1 SL de Usuario de Office 365 Plan E3 SL de Usuario de Office 365 Plan E4	Usuarios que acceden al servicio online o software relacionado. El archivado se puede utilizar exclusivamente para almacenamiento de mensajes.
Exchange Online Plan 2	SL de Usuario de Exchange Online Plan 2 SL de Usuario de Office 365 Plan E3 SL de Usuario de Office 365 Plan E4.	Usuarios que acceden al servicio online o software relacionado. El archivado se puede utilizar exclusivamente para almacenamiento de mensajes.
Exchange Online Archiving	SL de Usuario de Exchange Online Archiving	Usuarios cuyos datos <sup>(2)</sup> de cliente sean procesados y almacenados por el servicio online o software relacionado.
Lync Online Plan 1	SL de Usuario de Lync Online Plan 1 SL de Usuario de Lync Online Plan 2 SL de Usuario de Office 365 Plan E1 SL de Usuario de Office 365 Plan E3	Usuarios que acceden al servicio online o software relacionado.

	SL de Usuario de Office 365 Plan E4 SL de Usuario de Live Meeting Professional SL de Usuario de Live Meeting Standard.	
Lync Online Plan 2	SL de Usuario de Lync Online Plan 2 SL de Usuario de Office 365 Plan E1 <sup>(1)</sup> SL de Usuario de Office 365 Plan E3 SL de Usuario de Office 365 Plan E4 SL de Usuario de Live Meeting Professional SL de Usuario de Live Meeting Standard.	Usuarios autenticados que obtienen acceso al servicio online o software relacionado. Sin embargo, (i) los Usuarios con licencia para Lync Online Plan 1. (ii) los Usuarios con licencia para CAL de Lync Server, edición Standard. (iii) los Usuarios con licencia para CAL de Lync Server Enterprise no necesitan licencias USL para acceder al servicio online con un propósito distinto a programar o llevar a cabo una conferencia web.
Lync Online Plan 3	SL de Usuario de Lync Online Plan 3 SL de Usuario de Office 365 Plan E4.	Usuarios autenticados que obtienen acceso al servicio online o software relacionado. Sin embargo, • los Usuarios con licencia para Lync Online Plan • los Usuarios con licencia para CAL de Lync Server, edición Standard. • los Usuarios con licencia para CAL de Lync Server Enterprise, no necesitan las SLs requeridas para acceder al servicio online con un propósito distinto de programar o llevar a cabo una conferencia web o (ii) iniciar una llamada de voz a través de una red telefónica conmutada (PSTN).
Office 365 Plan P1	SL de Usuario de Office 365 Plan P1.	Usuarios autenticados que acceden al servicio online o software relacionado. Un número máximo de 50 usuarios autenticados externos <sup>(2)</sup> por mes pueden acceder a la funcionalidad SharePoint a través del servicio online. No necesita SL de Usuario de Office 365 Plan P1 para estos usuarios.
Lync-to-Voice Add-on for Office 365 Plan P1	SL de Usuario de Lync-to-Voice Add-on for Office 365 Plan P1	Usuarios autenticados que acceden al servicio online o software relacionado.
Office Web Applications	SL de Usuario de Office Web Applications SL de Usuario de Office 365 Plan K2 SL de Usuario de Office 365 Plan E3 SL de Usuario de Office 365 Plan E4.	Usuarios que acceden al servicio online o software relacionado.
SharePoint Online Kiosk	SL de Usuario de Office 365 Plan K1 SL de Usuario de Office 365 Plan K2.	Usuarios autorizados <sup>(3)</sup> que acceden al servicio online o software relacionado con acceso "sólo lectura" para ver el contenido del sitio y con "privilegios de edición" para los usuarios K2 Plan Office 365 y formularios InfoPath o basado en el explorador que acceden al servicio online para crear y editar documentos Office. No se permite otro tipo de acceso y uso del servicio.
SharePoint Online Plan 1	SL de Usuario de SharePoint Online Plan 1 SL de Usuario de SharePoint Online Plan 2 SL de Usuario de Office 365 Plan E1 SL de Usuario de Office 365 Plan E3 SL de Usuario de Office 365 Plan E4.	Los usuarios autorizados <sup>(3)</sup> que accedan a datos que sean procesados por el servicio online o el software relacionado. Sin embargo, no podrá obtener acceso a servicios de Infopath, Excel, Access y Visio.
SharePoint Online Plan 2	SL de Usuario de SharePoint Online Plan 2 SL de Usuario de Office 365 Plan E3 SL de Usuario de Office 365 Plan E4.	Usuarios autenticados que obtienen acceso al servicio online o software relacionado

<sup>(1)</sup>Los clientes de Lync Online Plan 2 existentes o que estén renovando y que tengan SLs de Usuario vigentes de Business Productivity Online Suite el 27 de junio de 2011 podrán continuar accediendo y utilizando el servicio Live Meeting en virtud de los términos de licencia en los Derechos de Uso de los Servicios Online de abril de 2011 después de que han migrado desde Business Productivity Online Suite a Office 365 Plan E1 y hasta el 1 de abril de 2013 o la expiración de las correspondientes SLs de Usuario de Office 365 Plan E1 (lo que ocurra primero). Los Clientes cuyos términos de SL de Usuario se extiendan más allá del 1 de abril de 2013, pueden acceder únicamente a los

componentes del servicio Office 365 después de dicha fecha. Los Clientes con nuevas SL de Usuario de Office 365 Plan E1 que hayan comenzado después del 27 de junio del 2011, no pueden acceder a Live Meeting.

<sup>(2)</sup>“Usuarios externos” son los usuarios que no son (i) sus empleados o los empleados de sus filiales, o (ii) sus contratistas o representantes in situ o los de sus filiales.

<sup>(3)</sup>Vista Previa de Funcionalidades para los Usuarios Externos. Una vista previa está disponible para acceso de los usuarios externos autorizados<sup>2</sup>. Conforme la Vista Previa, usted puede invitar a los usuarios externos autorizados a acceder externamente a los sitios SharePoint a través de la funcionalidad Compartir-por-Correo de SharePoint Online sin adquirir o asignar SLs de Usuario a dichos usuarios. La Vista Previa finaliza con la próxima actualización importante de los servicios en cuyo momento Microsoft podrá escoger poner a disposición el mismo acceso conforme una suscripción de licencia por separada. El uso de los servicios online y del software relacionado conforme la Vista Previa está sujeto a los términos y condiciones de su contrato de licencias por volumen y estos derechos de uso de los servicios online.



Reasignación de SL de usuario y dispositivo. Tiene derecho a:

- Reasignar de manera permanente la SL de Usuario de un usuario a otro, o la SL de Dispositivo de un dispositivo a otro; o bien
- Reasignar temporalmente una SL de Usuario a un trabajador temporal mientras el primer usuario se encuentre ausente, o la SL de Dispositivo a un dispositivo de sustitución mientras el primer dispositivo esté fuera de servicio. Sin embargo, no se permiten reasignaciones temporales para permitir trabajos rotativos o en turnos similares.

**b. Licencias de Suscripción Complementarias (SLs complementarias).**

Las SLs de Complemento se encuentran disponibles como licencias opcionales o licencias obligatorias, en función del servicio online. Para los servicios online que aparecen en la lista a continuación:

- Podrá adquirir SLs de Complemento y utilizar ese servicio online como se describe en la tabla.
- Debe adquirir SLs de Complemento obligatorias para utilizar ese servicio online como se describe en la tabla.

SERVICIOS ONLINE QUE REQUIEREN SLS COMPLEMENTARIAS		
Servicios online	SL Complementaria	Cuando se requiera...
SharePoint Online Plan 1 y 2	Licencia de Suscripción de Complemento de SharePoint Online Extra Storage	Por cada gigabyte de almacenamiento que supere el almacenamiento otorgado con las licencias SL de Usuario.

**c. Licencias de Suscripción de Usuario de Aplicaciones de Desktop (SL de Usuario).**

Si se indica un servicio online de aplicaciones de desktop en la siguiente tabla, puede adquirir y ceder SL de Usuario a sus usuarios tal y como se describe en la tabla.

SERVICIOS ONLINE QUE REQUIEREN SL DE USUARIO		
Servicios online	SL de Usuario	Permite lo siguiente
Suscripción a Office Professional Plus	SL de Usuario de Office Professional Plus SL de Usuario de Office 365 Plan E3 SL de Usuario de Office 365 Plan E4.	Cada usuario a quien ceda una SL de Usuario podrá instalar y utilizar una copia del software por dispositivo en hasta 5 dispositivos a la vez.

Reasignación de SL de Usuario. Tiene derecho a:

- Reasignar permanentemente una SL de Usuario desde un usuario a otro; o
- Reasignar temporalmente una SL de Usuario a un trabajador temporal, mientras el primer usuario está ausente.

**Actualización de Software y Servicio Online.** Si proporcionamos una actualización importante al software con licencia en virtud de sus SL de Usuario para el servicio online, debe instalar la actualización en todos los dispositivos a través del servicio online para prevenir una interrupción del servicio online.

**Conexión Necesaria.** Cada usuario a quien ceda una SL de Usuario debe conectar cada dispositivo a Internet una vez que haya instalado el software al menos una vez cada 45 días. Si un usuario no cumple con este requisito, la funcionalidad del software puede verse afectada.

**Uso Remoto.** Usted podrá permitir que otros usuarios accedan remotamente al software para la prestación de servicios de soporte. No se permite otro uso de acceso remoto.

