

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD

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

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

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

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

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

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

PRIMERA. DEFINICIONES

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

- **ADMINISTRADOR DEL SERVICIO:** Persona(s) autorizada(s) por el **CLIENTE** para la administración del **SERVICIO**.
- **LÍNEA DE ATENCIÓN:** Centro de atención del **SERVICIO**, a través del cual, el **CLIENTE** contrata el **SERVICIO**, obtiene información sobre el **SERVICIO** y a través del cual **COMCEL** atiende y/o canaliza los reportes de fallas y/o las aclaraciones del mismo o una PQR. Los datos para comunicarse a éste centro de atención estarán siempre disponibles en el PORTAL CLARO CLOUD.
- **CLIENTE:** Persona física o jurídica que contrata y/o activa el **SERVICIO** a través de: (i) la página web cloud.claro.com.co; o (ii) llamando al CENTRO DE ATENCIÓN o (iii) cualquier canal que **COMCEL** tenga disponible. También se le denominará a lo largo del presente documento indistintamente como EL SUSCRIPTOR.
- **DÍA HÁBIL:** Comprende de lunes a viernes de las 08:00 a 18:00 horas con excepción de los días no hábiles establecidos por el Código Sustantivo del Trabajo.
- **DNS:** Sistema que traduce los NOMBRES DE DOMINIO a direcciones IP.
- **EQUIPO DE CÓMPUTO:** Equipo de escritorio o portátil, propiedad del **CLIENTE**.
- **FACTURA ELECTRÓNICA:** Es el documento que soporta transacciones de venta de bienes y/o servicios y que operativamente tiene lugar a través de sistemas computacionales y/o soluciones informáticas que permiten el cumplimiento de las características y condiciones que se establecen en el

Decreto 1625 de 2016 y la Resolución 000019 del 24 de febrero de 2016 en relación con la expedición, recibo, rechazo y conservación. La expedición de la factura electrónica comprende la generación por el obligado a facturar y su entrega al adquirente.

- **FACTURA COMCEL:** Factura(s) que emite **COMCEL** al **CLIENTE** para cobrar, entre otros conceptos, el **SERVICIO** proporcionado por **COMCEL**.
- **FRAUDE POR BYPASS O REORIGINAMIENTO:** Procedimiento que consiste en enviar o recibir tráfico de larga distancia nacional o internacional, sin hacer uso de los operadores de telecomunicaciones habilitados legalmente para prestar el **SERVICIO**.
- **FRAUDE POR CALL-BACK:** Es el procedimiento de inversión intencional de llamadas que se inician en el territorio nacional mediante una señal de llamada incompleta, o una llamada completada mediante la cual el llamador transmite un código para iniciar una llamada de regreso, o cualquier otro medio para obtener sistemáticamente una señal de tono en el extranjero o acceso a una red pública fuera del territorio nacional para poder realizar una comunicación de larga distancia internacional que se registra como originada en el extranjero y terminada en el territorio nacional. El "Call-Back" se realiza fundamentalmente para que el cargo de las llamadas suceda fuera del territorio nacional.
- **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**.
- **LISTA CLINTON:** listado de empresas y personas presuntamente vinculadas con dineros provenientes del narcotráfico en el mundo, emitida por la Oficina de Control de Bienes Extranjeros (Office of Foreign Assets Control (OFAC)) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos.
- **NOMBRE DE DOMINIO:** Nombre que a solicitud del **CLIENTE** será registrado por **COMCEL** 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**, <https://cp.cloud.claro.com.co/>.
- **PORTAL CLARO CLOUD:** Portal Web de acceso para conocimiento y compra de los servicios objeto de estos Términos y Condiciones.
- **PQR:** peticiones, quejas, reclamos que EL **CLIENTE** presente ante **COMCEL**, a través de cualquier canal habilitado por **COMCEL** para la atención del **CLIENTE**.
- **PROVEEDOR TECNOLÓGICO - PT:** Persona natural o jurídica, previamente autorizada por la DIAN, que podrá prestar servicios de facturación electrónica a los obligados a facturar por este medio, o a los adquirentes que opten por recibirla en formato electrónico.
- **SOFTWARE:** Cualquier software provisto al **CLIENTE** necesario para acceder o usar el **SERVICIO**.
- **COMCEL: COMUNICACIÓN CELULAR S.A., COMCEL S.A.** sociedad que utiliza la marca compartida Claro y quien a lo largo del presente documento se denomina indistintamente como **COMCEL** o como Claro.
- **TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN:** Capacidad de transferencia de información que se genera como resultado de las peticiones de los visitantes a la página del **CLIENTE**.
- **USUARIO AUTORIZADO:** Significa cualquier persona autorizada por el **CLIENTE**, con una cuenta y contraseña registradas que le permita el acceso al **SERVICIO**.

SEGUNDA. OBJETO

Establecer los términos y condiciones bajo los cuales el **CLIENTE** puede adquirir y usar cualquiera de los servicios informáticos ofrecidos por **COMCEL** en CLARO CLOUD, www.clarocloud.com.co, cuyas características, modalidades y adicionales se establecen en el Anexo 1, CARACTERÍSTICAS Y MODALIDADES DE LOS SERVICIOS y con las garantías y condiciones de DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS señalados en el Anexo 2 del presente documento.

Los servicios informáticos ofrecidos tienen la característica de auto aprovisionamiento para que el **CLIENTE** pueda utilizarlo de forma autónoma e independiente una vez finalizado el proceso de compra.

TERCERA- OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El **CLIENTE** DECLARA que no se encuentra en ninguna de las siguientes situaciones y por ende acepta y reconoce que para que **COMCEL** le preste el **SERVICIO** es necesario que EL **CLIENTE** cumpla con los siguientes requisitos:

- Que no esté en la lista Clinton
- Que no esté en listas internas de **COMCEL** de fraude por call-back, bypass o reoriginamiento
- Que si es **CLIENTE** actual, no posea mora actual en su pago, de lo contrario no se activaran los servicios solicitados hasta cuando **COMCEL** verifique que se han puesto al día con el pago de las obligaciones correspondientes.
- No esté suspendido, en proceso de baja o dado de baja.

Por otra parte, EL **CLIENTE** debe:

- Contar con el EQUIPO DE CÓMPUTO que cumpla con las características necesarias para hacer uso del **SERVICIO**.
- Tener disponible un **SERVICIO** de acceso a Internet para hacer uso del **SERVICIO**.
- Proporcionar a **COMCEL** una cuenta de correo electrónico para recibir notificaciones del **SERVICIO**.
- Aceptar los presentes términos y condiciones y en su caso los de la LICENCIA DE SOFTWARE.
- Proporcionar a **COMCEL** un NOMBRE DE DOMINIO para ser usado como parte del **SERVICIO**, que será registrado por **COMCEL** con la entidad registradora autorizada que **COMCEL** designe, si así lo desea el **CLIENTE**.
- Administrar el **SERVICIO**, lo cual incluye las actualizaciones críticas del sistema operativo, respaldos y backup de su información, aplicaciones y bases de datos propiedad del **CLIENTE**.

- Configurar y administrar su acceso al **SERVICIO** incluyendo la configuración de su red, firewall, DNS, enrutadores y EQUIPO DE CÓMPUTO.
- 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 será responsabilidad única y total del **CLIENTE**.
- Cambiar las claves y contraseñas de acceso al **SERVICIO** de manera periódica.
- Notificar a **COMCEL** 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**, solicitando el cambio de contraseña.
- La creación, mantenimiento y diseño de toda la información de los **USUARIOS AUTORIZADOS** del **SERVICIO**.
- Creación y mantenimiento de políticas de protección contra virus para cubrir todo el **EQUIPO DE COMPUTO** y procedimientos internos.
- Respetar los derechos de autor, marca registrada, derechos de propiedad intelectual, implícitos en el **SERVICIO** por lo que el **CLIENTE** no deberá, ni permitirá que cualquier tercero copie, guarde, adapte, modifique, transmita o distribuya el **SERVICIO** a terceros diferentes a **USUARIOS AUTORIZADOS**.
- Queda expresamente prohibido que el **CLIENTE** autorice a terceros el uso, total o parcial del **PORTAL** o que introduzca o incorpore como una actividad empresarial propia los servicios y productos del **PORTAL**.
- Queda expresamente prohibido el uso o aplicación de cualesquiera recursos técnicos, lógicos o tecnológicos por virtud de los cuales **EL CLIENTE** pueda beneficiarse, directa o indirectamente, con o sin lucro, de la explotación no autorizada de los Contenidos y/o Servicios del **PORTAL**.
- El **CLIENTE** se compromete a no utilizar el **PORTAL** para la realización de actividades contrarias a la ley, a la moral, a las buenas costumbres aceptadas o al orden público establecido y con fines o efectos ilícitos, prohibidos o lesivos de derechos e intereses de terceros, declinando **COMCEL** cualquier responsabilidad que de todo lo anterior se pudiera derivar.
- El **CLIENTE** se obliga a abstenerse de utilizar los contenidos y/o servicios de cualquier forma pueda dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el **PORTAL** o impedir la normal utilización o disfrute del mismo y/o de sus servicios por parte de los usuarios.
- No efectuar o permitir cualquier acto en contra de los intereses de **COMCEL** y/o de cualquiera de sus Clientes, que directa o indirectamente puedan repercutir en las actividades o imagen de negocios de **COMCEL** y/o de las sociedades controlantes o controladas por **COMCEL** y/o de cualesquiera de sus Clientes.
- Cumplir en todo momento con las disposiciones jurídicas que regulan la prestación y uso del **SERVICIO**.
- Abstenerse de comercializar el **SERVICIO**.
- Abstenerse de modificar, copiar, revender o publicar sin autorización, el **SOFTWARE** o código del programa a través del cual se presta el **SERVICIO**.
- 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 **COMCEL** y/o a terceros derivados de su incumplimiento.
- **EL CLIENTE** no podrá aplicar técnicas de ingeniería inversa, descompilar o desensamblar el software, ni realizar cualquier otra operación que tienda a descubrir el código fuente del **SERVICIO**. Además le queda expresamente prohibido que realice la separación de los componentes del **SERVICIO**. El **SERVICIO** se deberá utilizar como un producto único sin que el mismo se pueda desagregar, fragmentar, segmentar o dividir. Las partes que lo componen no se podrán separar por parte de **EL CLIENTE**, ni hacer uso de ellas por separado. El **CLIENTE** comprende que incumplir o violar lo dispuesto en ésta cláusula constituye un delito de acuerdo al artículo 272 del Código Penal Colombia y las normas que lo modifiquen, complementen o sustituyan y es causal para dar por terminado el **SERVICIO** por parte de **COMCEL** sin lugar a reconocimiento de indemnización alguna a favor de **EL CLIENTE**.
- **EL SUSCRIPTOR** declara que conoce y por ende es responsable del pago ante los autores y/o sociedades de Gestión Colectiva respectivas cuando con **EL SERVICIO**, los servicios adicionales y/o servicios multimedia interactivos contratados a **COMCEL**, **EL SUSCRIPTOR** o personas vinculadas a él hagan actos de comunicación pública **EL SERVICIO** provisto por parte de **COMCEL**.

El **CLIENTE** será responsable de:

- 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.
- La información o contenido alojado en el **SERVICIO**.
- Registrar y renovar los **NOMBRES DE DOMINIO** que se utilicen en el **SERVICIO** y que no hayan sido trasferidos o que forman parte del **SERVICIO** de **COMCEL**.
- Sacar y mantener en paz y a salvo a **COMCEL** 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**.
- Sacar y mantener en paz y a salvo a **COMCEL** 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.
- La administración y manejo de **EL SERVICIO** respecto de los usuarios finales y/o terceros que tengan acceso o uso del mismo. **EL SUSCRIPTOR** mantendrá indemne y de ser el caso, indemnizará a **COMCEL** respecto de las posibles afectaciones y vulneraciones de los derechos fundamentales del usuario final del **SERVICIO** o tercero, así como de los requerimientos, penalidades, sanciones impuestas por entidades y autoridades públicas relacionadas con el mismo.
- El **SUSCRIPTOR** reconoce y acepta que es completamente responsable por el uso del **SERVICIO** y exime a **COMCEL** de toda responsabilidad por el mal uso que **EL SUSCRIPTOR** pueda dar al mismo, así como por el uso y envío de la información enviada y recibida a través del **SERVICIO** por el **SUSCRIPTOR** y/o empleados, contratistas o dependientes del **SUSCRIPTOR**. Por lo tanto el **SUSCRIPTOR**

expresamente será el único responsable por cualquier vulneración de derechos fundamentales que derive de la activación de la solución frente a sus empleados (tales como pero sin limitarse a eventuales vulneraciones a derechos como el de intimidad, como consecuencia de la geolocalización).

- El SUSCRIPTOR entiende y acepta que para el uso de alguno de los servicios establecidos en el ANEXO 1 CARACTERÍSTICAS Y MODALIDADES DE LOS SERVICIOS, deberá de tiempo en tiempo, conocer y aceptar los términos y condiciones que tenga establecidos cada uno de los proveedores tecnológicos de dichos servicios diferentes de **COMCEL**, en especial pero sin limitarse a políticas de privacidad, geolocalización, manejo, tratamiento de datos, cookies, historiales de búsqueda, ubicaciones, términos y condiciones o licencia de Usuario Final. Por el hecho de hacer uso del **SERVICIO** y/o del Portal WEB se entiende que el SUSCRIPTOR acepta los términos y condiciones que cada uno de los proveedores tecnológicos de dichos servicios tenga establecidos. En caso de no encontrarse de acuerdo con cualquiera de los términos y condiciones de cada uno de los proveedores tecnológicos de dichos servicios, el SUSCRIPTOR deberá abstenerse inmediatamente de hacer uso del **SERVICIO** y/o del Portal Web.

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

- De la configuración inadecuada del **SERVICIO** por parte del **CLIENTE**.
- Verificar y/o evaluar archivos dañados, con códigos maliciosos. Por lo anterior, **COMCEL** 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**.
- Por actos de terceros y/o personal interno que pudieran introducirse en los sistemas del **CLIENTE** y por lo tanto éste, desde ahora exonera a **COMCEL** por el acceso fraudulento, a través de la red, a los equipos y sistemas informáticos del **CLIENTE** así como de la responsabilidad por la ocurrencia de actos indebidos que puedan cometerse por tales accesos, la inoculación de virus, las alteraciones a los programas utilizados y cualquier otro evento que pueda causar pérdida de información o posibles daños a los sistemas del **CLIENTE**. **COMCEL** no tendrá responsabilidad alguna en el evento de cualquier menoscabo, daño u otro deterioro que sufra la información y/o aplicación por la acción de hackers, piratas informáticos o cualquier interrupción, suspensión o desperfecto relacionados con la conectividad. El **CLIENTE** será responsable de recomendar o solicitar las políticas de seguridad del caso para mantener la confidencialidad y estabilidad de la información.
- De 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.
- Por la utilización del **SERVICIO** distinta a lo establecido en el presente instrumento por parte del **CLIENTE** y/o los USUARIOS AUTORIZADOS.
- Fallas en el **SERVICIO** ocasionadas por la incompatibilidad entre el **SERVICIO** y cualquier otro **SERVICIO** que el **CLIENTE** y/o los USUARIOS AUTORIZADOS tengan contratado.

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

PARÁGRAFO: LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD: Bajo ninguna circunstancia ni teoría legal, ya sea mediante responsabilidad extracontractual, contractual o de otro modo, **COMCEL** o sus socios autorizados o proveedores serán responsables ante el **CLIENTE** o cualquier otra persona, por lucro cesante, ni por daños consecuenciales, indirectos especiales, o incidentales, ni por daños causados de ninguna naturaleza inclusive, a mero título enunciativo, pérdidas sufridas o ingresos no obtenidos, interrupción de trabajo, pérdida de información, fallo o funcionamiento defectuoso del equipo, ni de cualquier otro daño o pérdida, derivados del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que conforme a lo establecido en el presente contrato. En ningún caso **COMCEL** o sus socios autorizados o proveedores serán responsables del daño directo que exceda el precio pagado por el **CLIENTE** por los **SERVICIOS**

Así mismo el **CLIENTE** acepta que éste pago será el pago único y total por los daños y perjuicios que le sean imputables a **COMCEL** o sus socios autorizados o proveedores con ocasión del incumplimiento de **COMCEL** o sus socios autorizados o proveedores por el acceso a los **SERVICIOS**, por acciones administrativas o judiciales de cualquier tipo frente al **CLIENTE** o ante terceros que reclamen a **CLIENTE**.

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

CUARTA. MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN DE CONTENIDOS DEL PORTAL CLARO CLOUD

COMCEL se reserva la facultad de modificar, en cualquier momento, y sin aviso previo, la presentación y configuración del PORTAL y de los contenidos y servicios que en él se incorporan. El **CLIENTE** reconoce y acepta que en cualquier momento **COMCEL** pueda interrumpir, desactivar y/o cancelar cualquiera de los contenidos y/o servicios que se integran en el PORTAL CLARO CLOUD.

QUINTA. ACTIVACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO

El **SERVICIO** será activado por **COMCEL** dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la fecha de su contratación. **SERVICIOS** como Datacenter Virtuales, planes relacionados en el Anexo 1 serán activados dentro de un periodo de hasta 240 horas, 6 días calendario.

COMCEL 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** ingrese al **PANEL DE CONTROL** y lo configure.

El **CLIENTE** podrá solicitar soporte para realizar la configuración de su **SERVICIO** al **CENTRO DE ATENCIÓN**.

SEXTA. REGISTRO DE CLIENTE

El **CLIENTE** sólo podrá acceder a los contenidos y servicios suscribiéndose en el **PORTAL CLARO CLOUD**. El **CLIENTE** deberá proporcionar la información solicitada para el registro disponible. Sin perjuicio de ello, **COMCEL** podrá solicitar la complementación de formularios de registro adicionales por parte del **CLIENTE**. El tratamiento de cualquier dato de carácter personal de los **CLIENTES** recabado a través de los formularios de registro se realizará de manera segura y confidencial. El **CLIENTE** acepta la utilización de los datos entregados para efectos de validación financiera, comportamiento crediticio, validación de usuario contra comportamiento sospechoso, para información comercial

SÉPTIMA. NOMBRE DE USUARIO Y CONTRASEÑAS PARA USO DEL SERVICIO

Para el uso del **SERVICIO**, el **CLIENTE** recibirá vía correo electrónico el nombre de usuario y su contraseña tras haber completado correctamente el proceso de suscripción en el Portal, para ser utilizado por el **USUARIO AUTORIZADO** en la gestión de sus **SERVICIOS** en el **PANEL DE CONTROL** de dichos servicios. Las solicitudes de recuperación de usuario y contraseña se deben hacer por el **CLIENTE** a través del **CENTRO DE ATENCIÓN**, en el entendido que dicha solicitud solo podrá ser realizada por el **ADMINISTRADOR DEL SERVICIO**.

OCTAVA. USO Y CUSTODIA DE CONTRASEÑAS

El **CLIENTE** se compromete a hacer un uso diligente de su usuario y contraseña y a mantener ambos en secreto. Asimismo, se compromete a cerrar su sesión al finalizar sus gestiones en el **PANEL DE CONTROL** y a notificar a **COMCEL** de manera inmediata cualquier pérdida o acceso no autorizado por parte de terceros con su usuario y contraseña. Será de exclusiva responsabilidad del **CLIENTE** cualesquier actividad que se realicen o que tengan lugar mediante la utilización de los mismos. Si **COMCEL** detecta patrones de comportamiento sospechoso del **CLIENTE**, a prevención **COMCEL** podrá bloquear el acceso previa notificación al usuario registrado.

El **CLIENTE** asume desde el momento del recibo de su usuario y su contraseña, la total responsabilidad en cuanto a los efectos jurídicos, económicos y técnicos que se generen por su uso, manejo y control, no siendo oponibles a **COMCEL** usos indebidos del mismo. El **CLIENTE** conoce y acepta que la mencionada clave tiene el valor de una firma digital o electrónica y se hace responsable exclusivo de su custodia y absoluta reserva. El **CLIENTE** se obliga a no ceder ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y compromisos que se le imponen. El **CLIENTE** se obliga a establecer los controles necesarios con el fin de evitar que terceras personas no autorizadas puedan solicitar Servicios, sin perjuicio de la responsabilidad que asume el **CLIENTE** por dichas operaciones. El **CLIENTE** seguirá las instrucciones y recomendaciones en cuanto a forma de operar y seguridades del **SERVICIO**.

NOVENA. CANCELACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO

El **CLIENTE** reconoce y acepta que **COMCEL** se reserva el derecho a cancelar los usuarios y contraseñas de acceso que realicen una inadecuada utilización de la información contenida en el **PORTAL** y no solamente con fines comerciales. Si olvidó su contraseña, el **CLIENTE** podrá cambiarla inmediatamente en la página de inicio de sesión del **PANEL DE CONTROL** o a través del **CENTRO DE SERVICIOS**. Sin su contraseña no podrá acceder a los **SERVICIOS** adquiridos. Si el **CLIENTE** genera una cuenta en el **PORTAL CLARO CLOUD** sin completar el proceso de compra descrito el mismo **PORTAL**, la información incluida por el **CLIENTE** en el **PORTAL** será eliminada previa notificación al **CLIENTE** dentro de los treinta (30) días siguientes a su creación.

DECIMA. ACCESO AL SERVICIO

COMCEL 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 **COMCEL** detecte que el **SERVICIO** presenta vulnerabilidades que sean atribuibles al **CLIENTE** y que pueden poner en riesgo la infraestructura de **COMCEL**.

DECIMA PRIMERA. NOMBRE DE DOMINIO

A petición del **CLIENTE**, **COMCEL** 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 cuenta con la autorización del propietario de cualquier marca registrada o denominación que desee que **COMCEL** registre como **NOMBRE DE DOMINIO** que será utilizado como parte del **SERVICIO**. En cualquier caso en que **COMCEL** o algunos de sus representantes o representados sea requerido por un tercero o por una autoridad judicial o administrativa

por el registro del nombre de dominio por violación a derechos de propiedad intelectual, el **CLIENTE** saldrá al saneamiento y dejará libre a **COMCEL** de cualquier responsabilidad civil, penal o comercial asumiendo los costos que esto conlleve. Si así no lo hiciera o si **COMCEL** estima que sus intereses no están suficientemente defendidos, podrá asumir su defensa y cobrará o descontará al **CLIENTE** todos los costos razonables, caso en el cual **EL CLIENTE** no estará obligado a continuar con la defensa de **COMCEL**.

El **CLIENTE** reconoce que **COMCEL** no puede garantizar que el **NOMBRE DE DOMINIO** solicitado por el **CLIENTE** se encuentre disponible o sea aprobado por la autoridad registradora correspondiente, teniendo **COMCEL** la facultad de requerir al **CLIENTE** que 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**, mismos que le serán notificados por **COMCEL**, por lo que el **CLIENTE** reconoce y acepta que **COMCEL** no será responsable en caso de pérdida del **NOMBRE DE DOMINIO** en caso de que el **CLIENTE** no realice el pago de derechos respectivos.

DECIMA SEGUNDA. DISPONIBILIDAD Y GARANTÍA DEL SERVICIO

COMCEL no garantiza la operación ininterrumpida de **SERVICIO**, sin embargo si 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, ó en caso de presentarse fallas en el **SERVICIO** imputables única y exclusivamente a **COMCEL**, las cuales afecten la operación del mismo y generen que la prestación de dicho **SERVICIO** se encuentre por debajo de la garantía de **SERVICIO** y disponibilidad señalados en el Anexo 2, **COMCEL** realizará los descuentos por indisponibilidad de conformidad a lo indicado en el Anexo 2, que en ningún caso podrá ser superior a un mes de la renta correspondiente al **SERVICIO**. Una vez determinado el importe, el mismo será bonificado por **COMCEL** al **CLIENTE** en la siguiente facturación o el mes subsiguiente.

DECIMA TERCERA. ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE INFORMACIÓN

El **CLIENTE** reconoce y acepta que la información contenida en el **SERVICIO**, radica en un sistema de almacenamiento compartido, local o en centros de cómputo de terceros en donde se encuentra la información de todos los Clientes del **SERVICIO**. Una vez que se haya terminado el contrato por cualquiera causa, **COMCEL** mantendrá la información que **EL CLIENTE** haya cargado sus servicios adquiridos en el portal de CLARO CLOUD por un periodo de treinta (30) días calendario, información que solo será entregada por **COMCEL**, previa solicitud efectuada por **EL CLIENTE** al CENTRO DE ATENCIÓN de **COMCEL**. Vencido el término de los treinta (30) días calendario, indicados anteriormente toda la información del **CLIENTE** se eliminará, sin que por este hecho **COMCEL** sea responsable por daños y perjuicios ante **EL CLIENTE**.

DECIMA CUARTA CAMBIO DE MODALIDAD DE SERVICIO

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

DECIMA QUINTA. SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO

Sin perjuicio de lo establecido en los Anexos de los presentes Términos y Condiciones respecto a cada uno de los servicios, **COMCEL** ofrece, sin costo adicional para el **CLIENTE**, el soporte técnico y administrativo para atender y registrar las dudas o fallas que presente el **SERVICIO** contratado, en **DÍAS HÁBILES**, vía telefónica a través de LA LÍNEA DE ATENCIÓN en horario de atención por 24 horas. Los reportes de incidentes o consultas realizadas por fuera de **DÍAS HÁBILES**, serán registrados por **COMCEL** a través el mismo **CENTRO DE ATENCIÓN** en el siguiente día hábil.

Para la asistencia y soporte técnico **COMCEL** 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 de 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 **COMCEL** la garantía de nivel de servicio, en términos de lo señalado en la cláusula octava del presente instrumento, en el entendido que el término de la garantía de nivel de servicio concluirá cuando el **CLIENTE** haya sido notificado de la resolución del problema y el **CLIENTE** acepte que el **SERVICIO** se ha restablecido. Esto será considerado como el final del periodo de no disponibilidad a menos que el **CLIENTE** informe la no conformidad de la solución de su falla o que la solución a la falla ofrecida no haya sido efectiva.

COMCEL 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 **COMCEL** intentará localizarlo vía telefónica en tres ocasiones en un lapso de 6 a 8 horas; si después de estos intentos no se logra localizar al **CLIENTE**, **COMCEL** enviará un mail notificándole la resolución de la falla y el cierre del reporte.

COMCEL no será responsable de atender problemas tales como daños o problemas con el EQUIPO DE CÓMPUTO o software instalado por el **CLIENTE** en dicho EQUIPO DE CÓMPUTO, ni de los problemas que se presenten en el **SERVICIO** de acceso a Internet contratado por el **CLIENTE**, durante la utilización del **SERVICIO**. En caso que el **SERVICIO** de Internet del **CLIENTE** sea provisto por **COMCEL**, la atención de las fallas del **SERVICIO** de Internet **COMCEL** procederá de acuerdo a los propios criterios de atención de este último **SERVICIO**.

DÉCIMA SEXTA. TARIFAS DEL SERVICIO Y CONDICIONES DE PAGO

Las tarifas aplicables al **SERVICIO** podrán expresarse en pesos colombianos (COP) o demás legal vigente. A su vez, las mismas podrán ser expresadas y ofertadas en dólares americanos (USD) y demás divisas, caso en el cual le serán cargados y pagados por el **CLIENTE** a la representativa del mercado para día en que se cause dicho pago.