**Validación de la Suscripción.** Microsoft puede comprobar automáticamente la versión de cualquier versión de software que sus usuarios hayan instalado en cualquier dispositivo. Los dispositivos en que se instala el software periódicamente podrán proporcionar información para comprobar que el software cuenta con una licencia adecuada y que los Términos no han expirado. Esta información incluye la versión de software, el Windows Live ID del usuario, la información de identificación del producto, un identificador de la máquina y la dirección de protocolo de Internet del dispositivo. Si el software no tiene una licencia adecuada, su funcionalidad se verá afectada. Sólo puede obtener actualizaciones de software de Microsoft o de fuentes autorizadas. Consulte información sobre la obtención de actualizaciones de fuentes autorizadas en [www.microsoft.com/genuine/downloads/faq.aspx](http://www.microsoft.com/genuine/downloads/faq.aspx). **Al utilizar este software, autoriza la transmisión de la información descrita en esta sección.**

**Elementos y plantillas multimedia.** Las imágenes multimedia, las imágenes prediseñadas, las animaciones, los sonidos, la música, los clips de vídeo y otros tipos de contenido son “elementos multimedia”. Podrá acceder a los elementos multimedia suministrados con el software o como parte de un servicio relacionado. Podrá copiar y utilizar dichos elementos multimedia en proyectos y documentos. No podrá:

- Vender, otorgar licencia o distribuir copias de elementos multimedia por sí mismos o como un producto si el valor principal del producto es el elemento multimedia.
- Conceder a sus clientes derechos de licencia o distribución de los elementos multimedia.
- Otorgar licencia ni distribuir para fines comerciales los elementos multimedia que incluyan la representación de particulares, gobiernos, logotipos, marcas o emblemas identificables ni utilizar estos tipos de imágenes de forma que pueda implicar una aprobación o asociación con su producto, entidad o actividad.
- Crear trabajos obscenos ni inmorales con los elementos multimedia.
- Para obtener más información, visite [www.microsoft.com/permission](http://www.microsoft.com/permission).

**Componentes de Fuente.** Podrá utilizar las fuentes instaladas por el software o como parte de un servicio relacionado para mostrar e imprimir contenido. Podrá exclusivamente incrustar fuentes en el contenido, de acuerdo con lo que permitan las restricciones de incrustación de fuentes y podrá descargarlas temporalmente a una impresora o a otro dispositivo de salida para imprimir contenido.

## TERMINOS ADICIONALES A LOS SERVICIOS ON LINE

**a. Actualizaciones de los términos de licencia.** Podremos actualizar estos términos de licencia en cualquier momento. Los cambios en estos términos de licencia que presentemos con actualizaciones o complementos, cuya realización sea requisito legal o que no afecten sustancialmente su uso del servicio online se aplicarán inmediatamente. Para cualquier otro cambio, el uso que haga del servicio online bajo cualquier tipo de licencia existente se registrará por estos términos de licencia sin esas actualizaciones durante el periodo mayor entre:

1. 12 meses contados a partir de la primera vez que lo utiliza.
2. La duración del periodo comprometido.

Procuraremos notificarle de las actualizaciones al menos 30 días antes de que entren en vigor. Se entenderá que acepta los nuevos términos si utiliza el servicio online una vez que los hayamos publicado en estos derechos de uso de los productos o después que le enviemos una notificación por correo electrónico para informarle de las actualizaciones.

**b. Actualizaciones del servicio online.** Podremos modificar las funcionalidades o características o lanzar una versión nueva del servicio online y del software en cualquier momento. Después de una actualización, es posible que algunas funcionalidades o características anteriormente disponibles cambien o dejen de estar disponibles. Si actualizamos el servicio online o el software y no utiliza el servicio online o software actualizado, es posible que algunas características no se encuentren disponibles y que se interrumpa el uso que haga del software y servicio online.

**c. Suspensión de un Servicio Online.**

1. Suspensión del Servicio Online. Podremos suspender el Servicio Online completamente o en parte en las siguientes circunstancias:
  - Si consideramos que el uso que hace usted del Servicio Online supone una amenaza directa o indirecta a nuestra integridad o función de red o el uso de cualquier persona del Servicio Online.
  - Si resulta razonablemente necesario para prevenir el acceso no autorizado a Datos de Cliente.
  - En la medida necesaria para cumplir los requisitos legales.
  - Si infringe cualquiera de los términos señalados en el presente documento.
2. Nuestra promesa de suspensión. Cualquier suspensión de un Servicio Online conforme a esta sección se aplicará a la parte mínima necesaria del Servicio Online y solo será vigente mientras sea razonablemente necesario para abordar los problemas que originaron la suspensión.
3. Notificación de suspensión. Le daremos una notificación previa antes de suspender un Servicio Online, excepto cuando creamos razonablemente que se requiere una suspensión inmediata.
4. Nuestro derecho a terminar el Servicio Online. Si no se ocupa de los motivos de la suspensión en un plazo de 30 días después de que suspendamos el Servicio Online, podemos terminar su Suscripción y reservarnos el derecho de eliminar sus Datos de Cliente sin ningún periodo de retención.

**d. Expiración o Resolución del Servicio Online.** Tras la expiración o la resolución de la suscripción al servicio online, deberá ponerse en contacto e informarnos de si desea:

1. Deshabilitar su cuenta y después eliminar sus datos de cliente; o
2. Retener sus datos de cliente almacenados en el servicio online en una cuenta de función limitada durante al menos treinta (30) días después de la expiración o terminación de la suscripción (el “período de retención”), de modo que usted pueda extraer los datos.
  - Si indica (1), no podrá extraer los datos de cliente de su cuenta. Si no indica (1) ni (2), retendremos los datos de cliente de acuerdo con (2).
  - Después de la expiración del periodo de retención, deshabilitaremos su cuenta y después eliminaremos sus datos de cliente. Las copias almacenadas en caché o que tengan copia de seguridad se depurarán dentro de los quince (15) días siguientes al periodo de retención.
  - Es posible que el servicio online no admita la retención o extracción del software proporcionado por el cliente para utilizarlo en el servicio online.

**Ausencia de Responsabilidad por la Eliminación de Datos de Cliente.** Está de acuerdo en que, salvo por lo descrito en estos términos, no tenemos ninguna obligación de conservar, exportar o devolverle sus datos de cliente. Igualmente, está de acuerdo en que la eliminación de sus datos de cliente, conforme a estos términos, no conlleva ningún tipo de responsabilidad por nuestra parte.

**e. Disponibilidad del Servicio Online.** La disponibilidad del servicio online, parte de su funcionalidad y las versiones de idioma varían según el país. Los usuarios finales únicamente podrán utilizar el servicio online, o cierta funcionalidad del servicio online, conforme esté disponible en la ubicación principal del usuario final. Puede encontrar información sobre la disponibilidad en <http://www.microsoft.com/online/faq.aspx#international> o en un sitio alternativo que Microsoft identifique.

**f. Responsabilidad de sus cuentas.** Usted será responsable de sus contraseñas, si las tiene, y de cualquier actividad con sus cuentas de servicio online, incluidas las de usuarios a los que abastezca y de las interacciones con terceros que tengan lugar a través de su cuenta o de sus cuentas asociadas. Debe mantener la confidencialidad de sus cuentas y contraseñas. Es su obligación informarnos inmediatamente sobre cualquier uso indebido de sus cuentas o sobre cualquier incidente de seguridad relacionado con el servicio online.

**g. Uso del software con los servicios online.** Puede que deba instalar determinado software de Microsoft con el fin de iniciar sesión y utilizar el servicio online. En tal caso, se aplican los términos siguientes:

**Términos de Licencia del Software de Microsoft.** Podrá instalar y utilizar el software en sus dispositivos únicamente para utilizarlo con el servicio online. Su derecho a utilizar el software finaliza cuando su derecho a utilizar el servicio online termina o expira o cuando actualizamos el servicio online y ya no admite el software, lo que ocurra primero. Debe desinstalar el software cuando finalice su derecho a utilizarlo. También es posible que en ese momento lo desactivemos.

**Actualizaciones automáticas para software de Microsoft.** Periódicamente, podemos comprobar su versión del software y recomendar o descargar actualizaciones para sus dispositivos. Es posible que no se le notifique cuando descarguemos la actualización.

**h. Uso de otros sitios web y servicios.** Puede que deba utilizar determinados sitios web o servicios de Microsoft con el fin de acceder y utilizar los servicios online. En tal caso, se aplican los términos de uso asociados con dichos sitios web o servicios a su uso de ellos, según corresponda.

**i. Contenido y servicios de terceros.** No nos hacemos responsables del contenido de terceros al que acceda de forma directa o indirecta a través del servicio online. Usted será responsable de sus tratos con un tercero (incluidos los anunciantes) relacionados con el servicio online (incluidos la entrega y el pago de bienes y servicios).

**j. Uso de Alto Riesgo.** Los servicios online no son tolerantes a las fallas y no se garantiza que estén libres de errores o que funcionen sin interrupciones. Ni usted ni sus usuarios finales tienen el derecho de usar los servicios online en aplicaciones o situaciones en las que una falla de los servicios online pueda causar la muerte o una lesión física grave de una persona, o daños físicos o ambientales serios (“Uso de Alto Riesgo”). Algunos ejemplos de Uso de Alto Riesgo incluyen, entre otros: aeronaves u otros medios de transporte masivo de personas, plantas nucleares o químicas, sistemas de soporte vital, equipos médicos implantables, vehículos motorizados o sistemas de armamento. El Uso de Alto Riesgo no incluye la utilización de servicios online con fines administrativos, para almacenar datos de configuración, herramientas de ingeniería y/o configuración u otras aplicaciones que no son de control, y si esto no se cumpliera podría causar la muerte, daños corporales o daños físicos o ambientales serios. Estas aplicaciones que no son de control pueden comunicarse con las aplicaciones que realizan el control, pero no deben ser responsables de forma directa o indirecta de la función de control. Usted acepta indemnizar y defendernos (incluyendo a Microsoft) frente a cualquier reclamación interpuesta por un tercero que derive del uso de los servicios online en relación con cualquier Uso de Alto Riesgo.

**k. Sus Datos de Cliente.** Podrá remitir datos de cliente para su uso con relación al servicio online. “Datos de Cliente” son todos los datos, incluidos todos los archivos de texto, sonido o imágenes y software que nos proporcione usted o que sean proporcionados en su nombre, a través del uso del servicio online. Cuando envía datos de cliente para su uso con cualquier servicio online que habilite la comunicación o la colaboración con terceros, usted reconoce que esos terceros pueden:

- Utilizar, copiar, distribuir, mostrar, publicar y modificar sus datos de cliente.
- Publicar su nombre en relación con los datos de cliente; y
- Facilitar la capacidad de otras personas para hacer lo mismo.

Algunos servicios online pueden ofrecer una funcionalidad que restrinja la capacidad de terceros de hacer lo anterior. Será su responsabilidad hacer uso de esa funcionalidad según corresponda para su intención de uso de sus datos de cliente.

Usted reconoce que cuenta con todos los derechos sobre los datos de cliente que nos proporciona por lo que no infringen los derechos de un tercero. ,

**l. Privacidad.** Los datos personales recopilados a través del servicio online se pueden transferir, almacenar y procesar en los Estados Unidos de América o en cualquier otro país en que Microsoft o sus proveedores de servicios cuenten con instalaciones. Esto incluye todos los datos personales que recopile a través del uso del servicio. Al utilizar este servicio online, autoriza la transferencia de datos personales fuera del país. También acuerda obtener la autorización necesaria de las personas que le proporcionan datos personales a usted para:

- Transferir esos datos a Microsoft y a sus mandatarios.
- Permitir la transferencia, el almacenamiento y el procesamiento de esos datos.

Si usted es una institución de educación, será responsable de cualquier autorización parental para cualquier uso de los usuarios finales del servicio online según lo pueda exigir la legislación aplicable. Consulte la declaración de privacidad del servicio online para obtener más información sobre cómo podemos recopilar y utilizar su información:

Servicios online	Declaración de Privacidad
Exchange Online Lync Online SharePoint Online Office 365 Plan P1	<a href="http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=212058">http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=212058</a>

**m. Nuestro Uso de los Datos de Cliente; Solicitud de Terceros.**

Los datos de cliente se utilizarán exclusivamente para prestarle el servicio online. Esto puede incluir la solución de problemas enfocada en la prevención, detección y reparación de problemas que afecten el funcionamiento del servicio online y las mejoras de las características que implican la detección de amenazas emergentes y en evolución para los usuarios (como software malintencionado o correo electrónico no deseado) y su protección frente a ellas.

No revelaremos datos de cliente a un tercero (lo que incluye aplicación de la ley, otra entidad pública o litigante civil; excluidos nuestros subcontratistas) excepto como usted lo ordene o a menos que lo exija la ley. En caso de que terceros se pongan en contacto con nosotros exigiendo los datos de cliente, intentaremos redirigirlos para que se los soliciten directamente a usted. Como parte de ese proceso, podremos proporcionarle su información básica de contacto a terceros. Si nos vemos obligados a revelar datos de cliente a un tercero de aplicación de la ley, utilizaremos esfuerzos comercialmente razonables para notificarle por anticipado respecto de una revelación, a menos que se prohíba legalmente. Usted es responsable de responder a solicitudes de un tercero respecto al uso que hace de los servicios online, como una solicitud de retirar contenido bajo la Ley de propiedad intelectual para el milenio digital.

**n. Seguridad de los Datos de Cliente.**

Implementaremos las medidas organizativas y técnicas adecuadas, tal y como se detalla en la descripción general de seguridad aplicable al servicio online, para ayudarle a proteger los datos de cliente que se procesen o a los que acceda el servicio online frente a la pérdida, el acceso o la revelación accidental o ilegal. Está de acuerdo en que estas medidas:

- Son nuestra única responsabilidad con respecto a la seguridad y administración de los datos de cliente.
- Sustituyen cualquier obligación de confidencialidad incluida en su contrato de licencia por volumen o cualquier otro contrato de confidencialidad o de no divulgación.

Consulte la siguiente tabla para obtener información acerca de dónde encontrar la descripción general de seguridad del servicio online.

Servicios online	Descripción general de seguridad
Exchange Online Lync Online SharePoint Online Office 365 Plan P1	Consulte la Tabla de Declaración de Privacidad

**o. Ámbito de Uso. No podrá:**

- Utilizar el servicio online de una forma prohibida por cualquier ley, reglamento o requerimiento o decreto administrativo en cualquier jurisdicción, o que infrinja los derechos legales de otro.
- Utilizar el servicio online de tal forma que pudiera causar daños u obstaculizar su uso a otros usuarios.
- Utilizar el servicio online para intentar por cualquier medio obtener un acceso no autorizado a cualquier servicio, dato, cuenta o red.
- Falsificar cualquier protocolo o información de encabezado de correo electrónico (por ejemplo, “suplantación de identidad”).
- Utilizar el servicio online para enviar “correo no deseado” (es decir, mensajes comerciales o masivos no solicitados), para distribuir malware o de otro modo habilitar cualquier oferta diseñada para infringir estos términos (por ejemplo, ataques por denegación de servicio, etc.).
- Eliminar, modificar o alterar cualquier aviso reglamentario o legal o vínculo que esté incorporado en el servicio online.

**p. Reglamentación.** Podremos modificar o concluir el servicio online en cualquier país donde exista alguna exigencia u obligación gubernamental, presente o futura, o exigencia que generalmente no sea aplicable a las actividades comerciales desempeñadas en ese país, presente una carga excesiva para que Microsoft continúe operando el servicio online sin modificación y/o haga que Microsoft considere que estos términos o el servicio online son incompatibles con dicha exigencia u obligación. Por ejemplo, podremos modificar o concluir el servicio online en relación con una exigencia gubernamental que haga que Microsoft sea regulado como un proveedor de servicios de telecomunicaciones.

**q. Notificaciones electrónicas.** Podremos proporcionarle información sobre el servicio online en formato electrónico. Ésta se podrá entregar por medio de correo electrónico a la dirección que nos proporcione al suscribir el servicio online o mediante un sitio web que identifiquemos. La fecha de las notificaciones que se realicen por correo electrónico será la de su transmisión. Mientras utilice el servicio online, contará con el software y hardware necesarios para recibir estas notificaciones. No podrá utilizar el servicio online si no acepta recibir estas notificaciones electrónicas.

## **EXCEPCIONES Y TÉRMINOS ADICIONALES APLICABLES A PRODUCTOS ESPECÍFICOS.**

### **Para Exchange Online Archiving:**

Exchange Online Archiving es un servicio online que sustituye a Exchange Hosted Archive.

Si renueva de Exchange Hosted Archive a Exchange Online Archiving y todavía no ha migrado a Exchange Online Archiving, usted podrá continuar utilizando el servicio Exchange Hosted Archive sujeto a los términos de los Derechos de Uso de los Productos de marzo de 2011 hasta su migración a Exchange Online Archiving o hasta la expiración de las SLs de Usuario de Exchange Online Archiving (lo que ocurra primero).

### **Para Exchange Online Plan 2:**

Exchange Online Plan 2 es un servicio online que sustituye a Exchange Hosted Archive.

Si renueva de Exchange Hosted Archive a Exchange Online Plan 2 y todavía no ha migrado a Exchange Online Plan 2, usted podrá continuar utilizando el servicio Exchange Hosted Archive sujeto a los términos de los Derechos de Uso de los Productos de marzo de 2011 hasta su migración a Exchange Online Plan 2 o hasta la expiración de las SLs de Usuario de Exchange Online Plan 2 (lo que ocurra primero).

### **Para Lync Online:**

Aviso de Grabación. Las leyes de algunas jurisdicciones exigen notificar a las personas o solicitar su consentimiento antes de interceptar, supervisar y/o grabar sus comunicaciones y/o restringir la recopilación, almacenamiento y uso de información de identificación personal. Acepta cumplir toda la legislación aplicable y obtener todos los consentimientos necesarios y hacer todas las revelaciones necesarias antes de utilizar el servicio online o la función o las funciones de grabación.

Lync 2010 incluye Silverlight. El siguiente aviso se aplica al software de Silverlight. Aviso sobre el Estándar H.264/AVC Visual y el Estándar VC-1 Video. Este software puede incluir la tecnología de decodificación de H.264/MPEG-4 AVC y/o VC-1. MPEG LA, L.L.C. exige la inclusión del siguiente aviso:

LA LICENCIA DE ESTE PRODUCTO SE CONCEDE BAJO LAS LICENCIAS DE LA CARTERA DE PATENTES DE AVC Y VC-1 PARA USO PERSONAL Y NO COMERCIAL POR PARTE DE UN CONSUMIDOR PARA (i) CODIFICAR VIDEO EN CUMPLIMIENTO CON LOS ESTÁNDARES ANTERIORES (“ESTÁNDARES DE VIDEO”) Y/O (ii) DESCODIFICAR VIDEO AVC Y VC-1 QUE HAYA SIDO CODIFICADO POR UN CONSUMIDOR EN EJERCICIO DE UNA ACTIVIDAD PERSONAL NO COMERCIAL Y/O QUE SE HAYA OBTENIDO DE UN PROVEEDOR DE VIDEO CON LICENCIA PARA PROPORCIONAR DICHO VIDEO. NINGUNA DE LAS LICENCIAS SE EXTIENDEN A NINGÚN OTRO PRODUCTO INDEPENDIENTEMENTE DE SI DICHO PRODUCTO ESTÁ INCLUIDO CON ESTE SOFTWARE EN UN SOLO ARTÍCULO. NO SE OTORGA NINGUNA OTRA LICENCIA PARA NINGÚN OTRO USO, NI SE DEBE PRESUPONER LA CONCESIÓN DE ÉSTA. PUEDE OBTENER INFORMACIÓN ADICIONAL DE MPEG LA, L.L.C. VISITE [WWW.MPEGLA.COM](http://WWW.MPEGLA.COM).