El **CLIENTE** deberá pagar a **COMCEL** por la prestación del **SERVICIO** la renta mensual que corresponda a la modalidad del **SERVICIO** contratado y de acuerdo a tarifas vigentes señaladas en el PORTAL CLARO CLOUD, en el entendido que la aceptación por parte del **CLIENTE** a los términos y condiciones aquí estipulados, implica la aceptación de dichos cargos.

La renta mensual del **SERVICIO**, es independiente de cualquier otro cargo por otros **SERVICIOS** que se le presten al **CLIENTE**. Asimismo, el **CLIENTE** reconoce y acepta que los cargos que correspondan por concepto del **SERVICIO** telefónico y por el **SERVICIO** de acceso a Internet no se encuentran incluidos dentro de la renta mensual del **SERVICIO**, por lo que deberán ser pagados de acuerdo a las tarifas vigentes para dichos servicios.

Los pagos del **SERVICIO**, se podrán realizar mediante suscripción para pago mensual en la **COMCEL**.

Para efectos de facturación mediante la opción de **COMCEL**, los cargos correspondientes al **SERVICIO** deberán ser pagados en la fecha señalada en las mismas, en el entendido que si el pago del **SERVICIO** no es cubierto por el **CLIENTE** dentro de la fecha límite de pago, estipulada en la **COMCEL**, se procederá a suspender el uso del **SERVICIO** de conformidad con lo establecido en la cláusula vigésima el presente documento.

El **CLIENTE** podrá solicitar el cambio de los datos de facturación del **SERVICIO** siempre y cuando proporcione una nueva forma de pago que cumpla con los requisitos establecidos por **COMCEL**.

Cualquier cambio en los datos de facturación, se verá reflejado hasta el siguiente periodo de facturación o en el mes subsiguiente a la facturación del **SERVICIO**.

PARÁGRAFO 1: Los pagos de los **SERVICIOS** se efectuarán por mes vencido, para lo cual **COMCEL** enviará dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes la **COMCEL** incluyendo dentro de la misma el valor de los **SERVICIOS** elegidos por el **CLIENTE**. La primera factura que se emita luego de la iniciación del uso de los **SERVICIOS**, contendrá el valor correspondiente a los servicios del mes de iniciación para su pago dentro del plazo indicado en la factura. **COMCEL** podrá incluir los cobros por concepto de otros servicios o productos prestados o suministrados al **CLIENTE** por parte de **COMCEL** o terceros que tengan con **COMCEL** acuerdos de facturación vigentes y con quien el **CLIENTE** haya contratado servicios o productos.

El **CLIENTE** deberá realizar los pagos dentro del plazo establecido en la factura de **COMCEL**. La no recepción de la factura de **COMCEL** por parte del **CLIENTE** no lo exime de realizar los pagos en los plazos y valores establecidos normalmente en las facturas de **COMCEL** anteriores.

PARÁGRAFO 2: El **CLIENTE** reconoce y acepta que **COMCEL** podrá suspender la prestación de los **SERVICIOS**, 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 documento le corresponda.

En el evento de la suspensión, los efectos de esta, es la cancelación definitiva de los **SERVICIOS** y en consecuencia la terminación del contrato, sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial. Los valores adeudados deberán ser cancelados so pena de que **COMCEL** inicie las acciones prejudiciales o judiciales determinadas en sus políticas de cartera.

PARÁGRAFO 3: En el evento en que el **CLIENTE** realice pagos parciales, estos pagos se abonarán en primera medida a los servicios de telecomunicaciones prestados por **COMCEL** y el sobrante, si lo hay, se abonará a los **SERVICIOS** relativos a este documento, siempre y cuando, el mismo cubra el valor total del producto adquirido. Si esto último no ocurre, el sobrante se aplicará para la siguiente facturación de los servicios de telecomunicaciones prestados por **COMCEL**.

PARÁGRAFO 4: IMPUESTOS: Los tributos del orden nacional, distrital y municipal que se causen con ocasión de la celebración del presente Contrato estarán a cargo de quien, conforme las leyes, ordenanzas departamentales y acuerdos municipales colombianos vigentes, sea considerado como

sujeto pasivo de la respectiva obligación. El impuesto sobre las ventas (IVA) lo pagará el adquirente del bien o SERVICIO. Se informa que **COMCEL** tiene la calidad de autorretenedor, grande contribuyente y pertenece al régimen común de IVA e ICA.

PARÁGRAFO 5 REAJUSTES: Los precios o tarifas de los SERVICIOS objeto del presente, podrán ser modificados o reajustados por **COMCEL** en cualquier momento, para lo cual dicho reajuste será informado previamente por parte de **COMCEL** al **CLIENTE**. Si el **CLIENTE** no está de acuerdo con el reajuste efectuado por **COMCEL**, EL **CLIENTE** podrá manifestar su intención de no continuar con la prestación del SERVICIO, absteniéndose de contratar y continuar con el **SERVICIO** para la próxima mensualidad o vigencia, de lo contrario, se entenderá que EL **CLIENTE** ha aceptado el mencionado reajuste, el cual se aplicará a partir de la siguiente mensualidad o vigencia.

PARÁGRAFO 6: Los precios o tarifas pactados en dólares se pagarán en pesos colombianos utilizando la Tasa de Cambio Representativa del Mercado que certifique la Superintendencia Bancaria, o la entidad autorizada para esta actividad, para el día de la emisión de la respectiva factura por parte de **COMCEL**.

DÉCIMA SÉPTIMA. 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 al **CLIENTE** se le facturen cargos y el **SERVICIO** no se haya suministrado por causas no atribuibles al **CLIENTE**, o (ii) por interrupción del **SERVICIO** de acuerdo con los parámetros de disponibilidad definidos en el Anexo 2 y que las causas que originaron la interrupción sean imputables a **COMCEL** y no sean imputables al **CLIENTE**, en el entendido que serán imputables al **CLIENTE** aquellas fallas que se deriven o se relacionen con el software del **CLIENTE**, o con 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 compensará, en el siguiente ciclo de facturación, la parte proporcional de la Renta Mensual, calculada bajo los parámetros definidos en el Anexo 2; el **CLIENTE** reconoce y acepta que la compensación no podrá exceder la renta mensual del **SERVICIO** afectado y pagado por el **CLIENTE**.

El **CLIENTE** acepta que no procederán ajustes de cargos que correspondan a servicios facturados dentro de los seis meses anteriores.

DÉCIMA OCTAVA. SUSPENSIÓN

El **CLIENTE** reconoce y acepta que **COMCEL** 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.

COMCEL restablecerá el **SERVICIO** cuando el **CLIENTE** acredite haber liquidado cualquier suma adeudada; en el entendido que si después de treinta (30) días calendario de haber realizado la suspensión del **SERVICIO**, **COMCEL** no recibe el pago correspondiente, **COMCEL** podrá dar por terminado el Contrato sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial.

Asimismo, **COMCEL** 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 NOVENA. VIGENCIA

La relación jurídica derivada de la solicitud y aceptación de los servicios solicitados por el **CLIENTE** a través del PORTAL CLARO CLOUD, así como de los Servicios y Contenidos en él incorporados, tiene una duración según lo establecido en las condiciones de los **SERVICIOS** al momento de realizar la compra en el PORTAL CLARO CLOUD y en cualquier caso tendrá una vigencia o condicionamiento de permanencia mínima de un mes. La aceptación de estas condiciones para los **SERVICIOS** seleccionados por el **CLIENTE**, así como la utilización de los **SERVICIOS** implicará la plena adhesión y aceptación de las presentes Condiciones. Asimismo cualquiera de las partes podrá dar por terminada o suspender la presente relación contractual unilateralmente en cualquier momento y sin más causa que su voluntad en tal sentido.

VIGÉSIMA. BAJA DEL SERVICIO

El **CLIENTE** podrá solicitar la baja del **SERVICIO** siempre y cuando se le haya facturado por **COMCEL** por lo menos un cargo mensual, en cuyo caso deberá dar aviso llamando al **CENTRO DE ATENCIÓN** o a través del PORTAL CLARO CLOUD, quedando obligado el **CLIENTE** a cubrir la renta mensual completa, independientemente del día en que sea presentada la notificación de baja del **SERVICIO** y en su caso la pena convencional establecida en el Anexo 1, en caso de que el **SERVICIO** contratado este sujeto a una vigencia mínima forzosa.

Asimismo, el **CLIENTE** reconoce y acepta que **COMCEL** dará de baja el **SERVICIO** en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, en los siguientes casos:

Por violaciones del **CLIENTE** a cualesquiera de las obligaciones estipuladas en los presentes términos y condiciones.

Por mandamiento de autoridad competente que así lo determine.

En caso de que el **CLIENTE**: (i) deje de cubrir sus obligaciones de pago; (ii) realice la baja del **SERVICIO COMCEL** respecto del cual tiene el **CLIENTE** asociado el pago del **SERVICIO** mensual a través de la **FACTURA** de **COMCEL** y no notifique otra forma de pago o deje de cumplir con los requisitos señalados en la cláusula tercera del presente documento.

Al darse de baja el **SERVICIO**, el **CLIENTE** ya no tendrá acceso al **PORTAL CLARO CLOUD**, ni al **SERVICIO** contratado, ni a la información contenida en el mismo, 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.

VIGÉSIMA PRIMERA. 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 **COMCEL** le proporcione para el cumplimiento de los presentes términos y condiciones. La violación de la confidencialidad o el uso indebido de la información, dará lugar a que se cause el derecho de reclamar indemnización por **COMCEL** al **CLIENTE**. La información de datos de contacto del **CLIENTE** se mantendrá como confidencial por el término de tres (3) años a partir de su recibo. El **CLIENTE** no adquirirá derechos de propiedad o disposición respecto de la información suministrada por **COMCEL**.

VIGÉSIMA SEGUNDA. CESIÓN DE DERECHOS Y SUBCONTRATACIÓN

Salvo autorización previa y por escrito de **COMCEL**, los derechos y obligaciones derivadas del presente instrumento en ningún caso podrán ser cedidos, gravados, transmitidos, subrogados en favor de terceras partes en forma alguna por el **CLIENTE**.

COMCEL podrá ceder, transferir, gravar o subrogar a favor de terceras partes, total o parcialmente, los derechos y obligaciones asumidas en virtud de la relación contractual aquí expuesta, así como la posición contractual a cualquier tercer parte, entendiéndose por medio de la presente cláusula que el usuario otorga autorización suficiente a tal efecto.

Así mismo, **COMCEL** podrá subcontratar las obligaciones a su cargo, siendo responsable frente al **CLIENTE** del cumplimiento de las obligaciones subcontratadas.

VIGÉSIMA TERCERA. 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 dentro de los 5 (cinco) días calendario 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**, **COMCEL** procederá a la bonificación de las cantidades no devengadas.

VIGÉSIMA CUARTA. NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones o avisos que las partes deban darse conforme a este documento, se efectuarán en el correo electrónico que el **CLIENTE** indicó en el registro en el **PORTAL CLARO CLOUD** o al Domicilio de facturación del **SERVICIO** existente asociado y a **COMCEL** en la dirección que a continuación se señala:

COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL S.A
Carrera 68A No. 24B-10
SERVICIO al CLIENTE Corporaciones y Empresas

En caso de cambio de domicilio, las partes se obligan a dar el aviso correspondiente a la otra parte con 15 (quince) días calendario de anticipación a que dicho cambio de domicilio ocurra. En tanto las Partes no se notifiquen por escrito el cambio de sus domicilios, todas las diligencias, avisos, emplazamientos y notificaciones judiciales o extrajudiciales, se entenderán válidamente practicados en los domicilios indicados en este documento.

VIGÉSIMA QUINTA. RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL

Los presentes términos y condiciones constituyen la plena, total y única manifestación de la voluntad de las Partes, por lo que cualquier acuerdo, escrito, notificación u oferta, realizada previamente a éstos términos y condiciones, sea de manera escrita o verbal, y que se relacione directa o indirectamente con el objeto del presente instrumento, queda sin efecto alguno, por lo que ninguna de las Partes se reserva acción o derecho alguno que ejercer, derivado de cualquiera de dichos actos previos a la aceptación del presente documento.

VIGÉSIMA SEXTA. MEDIDAS DE SEGURIDAD

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

VIGÉSIMA SÉPTIMA. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL, INDUSTRIAL Y OTROS DERECHOS

El **CLIENTE** reconoce la titularidad de **COMCEL** respecto a todos sus derechos de propiedad intelectual, industrial u otros derechos análogos sobre el PORTAL CLARO CLOUD y la información y servicios aquí suministrados. A título enunciativo y no limitativo, se entenderán incluidos cualesquiera informaciones, mensajes, gráficos, dibujos, archivos de sonido y/o imagen, fotografías, grabaciones, bases de datos, tecnología, equipos informáticos, know-how, marcas, signos distintivos, logos y, en general, cualquier clase de creación o material accesible a través del PORTAL CLARO CLOUD que sea de propiedad de **COMCEL**, así como el propio PORTAL CLARO CLOUD (en lo sucesivo, la "Propiedad **COMCEL**")

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

NO CESIÓN/TRANSFERENCIA.- El **CLIENTE** reconoce que en virtud de éstas Condiciones Generales **COMCEL** no cede ni transfiere al **CLIENTE** ningún derecho sobre la propiedad **COMCEL**, o sobre la de cualesquiera propiedades de terceras partes. **COMCEL** sólo autoriza al **CLIENTE** el uso de la propiedad **COMCEL** imprescindible para el acceso y utilización de los contenidos y servicios puestos a su disposición en el PORTAL CLARO CLOUD, de conformidad con los términos indicados en las Condiciones Generales.