Para efectos de aclaración, esta notificación no limita o prohíbe el uso del software para usos normales del negocio que son privados a dicho negocio los cuales no incluyen (i) redistribución del software a terceros, o (ii) creación de contenido con las tecnologías de compatibilidad de VIDEO ESTÁNDAR para distribución a terceros.



## CONTRATOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Es posible que algunos servicios online incluyan SLA relacionados con el rendimiento. Consulte los Contratos de Nivel de Servicio que se encuentran en el Anexo de Niveles de Servicio de este mismo documento.

**a. Disposiciones generales.** Estos términos de licencia forman un contrato entre el licenciante (“Licenciante”) del Software Licenciado y usted. La licencia que se le otorga está sujeta a la obligación de pago que usted contrajo y al cumplimiento de este documento y de cualquier término adicional de uso de los productos que esté asociado. Una Licencia es una licencia no exclusiva, no perpetua y no es transferible. La capacidad para utilizar el Software Licenciado puede verse afectada por requisitos mínimos del sistema u otros factores. El Licenciante se reserva todos los derechos que no se han otorgado expresamente (y ningún otro derecho se entenderá por implicación, doctrina de los propios actos, agotamiento u otro).

**b. Software Licenciado.** El Licenciante le otorga el número de copias de licencias de cada Software Licenciado que usted le haya ordenado y le otorga el derecho a utilizar una versión anterior en lugar de un Software Licenciado si se especifica en los términos de uso del producto.

1. Confirmación de la Licencia. Todo el contenido siguiente, en conjunto, es prueba de su licencia (o si la opción de compra para una licencia perpetua estuvo disponible y usted la utilizó, una licencia perpetua): (a) este contrato, (b) la confirmación de orden, si es que existe, (c) cualquier transferencia autorizada por este contrato, la documentación que evidencia las transferencias de la licencia, y (d) las evidencias de pagos.
2. Los Derechos de la Licencia no están relacionados con el suministro del medio del software. Los derechos correspondientes al Software Licenciado que se obtuvo conforme a este contrato no están relacionados a ninguna orden de suministro del medio del software.
3. Transferencia de licencias a las Afiliadas o terceros.
  - i. Derecho de transferencia. Usted puede transferir las licencias del Software Licenciado conforme a este documento y únicamente después de que haya ejercido una opción de compra disponible. La transferencia de las licencias no liberará de las responsabilidades que tiene la parte licenciante con respecto a las obligaciones que contrajo conforme a este contrato. La reventa de licencias, y cualquier otro tipo de transferencia que no se haya autorizado expresamente en esta sección queda prohibida totalmente.
  - ii. Ciertas transferencias que no están permitidas. Usted no puede transferir lo siguiente:
    - Licencias por un breve periodo (90 días o menos).
    - Derechos temporales de uso del Software Licenciado.
    - Cobertura de Software Assurance de Microsoft, si es que existe.
    - Licencias perpetuas de cualquier versión del Software Licenciado adquiridas a través de Software Assurance de Microsoft de forma separada de la versión completa de la licencia.

- Una licencia de actualización perpetua para un sistema operativo de escritorio de forma separada de la licencia de sistema operativo de escritorio subyacente o del sistema informático en el cual el Software Licenciado se instaló y al cual se le asignó la licencia.

c. **Limitaciones de uso.** El Software Licenciado se cede bajo licencia y no es objeto de venta.

No tiene derecho a:

1. Realizar una ingeniería inversa, descompilar o desarmar ningún Software Licenciado, excepto cuando la ley correspondiente lo permita a pesar de esta prohibición;
2. Alquilar, arrendar, prestar, revender o alojar a, o para terceros, ningún Software Licenciado, excepto cuando sea expresamente permitido en los términos de uso del producto para un Software Licenciado;
3. Separar y utilizar los componentes del Software Licenciado en dos equipos o más, subir o bajar de nivel los componentes en momentos diferentes, o transferir los componentes de forma separada, excepto cuando sea expresamente permitido en los términos de uso del producto; o
4. Modificar o crear trabajos derivados del Software Licenciado.

## 8. PRESENCIA WEB

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

CARACTERÍSTICAS	COMENZÁ	COMUNICÁ	VENDÉ
<b>Construir mi página</b>			
Constructor avanzado de sitios web (EasySiteWizard Pro – Drag&Drop)	Sí	Sí	Sí
Galería avanzada de formatos pre-diseñados para sitios (editables en Photoshop)	No	No	Sí
Sitio Web Móvil Básico	No	1 página	1 página
<b>Atraer clientes</b>			
E-mail marketing (AnnouncerPro)	No	20 contactos	20 contactos
Social Stream (linkedin, facebook, twitter)	No	Sí	Sí
Chat de Negocios (EasyLiveChat)	Sí	Sí	Sí
Optimizador para buscadores (EasySiteOptimizer)	Sí	Sí	Sí
<b>Vender en línea</b>			
Constructor de Tienda en Línea (EasyStoreMaker Pro) procesador de tarjetas de crédito en línea y certificados SSL.	No	No	Sí
Soporte para procesamiento de pagos en línea	No	No	Sí
<b>General</b>			
Almacenamiento Sitios Web	20 GB Bloques adicionales de 1 GB	150 GB Bloques adicionales de 1 GB	300 GB Bloques adicionales de 1 GB

Cuentas de Correo Electrónico de 1 GB	<b>5</b> De 1 en 1 En paquetes	<b>10</b> De 1 en 1 En paquetes	<b>20</b> De 1 en 1 En paquetes
Límite Mensual de Transferencia de información	<b>200 GB</b> Bloques adicionales de 10 GB	<b>1,500 GB</b> Bloques adicionales de 10 GB	<b>3,000 GB</b> Bloques adicionales de 10 GB

## OFERTA BASE

Servicios adicionales: (Aplican solamente para planes .comunicá y .vendé)

<b>Campañas de Correo Electrónico [Aplica para Plan comunicate y comercia]</b>
Bloque de 250 contactos (mensajes ilimitados)
Bloque de 500 contactos (mensajes ilimitados)
Bloque de 1000 contactos (mensajes ilimitados)
Bloque de 10000 contactos (mensajes ilimitados)
Bloque de 25000 contactos (mensajes ilimitados)
<b>Sitio web móvil [Aplica para Plan comunicate y comercia]</b>
Sitio web móvil
<b>Cuentas de correo electrónico [Aplica para los 3 planes]</b>
Cuenta de Correo Modalidad Básica Excedente

Consumos excedentes (Aplican en todos los planes con abono mensual)

<b>Tipo de consumo adicional</b>
Bloque de almacenamiento de 1GB adicional
Bloque de 10 GB Transferencia de información Adicional

## POLÍTICAS COMERCIALES:

Plazo mínimo de contratación 1 mes para todos los servicios CLOUD PRESENCIA WEB, con renovación mensual automática.

Los Precios Incluyen IVA.

En caso de que el CLIENTE dé por terminado el SERVICIO antes de cumplir con la vigencia mínima establecida en el presente Anexo, se obliga a pagar a CLARO el importe correspondiente a un abono mensual del SERVICIO.

## 9. REGISTRO Y RENOVACIÓN DE DOMINIOS

<b>Planes de Dominios</b>
Dominio .com, .net, .org
Dominio .com.ar, .org.ar

Plazo mínimo de contratación 1 año para todos los servicios CLOUD REGISTRO Y RENOVACIÓN DE DOMINIOS.

Los Precios Incluyen IVA.

En caso de que el CLIENTE dé por terminado el SERVICIO antes de cumplir con la vigencia mínima establecida en el presente Anexo, no se harán reembolsos proporcionales del tiempo remanente del periodo determinado.

## 10. COMUNICACIÓN MÓVIL PRIVADA

Comunicación Móvil Privada permite enviar y recibir mensajes, realizar llamadas, videollamadas y conferencias telefónicas de hasta 6 participantes de manera segura y privada con otros usuarios de la aplicación Silent Phone a través de internet.

### **POLÍTICAS COMERCIALES:**

Plazo mínimo de contratación 1 mes para todos los servicios CLOUD COMUNICACIÓN MÓVIL PRIVADA, con renovación mensual automática.

Los Precios Incluyen IVA.

En caso de que el CLIENTE dé por terminado el SERVICIO antes de cumplir con la vigencia mínima establecida en el presente Anexo, se obliga a pagar a CLARO el importe correspondiente a un abono mensual del SERVICIO.

## 11. CLARO GESTIÓN DE ACTIVIDADES Y CLARO LOGISTICA

**CLARO GESTIÓN DE ACTIVIDADES:** es una aplicación que puede ser instalada ya sea en Handhelds o Smartphones (ambos con sistema Operativo Android), para que los choferes puedan dejar registrada la situación de cada uno de los repartos y /o tareas.

**CLARO LOGISTICA:** Claro Logística es una herramienta para conectar la flota a internet y realizar la planificación logística.

Ambos productos son integrados y gestionados por medio de una Plataforma Web con las siguientes características:

- Perfil general en el cual se pueden visualizar la situación general del negocio:
  - Estado de sus vehículos monitoreados con equipos de GPS dedicado (Apagado, Encendido y Estado de Último Reporte)
  - Estado de sus dispositivos monitoreados con teléfonos tipo smartphones (Apagado, Encendido y Estado de Último Reporte)
  - Estadísticas generales de toda la flota monitoreada
  - Contador de alertas y eventos
  - Estado de los repartos/entregas/visitas
  - Acceso al menú de capas para acceder a otras funcionalidades de la plataforma.
  
- Perfil propio de cada dispositivo monitoreado (teléfono o bien equipos de GPS). En el mismo se puede visualizar:
  - En el caso de los teléfonos:
    - Posibilidad de configurar que días y horarios debe encenderse el GPS (solo para dispositivos móviles)

- Porcentaje de batería
  - Últimas visitas realizadas
  - Llamadas efectuadas (solo para dispositivos móviles)
  - Aplicaciones instaladas (solo para dispositivos móviles)
  - Estadísticas Generales
- En el caso de los vehículos:
    - Porcentaje de batería
    - Nivel de señal de reporte (GSM, EDAD GPS y GPS)
    - Últimas visitas realizadas
    - Estadísticas Generales

A su vez, la plataforma está organizada a través de un menú de capas que permite acceder a las distintas funcionalidades de la misma. A continuación se detallan en forma genérica las principales funcionalidades de cada capa:

- Capa Choferes: Alta, baja y modificación de empleados / Datos personales del empleado / Asociación con Transportadora.
- Capa Clientes: Alta, baja y modificación de clientes / Posibilidad de cargar de forma manual o importar archivo / Visualización de histórico de visitas en cliente / Posibilidad de exportar archivo Excel.
- Capa Alertas: Visualización de todas las alertas de interés / Posibilidad de asociar eventos / Configuración de tipo de alerta: mensaje en la plataforma o correo electrónico.
- Capa Depósitos: Alta, baja y modificación de depósitos.
- Capa Maquinas: Baja y modificación de máquinas / Posibilidad de cargar información relevante del vehículo (chofer, acompañante, vencimiento VTV, Seguro, Patente, etc.) / Posibilidad de exportar archivo Excel.
- Capa Zonas: Alta, baja y modificación de zonas / Posibilidad de cargar información de la zona (vendedor, días de visita, maquinarias, etc.) / Posibilidad de exportar archivo Excel.
- Capa Mapas: La herramienta brinda la posibilidad de monitorear en tiempo real todos los dispositivos, permitiéndoles conocer la ubicación precisa y evaluar la performance de sus empleados y entregas. Se deberá tener en cuenta que el monitoreo en tiempo real dependiera de las redes disponibles de GPRS o conectividad pre-acordada, adicionalmente dependerá de la actividad del CLIENTE.
- Capa Entregas: En la función "Entregas", el administrador podrá conocer el progreso de las entregas realizadas, empleado asignado, estado del reparto, ver el detalle en el mapa etc.

Estado de la entrega (representado en colores):

- Entregado: verde
- Parcial: amarillo
- No entregado: rojo

- Ver pedidos: se mostrará un listado con todos los remitos correspondientes al cliente y visualizar las fotografías relevadas por el empleado.
- Capa Listados: Todos los datos recolectados por el dispositivo móvil, podrán ser visualizados mediante la capa “Listados” de la Plataforma.  
Desde allí podrán conocer la siguiente información:
  - Latitud
  - Longitud
  - Tipo de vehículo
  - Fecha/horario
  - Motivo cargado por el empleado (entregado, parcial, no entregado).

Además, el sistema permite efectuar búsquedas avanzadas por dispositivos y rango de fecha. Esos datos obtenidos podrán ser descargados en formato Excel.

La plataforma cuenta también con algunas capas especiales que pueden ser eventualmente habilitadas en caso el cliente lo requiera. Entre ellas se destaca:

- Capa Liquidador de viajes: La Plataforma cuenta con la funcionalidad “liquidador de viajes”, permitiendo generar una proforma según costo fijo por ruta aplicando las siguientes variables: precio por ruta, fecha y empresas de transporte.
- Capa Listado de precios: La herramienta cuenta con la posibilidad de cargar una nueva lista o bien, importar una nueva lista de precios (QUADMINDS y AMX deberán definir un formato estándar).

Una vez cargados los datos, se podrán aplicar determinados filtros (día, mes, semana, año y desde/hasta) y la empresa de transporte y generar una proforma.

Cualquier configuración particular que requiera el CLIENTE no está incluida dentro de esta propuesta y deberá ser dimensionada y cotizada de forma específica.

- Capa Tareas: Posibilidad de configurar y generar desde la Plataforma, las tareas que debe realizar su personal en el punto de venta.  
Las tareas se encuentran predefinidas bajo determinados tipos de parámetros (presionar botón en pantalla, seleccionar entre 2 opciones, tomar fotos etc.), estos ítems serán de gran utilidad para generar las tareas que deberá realizar el empleado teniendo en cuenta la información a relevar en destino.

Visualización real time del relevamiento efectuado por el usuario en el Punto de venta

Cualquier otra configuración particular que requiera el CLIENTE no está incluida dentro de estos términos y condiciones y deberá ser dimensionada y cotizada de forma específica.

Será responsabilidad de CLARO el correcto funcionamiento de la Plataforma.

Consecuentemente, CLARO será responsable del Soporte y Mantenimiento constante de la plataforma y que pueda entenderse como Soporte y Mantenimiento y el diseño y atención de soluciones.

## CLARO GESTION DE ACTIVIDADES

CLARO proveerá el producto CLARO GESTION DE ACTIVIDADES el cual es en una aplicación para la gestión de tareas, censos y entregas entre otras funcionalidades.

Dentro de las funciones principales se destacan:

- Confirmación de tareas y el resultado en el punto de interés y en tiempo real.
- Reportes, fotos y relevamiento de datos asociados a tareas en campo.
- Obtención de la firma de los clientes en la aplicación, para validar remitos de entrega
- Checklist de tareas para choferes/empleados en el depósito, Listado de tareas, Captura de imágenes asociadas a la tarea.
- Reportes de performance: Sobre clientes visitados, tiempo en la calle kilómetros recorridos.
- Visualizar detalle de cliente, Formulario para relevar, Relevamiento pendiente, Productos a relevar.

Funcionalidades para Entregas/Retiros:

- En Deposito:
  - Con el objetivo de asegurar que cada vehículo lleve los productos correctos, se le solicitará al empleado que al momento de carga efectúe la lectura de cada uno de los remitos.
  - En la parte superior de la aplicación se informará el progreso de la carga de mercadería.
  - En caso de tener diferencias entre lo escaneado y la ruta asignada por el cliente, el sistema se encargará de indicarle al empleado esa falencia.
  - Al finalizar la carga, el empleado visualizará la situación actual de la carga.
- En Reparto:
  - Una vez validada la carga, el empleado visualizará el listado de los clientes con la dirección y datos de entrega de cada uno de ellos.
  - Entrega Exitosa:
    - El empleado llega al domicilio, entrega los productos y hace la lectura del código de barras del remito o carga manual.
    - En ese momento, el sistema registra la ubicación del dispositivo móvil y geocodifica el cliente en la plataforma. A su vez, la pantalla pregunta si la entrega fue exitosa y el repartidor indica que SI.
    - Para finalizar el reparto, el empleado deberá seleccionar el estado del reparto (entregado, no entregado)
  - Entrega No Exitosa:
    - El empleado llega al domicilio y no puede entregar los productos, entonces hace una lectura del remito con el lector de CB o carga manual.
    - En ese momento, el sistema registra la ubicación del Dispositivo móvil y geocodifica el cliente en la plataforma, a su vez, la pantalla pregunta si la entrega fue exitosa, el repartidor indica que NO.

- Para finalizar el reparto, el chofer deberá seleccionar el estado del reparto (entregado, no entregado)
  - El empleado podrá tomar fotografías de cada una de las entregas/ no entregas realizadas en el transcurso del día. Ese material será de gran relevancia para el personal que se encuentra realizando el monitoreo y seguimiento desde la plataforma.

#### Funcionalidades para Tareas/Censos:

- Pantalla de Inicio:
  - Una vez generadas las tareas y asignadas a un dispositivo, el empleado recibirá en su celular, el listado de clientes a visitar.
- Detalle de Tareas:
  - Al llegar al primer cliente, el usuario deberá realizar clic en el contacto para visualizar las tareas a realizar en ese punto de venta.
  - Tanto el orden como las tareas son predefinidas y configuradas desde la plataforma.

CLARO será responsable del Soporte y Mantenimiento constante del producto, involucrando cualquier actividad que no se haya explicitado y que pueda entenderse como Soporte y Mantenimiento y el diseño y atención de soluciones.

#### CLARO LOGISTICA

CLARO proveerá el producto CLARO LOGISTICA el cual está diseñado recolectar información de los vehículos para su posterior proceso. El producto CLARO LOGISTICA es una herramienta para conectar la flota a internet/red y realizar la planificación logística que consiste en un desarrollo para el Geoposicionamiento de vehículos y con la posibilidad de integración con diversos sensores para obtener la información de ellos y que interactúen con las diferentes funcionalidades de la Plataforma Web.

Dentro de las funciones principales se destacan:

- Realizar el seguimiento online de la flota propia o tercerizada y repartos 24x7.
- Obtener información del estado de la visita del vehículo.
- Posibilidad de reducir costos y kilómetros recorridos a partir de la el analisis de la información de la operación reflejada en la plataforma y contratando otros módulos adicionales como el OPTIMIZER el cual permite optimizar el uso de la flota y el rendimiento de los empleados.

Brinda información de posicionamiento

Brinda información de detenciones

- Brinda información de puesta en movimiento
- Brinda información de cambios de rumbo
- Posibilidad de obtener información directa del vehículo con la integración correspondiente.