LICENCIA DE USO DEL PORTAL CLARO CLOUD.- **COMCEL** autoriza a los CLIENTES a acceder y utilizar los servicios y contenidos que allí se incorporen. En cualquier caso, la licencia de uso reconocida y utilizada en virtud del **SERVICIO** adquirido no podrá ser, en ningún caso, cedida o transferida a terceras partes. **COMCEL** se reserva, con carácter expreso, cualesquiera otros derechos o usos que no se incluyeran en la licencia; extendiendo esa reserva al ejercicio de las acciones, civiles o penales, que pudieran ejercitarse como consecuencia del acceso y/o uso no autorizado de las propiedades **COMCEL**.

VIGÉSIMA OCTAVA. ANEXOS

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

VIGÉSIMA NOVENA. RENUNCIA

La renuncia por parte de **COMCEL** a ejercitar los derechos que le asistan en caso de incumplimiento de alguna cláusula incorporada en las presentes Condiciones Generales no será considerada como renuncia a ejercitarlos ante cualquier otro incumplimiento tanto de la misma como de otra estipulación.

TRIGÉSIMA. LEYES Y JURISDICCIÓN

El **CLIENTE**, al hacer uso del PORTAL CLARO CLOUD, acepta de manera expresa, someterse en caso de cualquier controversia, a la jurisdicción de los tribunales competentes en la República de Colombia, así como las leyes aplicables para el caso concreto vigentes en la República de Colombia, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que por motivo de su nacionalidad o domicilio pudiera corresponder.

TRIGÉSIMA PRIMERA.- VERIFICACIÓN DE CRÉDITO Y REPORTE EN BASES DE DATOS.

El **CLIENTE** mediante la aceptación de los Presentes términos y condiciones, declara que ha leído la información y autoriza de manera madura, libre, expresa e irrevocablemente a **COMCEL**, o a quien sea en el futuro el acreedor del crédito o **SERVICIO** solicitado, para que obtenga en cualquier momento, de cualquier fuente, y reporte a cualquier Banco de Datos, las informaciones y referencias relativas a su razón social, número de identificación tributaria (NIT), su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su (s) cuenta (s), bancaria (s) y, en general al cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias.

TRIGÉSIMA SEGUNDA.- MERITO EJECUTIVO.

El **CLIENTE** acepta que los Presentes Términos, sus anexos y las facturas que se generen por la prestación del SERVICIO, prestan mérito ejecutivo en los términos del artículo 422 Código General del Proceso y demás normas concordantes o que lo modifiquen, sustituyan o adicionen.

TRIGÉSIMA TERCERA. PREVENCIÓN LAVADO DE ACTIVOS.

EL **CLIENTE** a) Autoriza a ser consultado en bases de datos, b) Acepta la terminación automática de la relación contractual en caso de encontrarse relacionado negativamente en listas o noticias por temas asociados al lavado de activos o financiación del terrorismo. c) Autoriza a revelar su información personal y de los negocios, en caso de ser requerida por una autoridad competente en Colombia como la UIAF o la Fiscalía General de la Nación. d) Se compromete a actualizar anualmente la información o en un tiempo menor en caso de que ocurran cambios en la información suministrada.

EL **CLIENTE** declara que no se encuentra en ninguna lista de las establecidas a nivel nacional o internacional para el control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; así mismo se responsabiliza ante **COMCEL** porque sus empleados, accionistas, miembros de la junta directiva o junta de socios, sus representantes legales y su revisor fiscal, tampoco se encuentren en dichas listas y se compromete a actualizar anualmente la información o en un tiempo menor en caso de que ocurran cambios en la información suministrada a **COMCEL**. Así mismo, EL **CLIENTE** autoriza a: (i) revelar su información personal y de los negocios, en caso de ser requerida por una autoridad competente en Colombia como la UIAF o la Fiscalía General de la Nación y; (ii) a ser consultado en bases de datos.

COMCEL podrá terminar de manera unilateral e inmediata el presente contrato en caso que EL **CLIENTE**, sus socios o accionistas y/o sus administradores llegaren a ser: (i) vinculados por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, lavado de activos, financiación del terrorismo, testaferrato, tráfico de estupefacientes o cualquier delito contra el orden constitucional (ii) ser incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo, o (iii) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de delitos de igual o similar naturaleza a los indicados en esta cláusula.

EL **CLIENTE**, indemnizará y mantendrá libre de cualquier daño a **COMCEL** por cualquier multa o perjuicio que fueran probados y que sufra **COMCEL** por o con ocasión del incumplimiento por parte de EL **CLIENTE** de las obligaciones que le apliquen en materia de prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como cualquier reclamo judicial, extrajudicial y/o administrativo que autoridades competentes inicien en contra de **COMCEL**, por o con ocasión de dicho incumplimiento. De igual manera EL **CLIENTE** se compromete a dar las explicaciones a que hubiere lugar originadas por el mencionado incumplimiento a **COMCEL** y a los terceros que este le indique.

TRIGÉSIMA CUARTA. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS:

EL **CLIENTE** tiene derecho a presentar peticiones, quejas y reclamos ante **COMCEL**, en adelante PQR, en forma verbal o escrita, o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico, en oficinas de **COMCEL** de atención al usuario, o al **CENTRO DE ATENCIÓN** en la página Web (<http://www.clarocloud.com.co>), correo electrónico (cloud.co@claro.com.co), red social (**Facebook-Grupo COMCEL Colombia**) y línea gratuita de atención al usuario (7488888 en Bogotá o 01 800 180 456 resto del país), para lo cual no requerirá de presentación personal, ni de la intervención de abogado, aunque emplee mandatario; para estos fines, La PQR que se formule en relación con alguno de los SERVICIOS, no afectará la normal provisión y facturación de los SERVICIOS en los periodos de facturación siguientes a su presentación. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Si EL **CLIENTE** considera que el monto facturado no está conforme con la utilización de EL **SERVICIO** o LOS **SERVICIOS** que él hizo durante el periodo de facturación, podrá presentar su reclamación, la cual deberá limitarse a aquellos montos que sean efectivamente objeto de reclamo por parte de EL **CLIENTE**. EL **CLIENTE** deberá cancelar oportunamente aquellos montos que no sean objeto de reclamación.

TRIGÉSIMA QUINTA. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA GEOLOCALIZACIÓN

1. Respecto de aquellos servicios establecidos en el Anexo 1 CARACTERÍSTICAS Y MODALIDADES DE LOS SERVICIOS del presente documento, que comprendan o tengan funciones relacionadas con geolocalización y teniendo en cuenta que el sistema de GPS y geolocalización de las terminales, computadores, laptops, equipos móviles y demás dispositivos está sujeto a que el Usuario Final de tales dispositivos tenga la facultad de activarlo o deshabilitarlo, por lo cual no será imputable a **COMCEL** responsabilidad alguna respecto de la afectación del funcionamiento del **SERVICIO** cuando la geolocalización – GPS sea deshabilitado por el usuario final o por el SUSCRIPTOR.
2. El SUSCRIPTOR es el único responsable respecto de la autorización de los usuarios finales, ya sean personas naturales o jurídicas, para que su geolocalización sea generada en virtud del **SERVICIO** y el funcionamiento de la misma tanto en las terminales, computadores, laptops, equipos móviles y demás dispositivos del SUSCRIPTOR y/o del usuario final. Por lo tanto, el SUSCRIPTOR, deberá mantener indemne a **COMCEL** e indemnizar todo daño y perjuicio derivado de reclamaciones del usuario final y/o terceros que se afecten en virtud del incumplimiento de la presente disposición.
3. **COMCEL** es un proveedor de soluciones tecnológicas, mas no es responsable ni se responsabiliza por los actos y hechos de la persona natural y/o jurídica que adquiere, para entregarle a un tercero, el dispositivo que contiene la solución con la función de geolocalización. Por lo tanto, el **CLIENTE** deberá mantener indemne a **COMCEL** de toda reclamación de terceros, usuarios y autoridades públicas de cualquier tipo.

TRIGÉSIMA SEXTA, DISPOSICIONES RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

EL SUSCRIPTOR será el único responsable del tratamiento de los datos personales de las personas cuya información, datos, imágenes sean grabadas, almacenadas, capturadas y utilizadas o que en general tengan acceso o contacto con EL SERVICIO. En consecuencia, EL SUSCRIPTOR se obliga a proteger los datos personales a los que llegare a acceder con ocasión al uso del SERVICIO, para lo cual dará cumplimiento a sus políticas de tratamiento de datos, las cuales se deberán enmarcar, especialmente pero sin limitarse, en las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas relacionadas que la modifiquen, sustituyan o adicionen. EL SUSCRIPTOR indemnizará los perjuicios que cause a **COMCEL** y/o a terceros como resultado del incumplimiento de los principios aplicables y normatividad aplicable al tratamiento de la información personal. EL SUSCRIPTOR se obliga a mantener indemne a **COMCEL**, frente a cualquier reclamación, penalidad o sanción que pudiera ser interpuesta por cualquier tercero en relación a la presente obligación.

COMCEL no tiene la calidad de Encargado y/o Responsable, en los términos de la Ley 1581 de 2012, sobre los datos personales y datos sensibles capturados, almacenados, su transferencia y/o transmisión internacional y/o tratada a través de EL **SERVICIO** por parte de EL SUSCRIPTOR y/o tercero que provea EL **SERVICIO** y/o componente de EL SERVICIO.

En caso que EL **SERVICIO** requiera que EL SUSCRIPTOR acepte y suscriba términos y condiciones de terceros asociados con el SERVICIO, el SUSCRIPTOR entiende y acepta que no será imputable a **COMCEL** responsabilidad y/o reclamo alguno respecto del contenido y alcance de dichos términos y condiciones del tercero. En caso que EL SUSCRIPTOR no se encuentre de acuerdo con los términos y condiciones de terceros asociados con el SERVICIO, deberá abstenerse de contratar el SERVICIO.

COMCEL no tendrá acceso, injerencia, administración y/o responsabilidad sobre los datos personales y datos sensibles capturados, almacenados, su transferencia y/o transmisión internacional y/o tratados a través de EL **SERVICIO** por parte de EL SUSCRIPTOR y/o tercero que provea EL **SERVICIO** y/o componente de EL SERVICIO. Sin perjuicio que EL SUSCRIPTOR o el tercero que provea el **SERVICIO** tengan acceso, injerencia, administración y/o responsabilidad sobre los datos personales y datos sensibles capturados, almacenados, su transferencia y/o transmisión internacional y/o tratados a través de EL SERVICIO, **COMCEL** no realizará cualquier tipo de tratamiento y/o procesamiento de datos personales, así como tampoco intervendrá en el cruce de estos datos con las bases de datos públicas y/o privadas a las cuales tenga acceso el SUSCRIPTOR o el tercero que provea el SERVICIO.

TRIGÉSIMA SÉPTIMA, DISPOSICIONES RELATIVAS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE INCLUYAN SOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Además de las obligaciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones, la ley y el ordenamiento jurídico relativos a la facturación electrónica, al respecto se observará lo siguiente:

1. EL **CLIENTE**, conforme a la regulación establecida en el Decreto 2242 de 2015, Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016 y demás leyes normas complementarias o que lo sustituyan, modifiquen o adicionen, entiende y acepta que es el único Obligado en materia tributaria respecto de las facturas, títulos y demás obligaciones que surjan con relación a la generación, acuse de recibo, verificación y/o rechazo, expedición de nota crédito, de las facturas electrónicas generadas por el **CLIENTE** con ocasión de la utilización del SERVICIO.
2. EL **CLIENTE** entiende y acepta que en la prestación del **SERVICIO** que incluya servicios de Solución Tecnológica de facturación electrónica, **COMCEL** obra como intermediario entre EL **CLIENTE** y el respectivo Proveedor Tecnológico, siéndole únicamente imputable al respectivo Proveedor Tecnológico las obligaciones y deberes establecidos respecto de los proveedores tecnológicos de facturación electrónica en el artículo 13 del Decreto 2242 de 2015 (compilado en el artículo 1.6.1.4.1.13. del Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016). Por lo tanto, EL **CLIENTE** se obliga a asociar, actualizar y registrar en el Registro Único Tributario (RUT) de EL **CLIENTE** al respectivo Proveedor Tecnológico de la Solución Tecnológica de facturación electrónica de EL **CLIENTE** que se indica en el Anexo 1 de los presentes Términos y Condiciones, dependiendo del **SERVICIO** contratado.
3. EL **CLIENTE** deberá estar debidamente registrado en el Catálogo de Participantes de Factura Electrónica, de conformidad a los términos establecidos en el artículo 15 del Decreto 2242 de 2015 (compilado en artículo 1.6.1.4.1.15 del Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016).
4. Conforme al artículo 15 de Decreto 2242 de 2015 (compilado en el artículo 1.6.1.4.1.15. del Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016) y las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan, sin perjuicio de la intermediación de **COMCEL**, EL **CLIENTE** entiende y acepta que **COMCEL** no ostenta la calidad de Proveedor Tecnológico habilitado de facturación electrónica. Sin perjuicio de lo anterior, será obligación de **COMCEL** prestar el **SERVICIO** que incluya servicios de Solución Tecnológica de facturación electrónica mediante proveedores tecnológicos debidamente habilitados conforme a las normas aplicables.
5. EL **CLIENTE**, para efectos de la utilización del **SERVICIO** que incluya servicios de Solución Tecnológica de facturación electrónica, se obliga y declara que se encuentra debidamente habilitado para expedir factura electrónica en los términos y condiciones establecidas en el artículo 10 del Decreto 2242 de 2015 (compilado en artículo 1.6.1.4.1.10. del Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016) y las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan.