Adicionalmente permite:

- **Controlar la Flota:**
  - Monitorear los vehículos ON LINE y en tiempo real 24x7.
  - Configurar, recibí alertas y eventos por vehículo en el dispositivo que se seleccione.
  - Visualizar la información detallada de los vehículos y empleados.
- **Conocer el estado de los repartos:**
  - Brindar seguimiento el cumplimiento de repartos en tiempo real.
  - Obtener conclusiones con los KPI's por flota y por vehículo y detectar posibilidades de mejora.
  - Esquematar los repartos armando Zonas de trabajo, asignándole frecuencia de visita, vehículos y clientes.
  - Recibir Alertas de entrada y salida a cada Zona, armar las que se requieran, con el criterio más conveniente.
  - Detectar patrones para mejorar la eficiencia de tus entregas y reducir la tasa de rechazos
- **Asegurar que la flota siempre esté disponible:**
  - Recibir alertas de vencimiento de registros de conducir del personal, cambios de aceite y CNRT.
  - Detectar fugas en el consumo de combustible, con las estadísticas por vehículo (con CANBUS).
- **Reducir el porcentaje de rechazos en los repartos:**
  - Identificar cómo fue la operación en la calle respecto a la planificación.
  - Detectar excedentes de kilómetros, tiempo y combustible.
  - Utilizar las estadísticas para detectar problemas y mejorar la calidad del servicio.

CLARO será responsable del Soporte y Mantenimiento constante del producto, involucrando cualquier actividad que no se haya explicitado y que pueda entenderse como Soporte y Mantenimiento y el diseño y atención de soluciones.

### **CLARO LOGISTICA – ADICIONALES**

Se podrán brindar servicios adicionales para el producto CLARO LOGISTICA, que deberán ser contratados de forma separada y específica.

OPTIMIZER: herramienta de generación automática de rutas en función de flota disponible, cantidad de repartos y clientes a visitar, todo integrado en la Plataforma Web.

Dentro de las funciones principales se destacan:

- Configuración de capacidades de la flota.
- Balanceo de cargas.
- Optimización de rutas.
- Permite planificar los repartos, con la cantidad mínima de vehículos, los empleados disponibles, efectuando la mejor ruta

Adicionalmente permite:

- Configuración de la carga
  - Para cada tipo de vehículo, es posible asignarle los cortes y capacidades de carga en:
    - Pallets
    - Bultos
    - Visitas
    - Retorno
  - Según las características de cada empresa y unidad.
- Balanceo de carga
  - Asignar información de carga disponible para cada unidad de la flota, con el fin de optimizar el armado de repartos.
  - Ofrece:
    - Corte por cantidad de kilos
    - Cantidad de pallets
    - Montos facturados
    - Cantidad de clientes a visitar
    - Horas en la calle
- Asignación de la carga por zona
  - Se dibuja para cada vehículo un polígono de la zona donde están los clientes y los pedidos a entregar.
  - El sistema calcula y asigna automáticamente la carga para cada unidad armando los recorridos.
  - Esta función permite identificar si la flota está saliendo con capacidad de carga completa o incompleta.
- Asignación de la carga por zona fija
  - El sistema asigna los pedidos a cada vehículo teniendo en cuentas las zonas previamente delimitadas.
  - Asimismo establece el nivel de carga que tiene el vehículo permitiendo también agregar o traspasar carga de una unidad a otra.
- Asignación de la carga automática
  - Teniendo en cuenta las entregas a realizar, los puntos de interés que deben visitarse, la flota disponible y los conductores: El sistema permite asignar de forma automática y balanceada la carga a cada camión.
  - La optimización permite que se recorran todos los puntos, con el mejor recorrido.
- Optimización de recorridos
  - Ordena los recorridos, entregas o visitas con el fin de:
    - Reducir distancias
    - Tiempos de espera
    - Aumentar el número de visitas
    - Mejora la satisfacción de los clientes

- Ahorrar kilómetros, tiempo y combustible

El resultado de la optimización será consecuencia de la conjunción entre la cantidad de puntos de entrega, los cortes y tiempo de ejecución del algoritmo de optimización. Es decir, si para 1200 puntos de entrega aplico el mismo algoritmo ejecutándolo 10 minutos o 30 minutos, se obtendrán dos resultados distintos en función del tiempo que haya tenido el algoritmo para procesar la información y aproximar la solución a un óptimo deseado.

CLARO será responsable del Soporte y Mantenimiento constante del producto, involucrando cualquier actividad que no se haya explicitado y que pueda entenderse como Soporte y Mantenimiento y el diseño y atención de soluciones.

ANALYTICS: herramienta para análisis de información en el mapa. Facilita el análisis de las variables del negocio para identificar nuevos mercados para la venta, todo integrado en la Plataforma Web.

Dentro de las funciones principales se destacan:

- Análisis del negocio
- Geoposicionar los clientes o cualquier punto de interés por categoría, de forma sencilla y de fácil actualización.
- Visualizar la distribución de los clientes y compararlo con la estrategia comercial
- Identificación de potenciales zonas de venta
- Rezonificación de áreas de trabajo.

Adicionalmente permite:

- Análisis del negocio
  - Integra la información que generan los repartos, visitas, tiempos de venta, demoras en clientes y categoría de cliente con otra información del negocio, con las ventas por vendedor, por campañas, y por cualquier otro valor de interés.
  - Visualiza los clientes por zona geográfica o de ventas y cruzarlo con la información de la facturación o cualquier otro valor de interés.
- Indicadores en el mapa
  - Crear zonas de análisis por cantidad de clientes, productos, volumen de compra, facturación, entre otras variables. Esto permite:
    - Identificar la concentración geográfica de ventas, campañas y más.
    - Visualizar en el mapa el rendimiento del negocio.
    - Detectar oportunidades de negocio gracias a la visión geo-espacial de la información.
- Análisis por zona
  - La herramienta muestra los totales por zona de análisis de las variables seleccionadas.
  - Se pueden apreciar por ejemplo, total de productos vendidos en una determinada zona, y monto de esas ventas.
- Re-zonificación
  - Con la información analizada en la herramienta es posible armar nuevas áreas de venta y asignar las zonas equitativamente para el equipo de vendedores.

- **Información Poblacional**

- La herramienta cuenta con información del último CENSO Poblacional y permite conocer la cantidad de habitantes por zona de análisis, edades acceso a la tecnología, entre otros datos de interés.

- **Mapas de calor**

- Crear mapas de análisis, a través de la función de mapas de calor, permitiendo:
  - Visualizar fácilmente los clientes con mayor consumo, mayor facturación o la variable que se desee analizar.
  - Identificar nuevas zonas de ventas, zonas eficientes o ineficientes, etc.
  - Conocer en profundidad el comportamiento del negocio y sacar conclusiones.

- **Información QMT**

- La herramienta presenta la información de los comercios y tipos de puntos de venta, provistos por información de QUADMINDS.
- Al analizar una zona de mercado, es posible identificar la cantidad de puntos de interés que no son clientes, en el área de análisis.

- **Información Google Business**

- La herramienta presenta la información de los comercios y tipos de punto de venta provistos por la información de Google Business.
- Al analizar una zona de mercado, es posible identificar la cantidad de puntos de interés que no son clientes, en el área de análisis.

CLARO será responsable del Soporte y Mantenimiento constante del producto, involucrando cualquier actividad que no se haya explicitado y que pueda entenderse como Soporte y Mantenimiento y el diseño y atención de soluciones.

### **SERVICIOS PROFESIONALES IOT**

CLARO podrá proveer servicios profesionales para los diferentes productos, CLARO LOGISTICA / CLARO LOGISTICA – ADICIONALES / CLARO GESTION DE ACTIVIDADES, que se requieran y soliciten oportunamente.

Los servicios profesionales podrán incluir:

- Desarrollos
- Integraciones
- Implementaciones
- Instalaciones

Según corresponda será responsabilidad de CLARO el correcto funcionamiento del servicio y consecuentemente, CLARO será responsable del Soporte y Mantenimiento constante del servicio, involucrando cualquier actividad que no se haya explicitado y que pueda entenderse como Soporte y Mantenimiento y el diseño y atención de soluciones.

## SOPORTE Y MANTENIMIENTO

El Alcance del Soporte y Mantenimiento aplica sobre todos los componentes de los producto (CLARO LOGISTICA / CLARO LOGISTICA – ADICIONALES / CLARO GESTION DE ACTIVIDADES y SERVICIOS PROFESIONALES IOT) y en los CLIENTES, sobre los que el o los producto CLARO LOGISTICA / CLARO LOGISTICA – ADICIONALES / CLARO GESTION DE ACTIVIDADES y SERVICIOS PROFESIONALES IOT) estén comercializados y en funcionamiento.

No están incluidos los elementos propios del CLIENTE. Estos elementos serán absoluta propiedad y responsabilidad del CLIENTE.

El servicio de mantenimiento y garantía asegura el diagnóstico y la resolución de problemas o fallas, incluyendo la sustitución de componentes defectuosos. En caso de verificarse uso indebido o maltrato de los mismos se aplicará un cargo de reparación o sustitución.

CLARO asignará el Nivel de tipo de cliente para cada cliente según los especificado en el siguiente cuadro:

Tipo de Cliente	Descripción
Tipo 1: Prefer	Son clientes con más de 131 (ciento treinta y un) CLARO LOGISTICA o CLARO GESTION DE ACTIVIDADES o bien cliente definido como “estratégico” o bien la naturaleza del negocio del cliente requiera una atención especial previamente acordada.
Tipo 2: Premium	Son clientes entre 56 (cincuenta y seis) y 130 (ciento treinta) CLARO LOGISTICA o CLARO GESTION DE ACTIVIDADES o bien cliente definido como “estratégico” o bien la naturaleza del negocio del cliente requiera una atención especial previamente acordada.
Tipo 3: Plus	Son clientes entre 12 (doce) y 55 (cincuenta y cinco) CLARO LOGISTICA o CLARO GESTION DE ACTIVIDADES o bien la naturaleza del negocio del cliente requiera una atención especial previamente acordada.
Tipo 4: Classic	Son clientes de mínimo 8 (ocho) hasta 11 (once) CLARO LOGISTICA o CLARO GESTION DE ACTIVIDADES

El tipo de cliente deberá ser definido a la hora de la venta e informada a todas las partes.

El cliente deberá comunicarse telefónicamente con atención al cliente de claro “0800-122-CLOUD”, donde el asesor de atención al cliente realizará un conjunto de pruebas básicas para evaluar la situación e intentar proveer una solución de primera instancia.

En caso de requerir un nivel de soporte mayor CLARO generará los escalamientos internos con el fin de resolver el incidente.

El asesor de atención al cliente deberá completar el ticket correspondiente e identificando adecuadamente el cliente en cuestión, tipo de consulta y su problemática.

### Niveles de Soporte y Mantenimiento

CLARO brindará 3 (tres) instancias de Soporte y Mantenimiento:

- Soporte y Mantenimiento en Sitio
- Soporte y Mantenimiento Remoto
- Soporte y Mantenimiento en centro técnico

El Alcance de los mismos es sobre todo el Territorio Nacional, donde se haya efectuado la Implementación/Instalación del PRODUCTO.

Si por causas ajenas a CLARO, el CLIENTE no tiene sus facilidades y/o sitios/equipos/vehículos/etc disponibles, y consecuentemente el CLIENTE no está en condiciones de prestar disponibilidad requerida para la resolución del problema en cuestión; este período de retraso no se imputará a CLARO como tiempo transcurrido dentro del plazo indicado del presente.

Al momento de retomar el proceso, los tiempos comenzarán a correr de acuerdo a la nueva disponibilidad de los recursos, priorizando los clientes que hayan cumplido con las condiciones necesarias.

La solución del problema se lleva a cabo por especialistas que intervienen dentro de los plazos acordados, y realizan las visitas que sean necesarias para solucionar el problema de forma definitiva.

Los servicios contemplados dentro del servicio son los siguientes:

- Reparación y/o reposición del hardware, si aplica.
- Reparación de aplicaciones asociadas al sistema y que estén abarcadas en el presente Contrato.
- Reparación y/o reposición de soluciones de software implementadas.
- Reparación y/o reposición de los productos CLARO GESTION DE ACTIVIDADES / CLARO LOGISTICA / CLARO LOGISTICA – ADICIONAL / SERVICIOS PROFESIONALES IOT / PLATAFORMA WEB.
- Reparación y/o reposición de todo Hardware o Software que este incluido dentro de la solución implementada bajo las consideraciones de estos términos y condiciones..
- Back-up mensual de todo el software y configuraciones con copias de seguridad.
- Cambios básicos en la configuración en el sistema.

No están contemplados dentro del servicio:

- Todo desperfecto producido como consecuencia del maltrato, negligencia o uso indebido (roturas, caídas, derrame de líquidos, etc.),
- Todo desperfecto producido como consecuencia de factores externos tales como desperfectos en la red de energía eléctrica, descargas atmosféricas, material de construcción, inundaciones, etc.
- Desperfectos en la red telefónica o cableado estructurado, o enlaces de datos

Todo desperfecto no contemplado dentro del servicio de mantenimiento y soporte, en la medida que el tipo de falla se encuentre dentro del espectro de servicios prestados por CLARO, será resuelto por CLARO priorizando la resolución del problema y la continuidad del servicio contratado.

## Tiempos

Tiempo de Respuesta: Se entiende como respuesta, la confirmación de la recepción del evento informado y, en lo posible, la provisión de tiempo estimado de resolución

Tipo de Cliente	Tiempo de Respuesta
Tipo 1: Prefer	30 minutos hábiles a partir de la apertura del ticket
Tipo 2: Premium	60 minutos hábiles a partir de la apertura del ticket
Tipo 3: Plus	2 (dos) horas hábiles a partir de la apertura del ticket.
Tipo 4: Classic	3 (tres) horas hábiles a partir de la apertura del ticket.

Tiempo de Resolución de Falla referente a plataforma Web o software: Se define como el período comprendido desde la recepción de CLARO de la incidencia, hasta la resolución total de la falla.

El tiempo de Resolución de Falla máximo para plataforma Web o software será:

Tipo de Cliente	Tiempo de Respuesta
Tipo 1: Prefer	Hasta 6 (seis) horas los días hábiles con guardias los fines de semana
Tipo 2: Premium	Hasta 12 (doce) horas los días hábiles con guardias los fines de semana
Tipo 3: Plus	Hasta 24 (horas) horas los días hábiles de 9 a 18hs
Tipo 4: Classic	Hasta 48 (horas) horas los días hábiles de 9 a 18hs

Cualquier modificación o incidente que no se encuentren listados quedaran sujetas a verificación técnica y posterior derivación al área comercial para su cotización.

Excepciones:

- Fallas producidas por causas ajenas a los productos provistos tales como problemas de suministro eléctrico, problemas de la red de datos, problemas en los enlaces, inclemencias climáticas, etc.
- Dependencia de Soporte de 3° Nivel Fabricante (versiones de soft, parches, etc).
- Limitaciones de acceso a los sistemas a mantener.

Tiempo máximo de respuesta y resolución en Sitio: Si es necesario, una intervención técnica en el sitio se realizará de acuerdo a la siguiente condición de servicio.

Tipo de Cliente	Tiempo de Respuesta y resolución en sitio
Tipo 1: Prefer	Hasta 2 (dos) días hábiles
Tipo 2: Premium	Hasta 3 (tres) días hábiles
Tipo 3: Plus	Hasta 5 (cinco) días hábiles
Tipo 4: Classic	Hasta 10 (diez) días hábiles

Una vez recibida la incidencia, CLARO tendrá un Tiempo de Resolución de Falla para resolver el caso, que si es necesario incluirá la llegada al Sitio.

CLARO administrará a su criterio las actividades de Soporte en Sitio en base a sus conocimientos, asegurando que, de no haberse podido resolver la incidencia en el Sitio en el transcurso de esa visita, cualquier gasto adicional y/o regreso corre por exclusiva cuenta de CLARO. Excepto que el CLIENTE no tenga sus facilidades y/o sitios/equipos/vehículos/etc. acondicionados adecuadamente o disponibles, o bien las recomendaciones transmitidas para que se efectúe la resolución; este período de retraso y los cargos asociados no se imputará a CLARO y serán comunicados al CLIENTE. Al momento de retomar el proceso, los tiempos comenzarán a correr de acuerdo a la nueva disponibilidad de los recursos, priorizando los clientes que hayan cumplido con las condiciones necesarias.

Reemplazo de equipos defectuosos

Si como consecuencia del Soporte en Sitio se verifica la existencia de equipos, si aplica, defectuosos que deben reemplazarse, CLARO deberá:

- Efectuar el reemplazo por un equipo de iguales características y asegurar su correcto funcionamiento y operación, lo que deberá suceder dentro del Tiempo de Solución en Sitio máximo.



- Efectuar el reemplazo por un equipo de similares características, aunque pueda ser un modelo ligeramente inferior, que operará y funcionará correctamente, denominado "muleto". Una vez instalado el muleto, se deberá coordinar para efectuar su futuro reemplazo por equipo original reparado o de iguales características en correcto funcionamiento y operación. Cualquier gasto adicional y/o regreso involucrado en ello correo por exclusiva cuenta de CLARO.
- Si el mal funcionamiento se debe a un maltrato del cliente o deterioro por uso indebido de la misma o problemas relacionado a la energía, se deberá proceder tal como se indica en los puntos anteriores pero el cargo del equipo quedará a cargo del CLIENTE final. Mediante la presentación formal del informe técnico sobre la falla, como así también la aceptación del cliente por el cargo, el CLIENTE procederá a abonar dicho monto, en el abono mensual del periodo siguiente.

### Disponibilidad

La calidad de servicio se medirá en base a los siguientes parámetros:

Disponibilidad de Servicio: Relación entre el tiempo de fallo en un periodo mensual y la duración total del mismo, calculada individualmente para cada uno de los puntos con servicio contratado.

- Disponibilidad de plataforma para el cliente mensual espejada por el contrato entre CLARO - CLIENTE (Quedara de igual manera al estándar, 99,5%).
- Se tomará de cada solución, puntos "críticos" definidos por CLARO en los cuales se tomarán las siguientes penalidades:
  - Cuando la disponibilidad de la plataforma este un punto por debajo de la disponibilidad acordada será penalizado con un monto equivalente al 30% del valor del abono del producto afectado.
  - Cuando la disponibilidad de la plataforma esté dos o más puntos por debajo de la disponibilidad acordada aplicara una multa equivalente al 50% del abono del producto afectado.

## 12. NUBE PÚBLICA

### OFERTA BASE

#### PAQUETE DE SERVIDORES VIRTUALES:

	Standard	Mid	Performance
vCPU	1	2	4
Memoria RAM en GB	1	2	8
Disco Duro	50 GB	200 GB	1000 GB
GB de Transferencia Entrante	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
GB de Transferencia Saliente	50 GB /mes	50 GB /mes	50 GB /mes
Respaldo - Imágenes	Disponible	Disponible	Disponible
Balaceador de Carga	Disponible	Disponible	Disponible
IP Homologada (max 8)	Disponible	Disponible	Disponible
Firewall Perimetral	Incluido	Incluido	Incluido
Soporte Técnico	24x7x365	24x7x365	24x7x365
Sistema Operativo	Windows Server R2 2016 / Debian 9 / CentOS 7 / Ubuntu 16.04 / Red Hat 7		
Panel de Control	Incluido	Incluido	Incluido

#### CONFIGURACIONES SERVIDORES VIRTUALES

vCPU(*)	Desde 1 vCPU hasta 16 vCPU
Memoria RAM(*)	Desde 1 Gb RAM hasta 128 GB RAM

(\*)Nota: Las configuraciones seleccionadas representarán las capacidades finales de los Servidores Virtuales.