6. Conforme al párrafo 3 del artículo 10 del Decreto 2242 de 2015 (compilado en artículo 1.6.1.4.1.10. del Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016) y las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan, EL **CLIENTE** se obliga a actualizar su habilitación para expedir factura electrónica en los siguientes casos:

6.1. Cuando el **SERVICIO** que incluya servicios de Solución Tecnológica de facturación electrónica contratado por EL **CLIENTE** a **COMCEL**, se termine por cualquier causa.

6.2. Cuando EL **CLIENTE** decida, sin perjuicio de la intermediación de **COMCEL** entre EL **CLIENTE** y el respectivo Proveedor Tecnológico, cambiar el proveedor tecnológico del **SERVICIO** contratado a **COMCEL**. Esta obligación será igualmente aplicable cuando EL **CLIENTE** cambie de Proveedor tecnológico o cambie de **SERVICIO** contratado a **COMCEL** mediante los presentes Términos y Condiciones, por otro servicio, producto o Solución Tecnológica también ofrecida por **COMCEL** a través del Portal Claro Cloud conforme al Anexo 1 de los presentes Términos y Condiciones y/o contratado con **COMCEL** por cualquier otro medio.

7. **COMCEL** se obliga a informar a EL **CLIENTE** de la cancelación o no renovación de la autorización de cualquiera de los Proveedores Tecnológicos que presten, a través de la contratación efectuada por EL **CLIENTE** a **COMCEL** mediante los presentes Términos y Condiciones y el Portal Claro Cloud, los servicios de Solución Tecnológica de facturación electrónica y/o en caso que la Solución Tecnológica de facturación electrónica, por cualquier causa, deja de ser disponible para ser prestada por **COMCEL** a EL **CLIENTE**.

8. La Solución Tecnológica de facturación contratada por EL **CLIENTE** a **COMCEL**, es un medio tecnológico, por lo que será exclusiva responsabilidad del **CLIENTE**, dentro de su autonomía respecto de la utilización de la Solución Tecnológica, llevar a cabo y cumplir con su obligación de facturar electrónicamente, ya sea mediante el Formato Electrónico de Generación o por medio de Representación Gráfica. A su vez, los efectos y disposiciones relativas al Acuse de Recibo de la Factura Electrónica corresponderán exclusivamente a EL **CLIENTE**, por lo que no será en ningún caso imputable a **COMCEL** los efectos, daños o consecuencias respecto del **CLIENTE** o terceros derivadas de la ausencia o retardos en el Acuse de Recibo de la Factura Electrónica por parte de EL **CLIENTE**.

9. Es responsabilidad exclusiva de EL **CLIENTE** el buen manejo de la Solución Tecnológica contratada a **COMCEL** y todas sus funcionalidades; asimismo EL **CLIENTE** es el único responsable por la información que utilice para la facturación de sus productos y servicios así como del cumplimiento de todas sus obligaciones fiscales ante la DIAN o cualquier otra obligación de carácter tributario o legal ante cualquier organismo gubernamental.

10. La contratación de la Solución Tecnológica de facturación electrónica a **COMCEL**, en ningún caso se tendrá como la delegación, mandato con representación, mandato sin representación y título mediante el cual EL **CLIENTE** traslade a **COMCEL** o al respectivo Proveedor tecnológico, su obligación de facturación y/o su calidad de obligado a facturar. Por lo tanto, corresponderá de forma exclusiva y plena a EL **CLIENTE** llevar a cabo la ejecución y observancia plena de su obligación de facturar, a través de la Solución Tecnológica de facturación electrónica contratada a **COMCEL** o través de los medios establecidos en el marco regulatorio tributario aplicable (v.gr. facturación contingente, facturación directa, facturación a través de los sistemas previstos por la DIAN).

11. Mediante la contratación por parte de EL **CLIENTE** a **COMCEL** de los SERVICIOS o cualquiera de la Soluciones Tecnológicas de Facturación Electrónica establecidos en el Portal Claro Cloud y/o en el Anexo 1 de los presentes Términos y Condiciones, EL **CLIENTE** acepta y autoriza de forma expresa a **COMCEL** y a los respectivos Proveedores Tecnológicos a través del cual se preste el **SERVICIO** y la Solución Tecnológica de Facturación Electrónica, para que en su nombre **COMCEL** o el Proveedor tecnológico incluya la firma digital o electrónica, de conformidad al Anexo 2 de la Resolución 19 de 2015 de la DIAN como elemento para garantizar autenticidad e integridad de la factura electrónica desde su expedición hasta su conservación, de acuerdo con Ley 962 de 2005 en concordancia con la Ley de 1999, el Decreto 2364 de 2012, el Decreto 333 de 2014 y las normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan, y de acuerdo con la política de firma que establezca la DIAN.

12. EL **CLIENTE** se obliga a conservar las facturas y las notas créditos emitidas por el **CLIENTE** por el tiempo y duración establecida en las respectivas normas tributarias, a través de la Solución Tecnológica de Facturación Electrónica contratada a **COMCEL**, como a través de sus propios medios o los de terceros. EL **CLIENTE** se obliga, conforme a las disposiciones tributarias, archivísticas y comerciales aplicables a la conservación de documentos, a realizar la conservación de las respectivas facturas a través de sus propios medios o los de terceros. En caso que la Solución Tecnológica de Facturación Electrónica contratada a **COMCEL**, no se ejecute por cualquier causa, tales como pero sin limitarse a terminación del respectivo **SERVICIO** que incluya Solución Tecnológica de Facturación Electrónica contratada a **COMCEL**, cancelación de la autorización del Proveedor Tecnológico, disolución y liquidación del Proveedor Tecnológico, no será imputable a **COMCEL** ningún daño, efectos, consecuencias, multas y/o penalidades respecto de EL **CLIENTE**, terceros y/o autoridades, estando obligando EL **CLIENTE** a salir en defensa y mantener indemne a **COMCEL** respecto de reclamaciones, requerimientos o acciones judiciales o administrativas de terceros.

PARÁGRAFO: Definiciones. Para efectos de la presente cláusula, los presentes Términos y Condiciones, la información publicada en el Portal Claro Cloud, los términos que se expresan con mayúsculas en su primera vocal o consonante tendrán la definición que se les asigna en las normas tributarias aplicables, concretamente Decreto 2242 de 2015 y el Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016.

ANEXO 1 CARACTERÍSTICAS Y MODALIDADES DE LOS SERVICIOS

1. SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA

Esta familia de servicios incluye los siguientes dos grupos de productos (SERVIDORES VIRTUALES NEGOCIO y NUBE PRIVADA VIRTUAL), con las siguientes características:

1.1 SERVIDORES VIRTUALES NEGOCIO

Consiste de una suscripción virtual gratuita que permite agregar hasta 8 servidores virtuales negocio, con las siguientes características cada uno.

Un **CLIENTE** podrá adquirir una o más suscripciones de servidores virtuales negocio.

Sistema Operativo: Incluye opciones de uso de licencia para los sistemas operativos Windows 2012, Windows 2008, Linux Ubutu y Linux Centos. Es obligatorio adquirir al menos una de estas opciones indicadas por servidor.

Software Adicional: No incluye licenciamiento adicional al del sistema operativo. El **CLIENTE** es responsable del adecuado uso del software adicional que decida instalar y usar en el servidor contratado; atendiendo las indicaciones de legislación colombiana en el uso de software legal.

Procesamiento: Los servidores pueden ser adquiridos con núcleos de procesamiento virtual de 1 Ghz desde una (1) hasta dieciséis (16) unidades de estos núcleos virtuales. Es obligatorio adquirir al menos un (1) núcleo de procesamiento virtual por servidor.

Memoria RAM: Los servidores pueden ser adquiridos con unidades de memoria RAM virtual. Cada servidor dispone desde una (1) unidades de un (1) GB hasta 128 GB. Es obligatorio adquirir al menos una (1) unidad de memoria virtual por servidor.

Almacenamiento: Los servidores virtuales pueden incluir desde 50 GB de almacenamiento hasta 1 TB para alojar su información. Es obligatorio adquirir al menos una (1) unidad de memoria virtual por servidor. Es obligatorio adquirir al menos 50 GB de almacenamiento por servidor, de los cuales hasta 20 GB podrán ser utilizados en espacio por el sistema operativo.

Panel de Control: Acceso al panel de control de CLARO CLOUD la gestión los recursos y funcionalidades de sus servidores, al mismo tiempo que para acceder remotamente al servidor virtual.

Facturación por consumo: Configure reglas de automáticas para el uso y facturación de la capacidad de procesamiento que realmente requiere el servidor virtual.

Conectividad: Los servidores están conectados entre sí a través de redes virtuales privadas de alta velocidad

Internet: Los servidores virtuales negocios incluyen una capacidad de tráfico hacia y desde internet de hasta 5 TB mensuales. Se podrán compra direcciones IP públicas según su necesidad, hasta 8 direcciones IP por suscripción.

Balanceo de Carga: El **SERVICIO** de Servidores Virtuales Negocio incluye un sistema de balanceo de cargas tipo Http para dos o más servidores virtuales negocio.

Copias avanzadas: Permite comprar las funcionalidades y espacio para copias de seguridad de sus servidores a través de las opciones de programación automáticas de backup (por horas, diarios o semanales), generación de imágenes de los servidores y/o clonación de los mismos.

Rendimiento: Permite monitorear al **CLIENTE**, el rendimiento de las principales variables de desempeño de sus máquinas virtuales.

Seguridad: Incluye características de Firewall para la protección del servidor virtual por parte del **CLIENTE**.

Los servicios de Servidores Virtuales Negocio de CLARO CLOUD son prestados y operador por **COMCEL** desde COLOMBIA.

1.2 NUBE PRIVADA VIRTUAL

Este grupo de servicios incluye soluciones de datacenter virtuales, en los cuales se pueden comprar de manera adicional, servidores virtuales y no se podrán adquirir, por habilitación técnica, servidores virtuales negocios del numeral anterior como adicionales a un datacenter virtual.

1.2.1 DATACENTER VIRTUALES

Incluye y requiere una suscripción para contratar ambientes de cómputo y red, con opción de seguridad avanzada y firewall autoadministrable que permiten adicionar servidores virtuales en diferentes opciones de topología de red. Los planes y opciones de esta oferta son:

Características	DCV Público	DCV Público	DCV Privado	DCV Privado	DCV Privado
Panel de control para Auto-Gestión	-	-	-	-	-
Conectividad	Internet	Internet Backend o Datacenter Triara	MPLS(1)	MPLS(1)	Internet MPLS(1) Backend o Datacenter Triara
VLANs en DCV	-	-	-	-	-
VLAN Pública - (Cantidad de Servidores soportados)	1 - (12)	1 - (25)	0	0	1 - (25)
VLANs Privadas - (Cantidad de Servidores soportados)	0	2 - (250)	0	0	2 - (250)
VLANs a MPLS - (Cantidad de Servidores soportados)	0	0	1 - (250)	2 - (250)	2 - (250)
VLANs hacia Datacenter Claro	-	-	-	-	-
VLAN Backend Nivel 3 - (Cantidad de Servidores soportados)	0	1 - (250)	0	1 - (250)	1 - (250)
Firewall Perimetral	-	-	-	-	-
Firewall dedicado y Autogestionado	-	-	-	-	-
Firewall Avanzado (entre servidores y VLANs)	-	-	-	-	-
VPN IP Sec CLIENTE a Sitio	Cinco (5) Incluidas	Cinco (5) Incluidas	0	0	Cinco (5) Incluidas para Zona pública
VPN IP Sec Sitio a Sitio	Una (1) Incluida	Una (1) Incluida	0	0	Una (1) Incluida para Zona publica
Soporte técnico en español	7*24*365	7*24*365	7*24*365	7*24*365	7*24*365
Facturación mensual en pesos	-	-	-	-	-
+Más detalles					
Configuraciones especiales	Contáctenos	Contáctenos	Contáctenos	Contáctenos	Contáctenos
Tiempo de instalación (días calendarios)	3	3 a 6 días (4)	4	3 a 6 días (4)	3 a 6 días (4)

- (1) Recurso con costo mensual adicional
- (2) Recurso gestionado por Claro
- (3) Recurso autogestionado por el **CLIENTE**
- (4) Días calendario. Pueden variar de acuerdo a los recursos adquiridos
- (5) VSG - Virtual Security Gateway

1.2.2 SERVIDORES VIRTUALES

Incluye y requiere una suscripción gratuita a servidores virtuales de nube empresarial para contratar de forma simple y en minutos Servidores Virtuales. La oferta incluye diferentes tipos de plantillas de acuerdo al sistema operativo y aplicaciones, así:

Sistema Operativo	Windows 2008 R2 Enterprise	Windows 2012 R2 Standard(2)	Windows 2008 R2 Enterprise	Windows 2008 R2 Enterprise	Windows 2012 R2 Standard(2)	Windows 2012 R2 Standard(2)
Aplicaciones	Ms IIS	Ms IIS	Ms ISS SQL Server 2008 Web Edition	Ms ISS SQL Server 2008 Standard Edition	Ms ISS SQL Server 2012 Web Edition	Ms ISS SQL Server 2012 Standard Edition
Memoria RAM (GB)	Desde 1 GB hasta 128 GB	Desde 2 GB hasta 128 GB	Desde 2 GB hasta 128 GB	Desde 2 GB hasta 128 GB	Desde 2 GB hasta 128 GB	Desde 2 GB hasta 128 GB
Procesamiento – vCPU	Desde 1 vCPU hasta 10 vCPU	Desde 1 vCPU hasta 10 vCPU	Desde 2 vCPU hasta 10 vCPU	Desde 2 vCPU hasta 10 vCPU	Desde 2 vCPU hasta 10 vCPU	Desde 2 vCPU hasta 10 vCPU