#### DISCO DURO (POR SERVIDOR VIRTUAL)

Capacidad de Disco Duro	Desde 50 GB hasta 5TB
-------------------------	-----------------------

#### POLÍTICAS COMERCIALES:

##### Políticas Comerciales aplicables a NUBE PÚBLICA:

No tiene plazo mínimo de contratación. Cada suscripción puede tener un máximo de 15 Servidores en Nube Pública

Se facturan los recursos de forma individual por hora de uso, se considera la fracción mínima 10 min de uso.

Recursos que facturan por hora de uso en estado "Ejecutando" o "en uso" o "activo", pero no en estado "Detenido"

Container vCPU - En ejecución
Imagen de Servidor - Espacio
Balaceo de Carga

RAM - En Ejecución
VM vCPU - En ejecución

Recursos que facturan por hora de uso en estado “Ejecutando” o “en uso” o “activo” y en estado “Detenido”

Almacenamiento de Backup
CentOS 7
Backup Diario
Debian 9
Backup Mensual
Almacenamiento Adicional
Almacenamiento Adicional - En Reserva
RedHat EL 7
Ubuntu 16.04
Backup Semanal
Windows 2016
IP addresses

CLARO, podrá limitar el ancho de banda de los Servidores en Nube Pública para garantizar el correcto funcionamiento y performance de la plataforma para todos los clientes.

CLARO no proporciona soporte al sistema operativo CentOS/Debian/Ubuntu, dicho soporte es responsabilidad del CLIENTE.

Una vez eliminados los Servidores en Nube Pública no podrán ser recuperados así como su información o configuraciones.

Luego de 60 días de suspensión del servicio, los datos almacenados en los mismos se perderán. Incluye suspensión por falta de pago.

Durante el periodo de suspensión de una suscripción/cuenta por falta de pago, se continuaran generando cargos de aquellos recursos que facturan en estado “detenido” de los servidores.

CLARO podrá limitar la transferencia máxima por Servidor.

El recurso de Balanceador de carga, requiere la compra adicional de un IP pública para poder operar, y generara cargos sobre la componente de “Container – vCPU En ejecución”

Durante los periodos de Backup, los servidores virtuales estarán detenidos, y se realizaran luego de las 00:00AM.

Es responsabilidad del CLIENTE monitorear sus recursos de procesamiento.

Los servicios de Almacenamiento de BackUp (Respaldo), políticas de backup (Diario, semanal o mensual), imágenes de servidores se contratan a parte y facturan por hora de uso o alocaación de las capacidades.

CLARO se reserva el derecho de acceder a los servidores del cliente, si este recurso estuviera poniendo en riesgo la salud de toda la plataforma CLARO CLOUD, y tomar acciones correctivas.

## ANEXO 2

### GARANTÍA Y DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

#### DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO:

La modalidad del SERVICIO contratado por el CLIENTE tendrá una disponibilidad de acuerdo a la siguiente tabla:

NOMBRE DEL SERVICIO	NIVEL DE DISPONIBILIDAD
Correo Exchange Administrado	99.5%
Office 365	99.9%
Presencia Web	99.6%
Servidores Virtuales	99.5%

Donde la disponibilidad es una medida del tiempo potencial donde un USUARIO AUTORIZADO hace uso del SERVICIO.

Si el SERVICIO contratado no está disponible deberá ser reportado por el CLIENTE y hacerlo de conocimiento de CLARO a través del número de atención o correo electrónico de soporte técnico.

El periodo de no disponibilidad comenzará desde el momento en que el CLIENTE reporte la falla y esta haya sido reconocida por CLARO como una falla del SERVICIO.

Después de la investigación y la reparación de la falla, CLARO contactará al CLIENTE para avisar que el SERVICIO podrá ser utilizado nuevamente. Esto será considerado como el final del periodo de no disponibilidad a menos que el CLIENTE no confirme la reparación de la falla y haya evidencia clara que el problema persiste.

#### FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

La no disponibilidad significa un problema comprobable del SERVICIO, del cual CLARO sea responsable y que genere que el servicio del usuario autorizado sea inaccesible por un periodo de:

Más de 1 horas pero menos de 7.5 horas	Disponibilidad de 99.0% a 99.9%
Más de 3 horas pero menos de 7.5 horas	Disponibilidad de 99.0% a 99.6%
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 14.5 horas	Disponibilidad de 98.0% a 99.0%
Más de 14.5 horas durante cualquier periodo de facturación	Menos del 98.0%

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

1. Los cargos correspondientes a un día de abono a ser facturados para dicho periodo de facturación, para aquellos USUARIOS AUTORIZADOS afectados en el Rango de Disponibilidad de 99.0% a 99.5%.
2. Los cargos correspondientes a una semana de abono a ser facturados para dicho periodo de facturación, para aquellos USUARIOS AUTORIZADOS afectados en el Rango de Disponibilidad de 98.0% a 99.0%

3. Los cargos correspondientes a un mes de abono a ser facturados para dicho periodo de facturación, disponibilidad menor al 98%.
4. El nivel máximo de obligación de CLARO respecto a cualquier periodo de facturación es un mes de abono del SERVICIO en cualquier periodo de facturación.

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

- Los cargos correspondientes a un día de abono a ser facturados para dicho periodo de facturación, para aquellos USUARIOS AUTORIZADOS afectados en el Rango de Disponibilidad de 99.0% a 99.5%.
- Los cargos correspondientes a una semana de abono a ser facturados para dicho periodo de facturación, para aquellos USUARIOS AUTORIZADOS afectados en el Rango de Disponibilidad de 98.0% a 99.0%
- Los cargos correspondientes a un mes de abono a ser facturados para dicho periodo de facturación, disponibilidad menor al 98%.

4. El nivel máximo de obligación de CLARO respecto a cualquier periodo de facturación es un mes de abono del SERVICIO en cualquier periodo de facturación.

### **MANTENIMIENTO PROGRAMADO**

CLARO programará actividades de mantenimiento (incluido pero no limitado al mantenimiento de la red o reemplazo de componentes con falla) los cuales pueden causar una interrupción del SERVICIO. CLARO hará su mejor esfuerzo para dar aviso al CLIENTE, 48 (cuarenta y ocho) horas antes de realizar un mantenimiento, sin que esto garantice que no realizará un mantenimiento sin dar aviso si este es urgente.

### **GARANTÍA DEL SERVICIO**

#### **Exclusiones a la Garantía de Nivel de Servicio**

El Nivel de Servicio de la Garantía no aplicará en las siguientes circunstancias:

- Una problema fuera del control razonable de CLARO.
- Una suspensión del SERVICIO de acuerdo a las condiciones aplicables al SERVICIO contratado.
- Una falla en la red del CLIENTE o su equipo de configuración.
- Una falla en el SOFTWARE.
- 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.
- Falta de disponibilidad por mantenimiento notificado a través del Calendario de Mantenimiento;
- Por fallas u omisiones del Proveedor de Servicios de Internet;
- Por fallas u omisiones en equipo, cableado y software u otros servicios que no son provistos por CLARO.
- Por cualquier falla ocasionada por el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO por parte del CLIENTE.

- Cualquier falla cuyo origen haya sido generado por un virus introducido en forma negligente por el CLIENTE en el EQUIPO DE CÓMPUTO.

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

El CLIENTE deberá notificar a CLARO por escrito sobre cualquier disputa concerniente a cualquier monto reembolsado o no reembolsado a más tardar un mes después de la emisión de la facturación. CLARO se reserva el derecho a verificar los reclamos contra las referencias de falla citadas por el CLIENTE para obtener reducciones en el abono para asegurar que están de acuerdo con el Nivel de Garantía de Servicio.

Una vez verificadas, los reclamos serán pagadas al CLIENTE a través de una reducción en los cargos del abono del SERVICIO en su próxima factura disponible, en el entendido que el CLIENTE reconoce y acepta que el nivel máximo de obligación de CLARO respecto a cualquier periodo de facturación es un mes de abono del SERVICIO en cualquier periodo de facturación.

### ANEXO 3

#### POLÍTICAS ANTISPAM PARA LOS SERVICIOS DE CORREO DE CLARO

El número máximo de destinatarios permitido es de: Cuentas Básicas: 100 por mensaje Cuentas Plus y Premium: 200 por mensaje

El número máximo de destinatarios por usuario en un lapso de 60 min. es de 100.

El número máximo de destinatarios por usuario en un lapso de 24 hrs. es de 1,000.

El número máximo de correos enviados por dominio es el total de los usuarios multiplicado por 1,000; por ejemplo si el dominio tiene 10 usuarios el dominio pueden enviar hasta 10,000 correos en un lapso de 24 hrs.

En caso de cualquier violación a estas Políticas, se procederá a tomar una de las siguientes medidas:

NÚMERO DE INCIDENTE	ACCIÓN
1ero	Suspender/bloquear la cuenta por un lapso de 72 hrs.
2do	Suspender/bloquear la cuenta por un lapso de 72 hrs.
3ero	Suspender/bloquear todo tráfico del dominio y se iniciara el proceso de baja de servicio.

CLARO se reserva el derecho de bloquear, suspender o dar de baja las cuentas o dominios que violen estas políticas o sean reportadas por terceros por el uso incorrecto del servicio.

CLARO no se verá obligada a realizar reembolso por suspensión o baja de servicio.

CLARO no se verá obligada a cubrir cualquier gasto o pérdida por suspensión o baja de servicio.