Almacenamiento Incluido	50 GB para Sistema Operativo y aplicaciones	50 GB para Sistema Operativo y aplicaciones	50 GB para Sistema Operativo y aplicaciones	50 GB para Sistema Operativo y aplicaciones	50 GB para Sistema Operativo y aplicaciones	50 GB para Sistema Operativo y aplicaciones
Almacenamiento Adicional	2 Unidades hasta de 1 TB cada una	2 Unidades hasta de 1 TB cada una	2 Unidades hasta de 1 TB cada una	2 Unidades hasta de 1 TB cada una	2 Unidades hasta de 1 TB cada una	2 Unidades hasta de 1 TB cada una
Transferencia entrante (GB)	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Transferencia saliente (GB)	Ilimitado(1)	Ilimitado(1)	Ilimitado(1)	Ilimitado(1)	Ilimitado(1)	Ilimitado(1)
Respaldo por "Snapshot"	Si, uno	Si, uno	Si, uno	Si, uno	Si, uno	Si, uno
Respaldo Empresarial por políticas	Si, opcional	Si, opcional	Si, opcional	Si, opcional	Si, opcional	Si, opcional
IP Pública	SI, una	SI, una	SI, una	SI, una	SI, una	SI, una
Firewall Perimetral	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Cobro	Factura Claro en pesos Colombianos	Factura Claro en pesos Colombianos	Factura Claro en pesos Colombianos	Factura Claro en pesos Colombianos	Factura Claro en pesos Colombianos	Factura Claro en pesos Colombianos

Sistema Operativo	Linux Red Hat Enterprise 6	Linux CentOS 6	Linux CentOS 5	Linux Red Hat Enterprise 6	Linux CentOS 6	Linux CentOS 5
Aplicaciones	PHP / Apache	PHP / Apache	PHP / Apache	PHP / Apache	PHP / Apache MySQL	PHP / Apache MySQL
Memoria RAM en GB	Desde 1 GB hasta 128 GB	Desde 1 GB hasta 128 GB	Desde 1 GB hasta 128 GB	Desde 2 GB hasta 128 GB	Desde 2 GB hasta 128 GB	Desde 2 GB hasta 128 GB
Procesamiento - vCPU	Desde 1 vCPU hasta 10 vCPU	Desde 1 vCPU hasta 10 vCPU	Desde 1 vCPU hasta 10 vCPU	Desde 2 vCPU hasta 10 vCPU	Desde 2 vCPU hasta 10 vCPU	Desde 2 vCPU hasta 10 vCPU
Almacenamiento Incluido	50 GB para Sistemas Operativo y aplicaciones	50 GB para Sistemas Operativo y aplicaciones	50 GB para Sistemas Operativo y aplicaciones	50 GB para Sistemas Operativo y aplicaciones	50 GB para Sistemas Operativo y aplicaciones	50 GB para Sistemas Operativo y aplicaciones
Almacenamiento Adicional	2 Unidades hasta de 1 TB cada una	2 Unidades hasta de 1 TB cada una	2 Unidades hasta de 1 TB cada una	2 Unidades hasta de 1 TB cada una	2 Unidades hasta de 1 TB cada una	2 Unidades hasta de 1 TB cada una
Transferencia entrante (GB)	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Transferencia saliente (GB)	Ilimitado(1)	Ilimitado(1)	Ilimitado(1)	Ilimitado(1)	Ilimitado(1)	Ilimitado(1)
Respaldo por "Snapshot"	Si, uno	Si, uno	Si, uno	Si, uno	Si, uno	Si, uno
Respaldo Empresarial por políticas	Si, opcional	Si, opcional	Si, opcional	Si, opcional	Si, opcional	Si, opcional
IP Pública	SI, una	SI, una	SI, una	SI, una	SI, una	SI, una
Firewall Perimetral	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Panel de Control	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Soporte Técnico	SI, 7x24 , En Español	SI, 7x24 , En Español	SI, 7x24 , En Español	SI, 7x24 , En Español	SI, 7x24 , En Español	SI, 7x24 , En Español
Contrato	Sin Permanencia	Sin Permanencia	Sin Permanencia	Sin Permanencia	Sin Permanencia	Sin Permanencia

(1) - Aplica política de uso justo. Cualquier consumo fuera de parámetros comerciales o técnicos podrá ser limitado por el operado

Consideraciones adicionales sobre servidores virtuales:

- Es responsabilidad del **CLIENTE** monitorear sus recursos de cómputo contratados.
- **COMCEL** no proporciona soporte al sistema operativo CentOS, dicho soporte es responsabilidad del **CLIENTE**.
- **COMCEL** compromete a realizar su mejor esfuerzo de instalación y entrega de cada servidor virtual en un tiempo Menor a 30 minutos; previa validación de los datos administrativos y financieros del comprador.

1.2.3 RESPALDO PARA SERVIDORES VIRTUALES

Suscripción de **SERVICIO** que permite realizar copias de seguridad profesionales a los servidores virtuales que EL **CLIENTE** tenga contratados bajo los SERVICIOS del CLARO CLOUD, incluyendo los servidores en DATACENTER VIRTUAL.

El **CLIENTE** tendrá derecho a adquirir este **SERVICIO** mediante una suscripción gratuita que le permite comenzar a utilizar el **SERVICIO** por consumo en unidades de 1 GB. Finalmente, el valor facturado por este **SERVICIO** corresponde tarifa por GB publicada en CLARO CLOUD por el total número de GB's consumidos en el corte de facturación mensual del servicio.

1.3 CLARO CLOUD EMPRESARIAL

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

Claro Cloud Empresarial ofrece entre otras las siguientes funciones:

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

El detalle de los **Términos y Condiciones del Producto** pueden ser encontrados en el siguiente [documento](#).

2. OFFICE 365

Conjunto de herramienta de colaboración y productividad para las empresas, que pueden ser contratadas de manera individual o por paquetes de acuerdo a las necesidades del **CLIENTE**.

Planes base O365 ofrecidos por CLARO CLOUD:

Planes	Descripción Corta
<p>Microsoft 365 Apps for business</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Soporta desde 2 hasta 300 usuarios por licencia • Office Online (Word, Excel, PowerPoint, OneNote) – Edición de archivos con un tamaño inferior a 10MB • Office Escritorio (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher) que pueden ser instaladas en PC o MAC y están disponibles sin conexión a internet. • 1TB de almacenamiento en la nube con One Drive. (Permite almacenar sus archivos personales en un solo lugar, compartirlos con otros usuarios y acceder a ellos desde cualquier dispositivo conectado a Internet.) • Sway: Aplicación para crear fácilmente (desde su teléfono, tableta o explorador) atractivos informes, presentaciones, boletines, recursos de aprendizaje y mucho más, con características interactivas y basados en web. • Dominio Onmicrosoft.com • Consola de administración
<p>Office 365 Empresarial K1</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Soporta desde 3 usuarios hasta usuarios ilimitados por licencia • Correo Electrónico con 2GB de almacenamiento • Dominio Onmicrosoft.com • Dominio propio con el nombre de su empresa; ejemplo: juan.diaz@miempresa.com (Puede comprar a Claro un dominio nuevo o tener su dominio existente con o sin delegación a Claro) • 150 MB de capacidad de envío para archivos adjuntos • Office Online (Word, Excel, PowerPoint, OneNote) – Edición de archivos con un tamaño inferior a 10MB • SharePoint (1TB + 500MB Adicionales x usuario) • Yammer – Red Social Empresarial • Consola de administración • Con este plan podrá contratar los siguientes recursos adicionales: <ul style="list-style-type: none"> ○ Almacenamiento Extra (SharePoint)

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Archiving para Correo Exchange
<p>Microsoft 365 Business Basic</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Soporta desde 2 hasta 300 usuarios por licencia • Correo Electrónico con 50GB de almacenamiento • Dominio Onmicrosoft.com • Dominio propio con el nombre de la empresa del SUSCRIPOTOR; ejemplo: juan.diaz@miempresa.com (Puede comprar a Claro un dominio nuevo o tener su dominio existente con o sin delegación a Claro) • 150 MB de capacidad de envío para archivos adjuntos • Office Online (Word, Excel, PowerPoint, OneNote) – Edición de archivos con un tamaño inferior a 10MB • 1TB de almacenamiento en la nube con One Drive. (Permite almacenar sus archivos personales en un solo lugar, compartirlos con otros usuarios y acceder a ellos desde cualquier dispositivo conectado a Internet.) • Skype for business (250 Participantes) • SharePoint (1TB + 500MB Adicionales x usuario) • Yammer: Red Social Empresarial • Sway: Aplicación para crear informes, presentaciones, boletines, recursos de aprendizaje, con características interactivas y basadas en web. • Delve: Busque información sobre contactos, documentos o paneles en todo Office 365. • Microsoft Teams. • Planner: Para la creación de proyectos, asignar tareas, revisar avances y compartir archivos. Por medio de un dashboard con notificaciones vía mail para que todos los miembros del equipo estén informados del progreso. • Consola de administración • Con este plan podrá contratar los siguientes recursos adicionales: <ul style="list-style-type: none"> ○ Almacenamiento Extra (SharePoint) ○ Archiving para Correo Exchange
<p>Microsoft 365 Apps for enterprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Soporta desde 4 usuarios hasta usuarios ilimitados por licencia • Dominio Onmicrosoft.com • Dominio propio con el nombre la empresa del SUSCRIPOTOR; ejemplo: juan.diaz@miempresa.com (Puede comprar a Claro un dominio nuevo o tener su dominio existente con o sin delegación a Claro) • Office Online (Word, Excel, PowerPoint, OneNote) – Edición de archivos con un tamaño inferior a 10MB • Office Escritorio (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher) que pueden ser instaladas en PC o MAC y están disponibles sin conexión a internet. • 1TB de almacenamiento en la nube con One Drive. (Permite almacenar sus archivos personales en un solo lugar, compartirlos con otros usuarios y acceder a ellos desde cualquier dispositivo conectado a Internet.) • Sway: Aplicación para crear fácilmente (desde su teléfono, tableta o explorador) atractivos informes, presentaciones, boletines, recursos de aprendizaje, con características interactivas y basados en web • Consola de administración
<p>Office 365 Empresarial 1</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Soporta desde 4 usuarios hasta usuarios ilimitados por licencia • Correo Electrónico con 50GB de almacenamiento • Dominio Onmicrosoft.com • Dominio propio con el nombre de su empresa; ejemplo: juan.diaz@miempresa.com (Puede comprar a Claro un dominio nuevo o tener su dominio existente con o sin delegación a Claro) • 150 MB de capacidad de envío para archivos adjuntos • Office Online (Word, Excel, PowerPoint, OneNote) – Edición de archivos con un tamaño inferior a 10MB • 1TB de almacenamiento en la nube con One Drive. (Permite almacenar sus archivos personales en un solo lugar, compartirlos con otros usuarios y acceder a ellos desde cualquier dispositivo conectado a Internet.) • Skype for business (250 Participantes) • Skype for business (Difusión 10.000 Participantes) • SharePoint (1TB + 500MB Adicionales x usuario) • Yammer: Red Social Empresarial

	<ul style="list-style-type: none"> • Sway: Aplicación para crear fácilmente (desde su teléfono, tableta o explorador) atractivos informes, presentaciones, boletines, recursos de aprendizaje y mucho más, con características interactivas y basados en web. • Delve: Busque información sobre contactos, documentos o paneles en todo Office 365. • Microsoft Teams donde el chat, el contenido, los usuarios y las herramientas conviven en un mismo lugar. • Planner: Para la creación de proyectos, asignar tareas, revisar avances y compartir archivos. Por medio de un dashboard con notificaciones vía mail para que todos los miembros del equipo estén informados del progreso. • Portal Video: Suba, comparta y reproduzca mensajes de vídeo en toda la empresa. • Consola de administración • Con este plan podrá contratar los siguientes recursos adicionales: <ul style="list-style-type: none"> ○ Almacenamiento Extra (SharePoint) ○ Archiving para Correo Exchange
<p>Office 365 Empresarial 3</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Soporta desde 3 usuarios hasta usuarios ilimitados por licencia • Correo Electrónico con capacidad ilimitado - 50 GB iniciales y crecimiento en bloques adicionales de 100 GB • Dominio Onmicrosoft.com • Dominio propio con el nombre de su empresa; ejemplo: juan.diaz@miempresa.com (Puede comprar a Claro un dominio nuevo o tener su dominio existente con o sin delegación a Claro) • 150 MB de capacidad de envío para archivos adjuntos. • Office Online (Word, Excel, PowerPoint, OneNote) – Edición de archivos con un tamaño inferior a 10MB • Office Escritorio (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access) que pueden ser instaladas en PC o MAC y están disponibles sin conexión a internet. • 1TB de almacenamiento en la nube con One Drive. (Permite almacenar sus archivos personales en un solo lugar, compartirlos con otros usuarios y acceder a ellos desde cualquier dispositivo con acceso a Internet. • Skype for business (250 Participantes) • Skype for business (Difusión 10.000 Participantes) • SharePoint (1TB + 500MB Adicionales x usuario) • Yammer: Red Social Empresarial • Sway: Aplicación para crear fácilmente (desde su teléfono, tableta o explorador) atractivos informes, presentaciones, boletines, recursos de aprendizaje y mucho más, con características interactivas y basados en web. • Delve: Busque información sobre contactos, documentos o paneles en todo Office 365. • Microsoft Teams donde el chat, el contenido, los usuarios y las herramientas conviven en un mismo lugar. • Portal Video: Suba, comparta y reproduzca mensajes de vídeo en toda la empresa. • Archiving para Correo Exchange • Inteligencia Empresarial: Herramienta de Excel. Encuentre datos y conéctese a ellos con Power Query, modele y analice esos datos con Power Pivot, y visualice información en informes y mapas interactivos con Mapas 3D. • IRM - Prevención perdida de datos: Aplicación de políticas para detectar salida de información del correo. • Consola de administración • Con este plan podrá contratar los siguientes recursos adicionales: <ul style="list-style-type: none"> ○ Almacenamiento Extra (SharePoint) ○ Skype for Business Plus Call
<p>Correo KIOSKO de Exchange Online</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Soporta desde 5 usuarios hasta usuarios ilimitados por licencia • Correo Electrónico con capacidad de 2GB • 150 MB de capacidad de envío para archivos adjuntos • Dominio Onmicrosoft.com • Dominio propio con el nombre de su empresa; ejemplo: juan.diaz@miempresa.com (Puede comprar a Claro un dominio nuevo o tener su dominio existente con o sin delegación a Claro) Consola de administración. • Con este plan podrá contratar los siguientes recursos adicionales: <ul style="list-style-type: none"> ○ Archiving para Correo Exchange

Correo Exchange Online Plan 1	<ul style="list-style-type: none"> • Soporta desde 3 usuarios hasta usuarios ilimitados por licencia • Correo Electrónico con capacidad de 500GB • 150 MB de capacidad de envío para archivos adjuntos • Dominio Onmicrosoft.com • Dominio propio con el nombre de su empresa; ejemplo: juan.diaz@miempresa.com (Puede comprar a Claro un dominio nuevo o tener su dominio existente con o sin delegación a Claro) • Consola de administración. • Con este plan podrá contratar los siguientes recursos adicionales: <ul style="list-style-type: none"> ○ Archiving para Correo Exchange
Correo Exchange Online Plan 2	<ul style="list-style-type: none"> • Soporta desde 3 usuarios hasta usuarios ilimitados por licencia • Correo Electrónico con capacidad ilimitado - 50 GB iniciales y crecimiento en bloques adicionales de 100 GB. • 150 MB de capacidad de envío para archivos adjuntos • Dominio Onmicrosoft.com • Dominio propio con el nombre de su empresa; ejemplo: juan.diaz@miempresa.com (Puede comprar a Claro un dominio nuevo o tener su dominio existente con o sin delegación a Claro) • Consola de administración • Archiving para Correo Exchange
SharePoint Online plan 1	<ul style="list-style-type: none"> • Sharepoint básico que permite la creación de portales Web internos para compartir archivos entre comunidades O365 y desarrollo de portales Web básicos. • Soporta desde 3 usuarios hasta usuarios ilimitados por licencia • Consola de administración • Dominio Onmicrosoft.com • Dominio propio con el nombre de su empresa; ejemplo: juan.diaz@miempresa.com (Puede comprar a Claro un dominio nuevo o tener su dominio existente con o sin delegación a Claro) • Con este plan podrá contratar los siguientes recursos adicionales: <ul style="list-style-type: none"> ○ Almacenamiento Extra (SharePoint)
SharePoint Online plan 2	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de colaboración basado en SharePoint con funcionalidades avanzadas para la creación de formularios y formatos, aumenta la capacidad de visualización de datos e información, publicación de bases de datos en Access y diagramas de Visio Hosteados. • Soporta desde 4 usuarios hasta usuarios ilimitados por licencia • Consola de administración • Dominio Onmicrosoft.com • Dominio propio con el nombre de su empresa; ejemplo: juan.diaz@miempresa.com (Puede comprar a Claro un dominio nuevo o tener su dominio existente con o sin delegación a Claro) • Con este plan podrá contratar los siguientes recursos adicionales: <ul style="list-style-type: none"> ○ Almacenamiento Extra (SharePoint)
Skype For Business (Plan 1)	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de comunicaciones unificadas que incluye mensajería instantánea empresarial, incluye la comunicación PC a PC vía audio y video llamada. • Soporta desde 4 usuarios hasta usuarios ilimitados por licencia • Consola de administración • Dominio Onmicrosoft.com • Dominio propio con el nombre de su empresa; ejemplo: juan.diaz@miempresa.com (Puede comprar a Claro un dominio nuevo o tener su dominio existente con o sin delegación a Claro)
Skype For Business (Plan 2)	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de comunicaciones unificadas que incluye mensajería instantánea empresarial, incluye la comunicación PC a PC vía audio y video llamada. Creación de reuniones virtuales en línea con múltiples participantes y herramientas para compartir archivo y datos. • Soporta desde 4 usuarios hasta usuarios ilimitados por licencia • Consola de administración • Dominio Onmicrosoft.com • Dominio propio con el nombre de su empresa; ejemplo: juan.diaz@miempresa.com (Puede comprar a Claro un dominio nuevo o tener su dominio existente con o sin delegación a Claro) • Con este plan podrá contratar los siguientes recursos adicionales: <ul style="list-style-type: none"> ○ Skype for Business Plus Call

Skype For Business (Plan 3)	<ul style="list-style-type: none"> Plan de comunicaciones unificadas que incluye mensajería instantánea empresarial, incluye la comunicación PC a PC vía audio y video llamada e incluye funcionalidad para configurar la comunicación PC a línea telefónica vía audio y video llamada. Creación de reuniones virtuales en línea con múltiples participantes y herramientas para compartir archivo y datos. Soporta desde 4 usuarios hasta usuarios ilimitados por licencia Consola de administración Dominio Onmicrosoft.com Dominio propio con el nombre de su empresa; ejemplo: juan.diaz@miempresa.com (Puede comprar a Claro un dominio nuevo o tener su dominio existente con o sin delegación a Claro) Skype for Business Plus Call: Permite salida de llamadas a la red telefónica
OneDrive Business	<ul style="list-style-type: none"> OneDrive para la Empresa ofrece a cada usuario 1 TB de almacenamiento personal en la nube al que se puede acceder desde cualquier lugar y que se sincroniza con su PC para un acceso sin conexión. Comparta documentos fácilmente con otros usuarios de dentro y fuera de la organización y controle quién puede ver y editar cada archivo. Soporta desde 3 usuarios hasta usuarios ilimitados por licencia Consola de administración Dominio Onmicrosoft.com Dominio propio con el nombre de su empresa; ejemplo: juan.diaz@miempresa.com (Puede comprar a Claro un dominio nuevo o tener su dominio existente con o sin delegación a Claro)
Project Lite	Permite a los miembros del equipo colaborar en los proyectos gestionados mediante Project Online, ver tareas, introducir tablas de tiempos, y las cuestiones de bandera o riesgos
Project en línea	Permite a las organizaciones empezar a trabajar rápidamente, asignar prioridades a las inversiones de carteras de proyectos y proporcionar el valor empresarial previsto, desde prácticamente cualquier lugar y cualquier dispositivo
Project en línea + Profesional	Diseñado para las personas que necesitan administrar con funciones completas proyectos en el escritorio y en línea desde prácticamente cualquier lugar y en cualquier dispositivo. Permite a las organización empezar a trabajar rápidamente, asignar prioridades a las inversiones de carteras de proyectos y proporcionar el valor empresarial previsto
Project Pro O365	Proporciona la última versión de Project Professional como una suscripción a través de Office 365. Su software se mantiene actualizado automáticamente (con opciones de directivas personalizables) y los usuarios que necesitan desplazarse pueden trabajar desde el equipo que prefieran transmitiendo por secuencias el CLIENTE de escritorio completo con Project a petición.
Visio Pro O365	Permite crear y compartir fácilmente diagramas profesionales flexibles que simplifiquen la información compleja. Incluye la capacidad de que varias personas trabajen en un solo diagrama al mismo tiempo; y la capacidad de vincular diagramas a datos además de galerías de símbolos adicionales para los diagramas empresariales y de ingeniería, diagramas de procesos, mapas y planos de planta, diagramas de red, diagramas de software y bases de datos.
Power BI Pro	Conjunto de aplicaciones de análisis de negocios que permite analizar datos y compartir información.

Planes base O365 ofrecidos por CLARO CLOUD:

Microsoft 365 F1	Conecta con los trabajadores de primera línea mediante recursos y herramientas dedicadas que les permiten dar lo mejor de sí con solución de seguridad completa que te ayuda a proteger tu empresa contra las amenazas avanzadas.
Microsoft 365 E3	Accede a productos clave y características de Microsoft 365 para mejorar la productividad del área de trabajo e impulsar la innovación de forma segura.
Microsoft 365 E5	Accede a los últimos productos y características con Microsoft 365, que incluye protección contra amenazas avanzada, seguridad y herramientas de colaboración.
Microsoft 365 Business Premium	Combina las mejores herramientas de productividad de Office 365 Business Standard como Word, Excel y Microsoft Teams con una solución de seguridad completa que te
Windows 10 E5	Oferta de actualización que brinda a las organizaciones pequeñas y medianas un acceso más fácil y flexible a los beneficios de la edición Windows 10 Enterprise
Windows 10 E3	Oferta de actualización que brinda a las organizaciones pequeñas y medianas un acceso más fácil y flexible a los beneficios de la edición Windows 10 Enterprise

2.3 MICROSOFT AZURE

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

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

Ofertas de Microsoft Azure ofrecidos por CLARO CLOUD

Planes	Descripción Corta
Máquinas virtuales	<p>Centro de datos en la nube es la disponibilidad de recursos sin los altos costos de la adquisición o gestión de hardware. Adquiera procesamiento desde 1 vCPU hasta 32 vCPU, con combinaciones de Memoria RAM desde 0.75 GB hasta 448 GB; en capacidades de almacenamiento, se pueden agregar varios discos duros virtuales, el tamaño máximo de cada disco virtual es de 4TB.</p> <p>Aprovisione plantillas con sistema operativo Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012 R2, Windows Server 2016, SUSE Linux Enterprise for SAP, SUSE Linux, Red Hat Enterprise Linux, Ubuntu Server 16 o CentOS 6, dé un paso más y aprovisiona en minutos imágenes en galería que ya cuentan con licenciamiento de Biztalk, Microsoft SQL Server 2016 o aprovisiona servicios de Oracle y SAP poniendo su propio licenciamiento.</p> <p>Dentro de Microsoft Azure se tienen diferentes tipos de máquinas virtuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Máquinas A, básicas principalmente para desarrollo y pruebas •Máquinas D, para aplicaciones de cualquier propósito •Máquinas F, para servidores de videojuegos, procesamiento en lote y análisis complejos •Máquinas G, permite desplegar aplicaciones empresariales de gran escala como implementaciones de aplicaciones críticas de misión crítica tales como grandes servidores de bases de datos relacionales (SQL Server, MySQL, etc.) •Máquinas H, para procesamiento en lotes, Dinámica de fluidos, Simulación Monte Carlo •Máquinas L, principalmente para No SQL databases (Cassandra, MongoDB), data warehousing •Máquinas N, para aplicaciones gráficas y visualización remota
Base de datos como servicio	<p>Diferentes esquemas para la administración la información de su empresa, nuestra primera opción: la tradicional. Utilizaremos un servidor virtual (IaaS) y mediante la galería de imágenes de Microsoft Azure usted podrá utilizarla con licenciamiento de SQL Server 2012, SQL Server 2014 y SQL Server 2016 preinstalado y que se incluye como parte de su costo, partiendo de 1 vCPU y hasta 32 vCPU, con memoria disponible desde 0.75 GB y hasta 448 GB con capacidades de agregar varios discos de 4 TB cada uno. En esta modalidad también se incluyen imágenes con Oracle (el licenciamiento es responsabilidad del CLIENTE)</p> <p>Segunda opción: SQL Database es una base de datos como SERVICIO en la nube administrada. Creación y mantenimiento de aplicaciones. Azure SQL Database, con inteligencia integrada que aprende patrones de aplicaciones y se adapta para maximizar el rendimiento, la confiabilidad y la protección de datos, es una base de datos en la nube diseñada para disminuir la administración de la base de datos y que el CLIENTE se pueda enfocar en su aplicativo.</p> <p>Azure Database para MySQL el cual es un SERVICIO de base de datos MySQL para desarrolladores de software.</p> <p>Azure Database para PostgreSQL proporciona un SERVICIO de base de datos administrado para el desarrollo y la implementación de aplicaciones que permite configurar una base de datos PostgreSQL en cuestión de minutos y escalarla sobre la marcha, todo ello en la nube que goza de su confianza.</p> <p>Con modelos de precios inclusivos, obtiene toda la funcionalidad que desea (como alta disponibilidad, seguridad y recuperación) de forma integrada, sin costo adicional.</p> <p>Azure SQL Data Warehouse es almacenamiento de datos en la nube cuya capacidad se mide en petabytes, totalmente administrado y basado en SQL. Ofrece una alta elasticidad y permite realizar la configuración en cuestión de minutos y escalar capacidad en segundos. Escale el proceso y el almacenamiento de forma independiente, lo que permite aumentar el proceso para cargas de trabajo de análisis complejas o reducir verticalmente el almacenamiento para escenarios de archivo, y pagar según lo que usa en lugar de limitarse a las configuraciones de clúster predefinidas. Esto le permite beneficiarse de mayor eficacia en los costos en comparación con las soluciones tradicionales de almacenamiento de datos.</p> <p>SQL Server Stretch Database permite extender de forma dinámica datos transaccionales activos e inactivos de Microsoft SQL Server 2016 a Microsoft Azure. A diferencia del almacenamiento de datos inactivos tradicional, los datos están siempre a mano. Con Stretch Database, puede ofrecer tiempos de retención de datos más prolongados sin disparar el presupuesto. En lugar de escalar costoso almacenamiento local, extienda los datos a la nube; Azure Storage puede resultar hasta un 40 % más económico que agregar más almacenamiento empresarial. Según la frecuencia con la que acceda a los datos, elija el nivel de transacción adecuado y después escale o reduzca verticalmente los recursos según sea necesario</p>
Azure Backup	<p>Azure Backup es una económica y sencilla solución de copia de seguridad como SERVICIO (BaaS) que le aporta herramientas en el entorno local con herramientas enriquecidas y muy eficaces en la nube. Ofrece una gran protección</p>

	<p>para los datos de los Clientes dondequiera que estén (en el centro de datos de la empresa, en sucursales u oficinas remotas o en la nube pública), al tiempo que es sensible a las necesidades específicas que plantean estos escenarios.</p> <p>Azure Backup, en una experiencia de portal perfecta con Azure Site Recovery, ofrece herramientas coherentes y rentables que apenas requieren mantenimiento para copias de seguridad fuera del sitio y recuperación operativa, así como disponibilidad de aplicaciones y protección de datos unificadas.</p> <p>Más información en https://azure.microsoft.com/es-mx/services/backup/</p>
<p>Recuperación de desastres (Azure Site Recovery)</p>	<p>Este SERVICIO permite organizar un plan de recuperación ante desastres para mantener los datos seguros y las aplicaciones y cargas de trabajo en funcionamiento cuando se producen interrupciones tanto planeadas como no planeadas.</p> <p>Azure Site Recovery ayuda a garantizar la continuidad empresarial, ya que mantiene las aplicaciones en funcionamiento tanto en las máquinas virtuales como en los servidores físicos disponibles si un sitio deja de funcionar. Site Recovery replica las cargas de trabajo que se ejecutan en máquinas virtuales y servidores físicos para que estén disponibles en una ubicación secundaria si el sitio principal no está disponible. Recupera las cargas de trabajo en el sitio principal cuando vuelva a estar en funcionamiento.</p> <p>Azure Site Recovery puede administrar la replicación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Máquinas virtuales de Azure que se replican entre regiones de Azure. •Máquinas virtuales locales y servidores físicos que se replican en Azure o en un sitio secundario. <p>Más información en https://docs.microsoft.com/es-es/azure/site-recovery/site-recovery-overview</p>
<p>Monitoreo de aplicaciones, servicios e infraestructura con Log Analytics</p>	<p>Log Analytics es un SERVICIO de Operations Management Suite (OMS) que supervisa los entornos locales y de nube para mantener su disponibilidad y rendimiento. Recopila los datos generados por los recursos en los entornos locales y de nube y mediante herramientas de supervisión, proporcionar análisis entre varios orígenes o infraestructuras.</p> <p>Log Analytics incluye un lenguaje de consulta para recuperar y consolidar rápidamente los datos en el repositorio. Puede crear y guardar las búsquedas de registros para analizar directamente los datos en el portal o puede hacer que las búsquedas de registros se ejecuten automáticamente con el fin de crear una alerta, en caso de que los resultados de la consulta indiquen una condición importante.</p> <p>Los requisitos de implementación de Log Analytics son mínimos, debido a que los componentes centrales están hospedados en la nube de Azure. Esto incluye el repositorio en adición de los servicios que le permiten correlacionar y analizar los datos recopilados. Se puede obtener acceso al portal desde cualquier explorador, por lo que no hay requisito de software CLIENTE.</p> <p>Debe instalar agentes en equipos Windows y Linux, pero no se requiere un agente adicional para los equipos que ya son miembros de un grupo de administración de SCOM conectado. Los agentes de SCOM continuarán comunicándose con los servidores de administración, los que reenviarán los datos a Log Analytics. Sin embargo, algunas soluciones necesitarán agentes para comunicarse directamente con Log Analytics. La documentación de cada solución especificará sus requisitos de comunicación.</p> <p>Más información en https://docs.microsoft.com/es-es/azure/log-analytics/log-analytics-overview#log-analytics-architecture</p>
<p>Los servicios de analítica avanzada y Big Data</p>	<p>Los servicios de analítica avanzada de Microsoft Azure permitirán crear y ejecutar análisis donde quiera que sus datos vivan, ya sea en la nube o en sus premisas, lo cual, permitirá entregar información valiosa y resultados predictivos que lea apoyarán en la toma de decisiones inteligentes.</p> <p>Cortana Intelligence Suite es una solución en la nube de Microsoft que incluye inteligencia, big data y analítica de datos, diseñada para ayudarle a transformar sus datos en acciones inteligentes.</p> <p>Esta solución proporciona una implementación rápida y flexible, con una suscripción mensual donde paga por los servicios consumidos. Algunos de los servicios que se pueden integrar en los proyectos son:</p> <p>Gestión de la información</p> <p>Factoría de datos (Azure Data Factory)</p> <p>Es una plataforma que permite a las empresas crear un flujo de trabajo que pueda ingerir datos de ambos almacenes, local y en la nube, transformar o procesar los datos mediante servicios de proceso existentes, como Hadoop, y publicar los resultados en un almacén de datos local o en la nube para su consumo por parte de las aplicaciones BI.</p> <p>Más información en https://docs.microsoft.com/es-es/azure/data-factory/data-factory-introduction</p> <p>Catálogo de datos (Azure Data Catalog)</p> <p>Azure Data Catalog es un SERVICIO en la nube totalmente administrado cuyos usuarios pueden detectar los orígenes de datos que necesitan y comprender los orígenes de datos que encuentran.</p> <p>Con Data Catalog, cualquier usuario (analista, científico de datos o desarrollador) puede detectar, comprender y consumir orígenes de datos. Data Catalog incluye un modelo de colaboración abierta distribuida de metadatos y anotaciones. Es un único lugar centralizado para que todos los usuarios de una organización aporten sus conocimientos y generen una comunidad y la referencia cultural de los datos.</p> <p>Más información https://docs.microsoft.com/es-es/azure/data-catalog/data-catalog-what-is-data-catalog</p> <p>Azure Event Hubs</p> <p>Es una plataforma de streaming de datos y SERVICIO de ingesta de eventos de gran escalabilidad que es capaz de recibir y procesar millones de eventos por segundo. Event Hubs puede procesar y almacenar eventos, datos o</p>

telemetría generados por dispositivos y software distribuido. Los datos enviados a un centro de eventos se pueden transformar y almacenar con cualquier proveedor de análisis en tiempo real o adaptadores de procesamiento por lotes y almacenamiento. Con la capacidad para ofrecer funcionalidades de publicación y suscripción, con una latencia baja y a gran escala, Event Hubs sirve como "vía de entrada" para el Big Data.

Las funcionalidades de control de eventos y telemetría de Event Hubs lo hacen especialmente útil para:

- Instrumentación de aplicaciones
- La experiencia del usuario o el procesamiento de flujos de trabajo
- Escenarios de Internet de las cosas (IoT)

Por ejemplo, Event Hubs permite el seguimiento del comportamiento en aplicaciones móviles, la información sobre el tráfico de granjas de servidores web, la captura de eventos en juegos de consola o la recopilación de telemetría de máquinas industriales, vehículos conectados u otros dispositivos.

Más información en <https://docs.microsoft.com/es-es/azure/event-hubs/event-hubs-what-is-event-hubs>

Almacenamiento de grandes volúmenes de datos (Big Data Store)

Azure Data Lake Store es un repositorio de gran escala en toda la empresa para cargas de trabajo de análisis de Big Data. Azure Data Lake permite capturar datos de cualquier tamaño, tipo y velocidad de ingesta en un único lugar para realizar análisis exploratorios y operativos.

El Almacén de Azure Data Lake es un sistema de archivos de Apache Hadoop compatible con el Sistema de archivos distribuido de Hadoop (HDFS). Los datos almacenados en el Almacén de Data Lake se pueden analizar fácilmente mediante marcos analíticos de Hadoop como MapReduce o Hive.

Esta solución proporciona almacenamiento ilimitado y es adecuado para almacenar diversos datos para análisis. No se impone ningún límite al tamaño de cuenta, tamaño de archivo o la cantidad de datos que se pueden almacenar en un Data Lake. El tamaño de los archivos individuales puede oscilar entre kilobytes y petabytes, por lo que es una buena opción para almacenar cualquier tipo de datos. Los datos se almacenan de forma duradera mediante la realización de varias copias y no hay ningún límite al período de tiempo durante el que se pueden almacenar los datos en Data Lake

Más información en <https://docs.microsoft.com/es-es/azure/data-lake-store/data-lake-store-overview>

Azure SQL Data Warehouse es una base de datos relacional, de escalado horizontal, basada en la nube y de procesamiento paralelo masivo (MPP), capaz de procesar volúmenes masivos de datos.

Azure Data Warehouse distribuye los datos entre muchas unidades de procesamiento y almacenamiento shared-nothing. Los datos se almacenan en una capa de almacenamiento con redundancia local Premium, sobre la cual ejecutan consultas los nodos de proceso vinculados dinámicamente. SQL Data Warehouse adopta un enfoque de "divide y vencerás" para ejecutar cargas y consultas complejas. El nodo de control recibe las solicitudes, optimizadas para su distribución y pasadas después a los nodos de proceso para hacer su trabajo en paralelo.

Más información en <https://docs.microsoft.com/es-es/azure/sql-data-warehouse/sql-data-warehouse-overview-what-is>

Aprendizaje automático y análisis de datos (Machine Learning & Analytics)

Machine Learning es una técnica de ciencia de datos que permite a los equipos utilizar datos existentes para prever tendencias, resultados y comportamientos futuros. Mediante el aprendizaje automático, los equipos aprenden si necesidad de programarlos explícitamente.

Las predicciones del aprendizaje automático pueden hacer que las aplicaciones y los dispositivos sean más inteligentes. Cuando compra en línea, el aprendizaje automático ayuda a recomendar otros productos según lo que haya adquirido. Al pasar su tarjeta de crédito, el aprendizaje automático compara la transacción con una base de datos de transacciones y ayuda a detectar fraudes. Cuando la aspiradora robot aspira una sala, el aprendizaje automático le ayuda a decidir si se ha terminado el trabajo.

Más información en <https://docs.microsoft.com/es-es/azure/machine-learning/machine-learning-what-is-machine-learning>

Azure Data Lake Analytics es un **SERVICIO** de trabajos de análisis a petición que simplifica el análisis de macrodatos. Le permite centrarse en la escritura, ejecución y administración de trabajos, en lugar de en el manejo de una infraestructura distribuida. En lugar de implementar, configurar y ajustar el hardware, escribirá consultas para transformar los datos y extraer ideas valiosas. El **SERVICIO** de análisis puede administrar trabajos de cualquier escala al instante, simplemente estableciendo el ajuste adecuado. Solo tiene que pagar por su trabajo cuando se está ejecutando, lo que hace que sea una solución económica. El **SERVICIO** de análisis admite Azure Active Directory, lo que permite administrar de forma sencilla el acceso y los roles, que se integran con su sistema local de identidades. También incluye U-SQL, un lenguaje que unifica las ventajas de SQL con el poder expresivo del código del usuario. El tiempo de ejecución distribuido escalable de U-SQL permite analizar de forma eficiente los datos del almacén y entre los servidores SQL Server en Azure, Azure SQL Database y Azure SQL Data Warehouse.

Más información en <https://docs.microsoft.com/es-es/azure/data-lake-analytics/data-lake-analytics-overview>

Azure HDInsights es una distribución en la nube de los componentes de Hadoop de Hortonworks Data Platform (HDP). Apache Hadoop era el entorno de trabajo de código abierto original para el procesamiento distribuido y análisis de macrodatos en clústeres de equipos. HDInsight incluye tipos de clúster concretos y funcionalidades de personalización del clúster, tales como agregar componentes, utilidades y lenguajes: Spark, Kafka, Interactive Hive, HBase, personalizado y otros tipos de clúster

HDInsight ofrece los siguientes tipos de clúster:

- **Apache Hadoop:** utiliza HDFS, administración de recursos YARN y un modelo de programación de MapReduce simple para procesar y analizar datos por lotes en paralelo.
- **Apache Spark:** marco de procesamiento paralelo que admite el procesamiento en memoria para mejorar el rendimiento de las aplicaciones de análisis de macrodatos, trabajos de Spark para SQL, datos de streaming y aprendizaje automático. Consulte ¿qué es Apache Spark en HDInsight?
- **Apache HBase:** base de datos NoSQL en Hadoop que proporciona acceso aleatorio y gran coherencia para grandes cantidades de datos no estructurados y semiestructurados; potencialmente miles de millones de filas multiplicadas por millones de columnas. Consulte ¿qué es HBase en HDInsight?
- **Microsoft R Server:** un servidor para hospedar y administrar procesos de R distribuidos en paralelo. Proporciona a los científicos de datos, estadísticos y programadores de R acceso a petición a métodos escalables y distribuidos para realizar análisis en HDInsight. Información general de R Server en HDInsight.
- **Apache Storm:** sistema distribuido de cálculo en tiempo real para el procesamiento rápido de grandes transmisiones de datos. Storm se ofrece como clúster administrado en HDInsight. Consulte Análisis de datos de sensor en tiempo real con Storm y Hadoop.
- Versión preliminar de Apache Interactive Hive (también conocido como Live Long and Process): almacenamiento en caché en memoria para consultas de Hive interactivas y más rápidas. Consulte Uso de Interactive Hive en HDInsight.
- **Apache Kafka:** una plataforma de código abierto usada para crear canalizaciones y aplicaciones de datos de streaming. Kafka también proporciona funcionalidad de cola de mensajes que le permite publicar flujos de datos y suscribirse a ellos. Consulte Introducción a Apache Kafka en HDInsight.

También puede configurar clústeres con los métodos siguientes:

- Versión preliminar de clústeres unidos a dominio: un clúster unido a un dominio de Active Directory para que pueda controlar el acceso a los datos y manejarlos.
- Clústeres personalizados con acciones de script: clústeres con scripts que se ejecutan durante el aprovisionamiento y que instalan componentes.

Más información en <https://docs.microsoft.com/es-es/azure/hdinsight/hdinsight-hadoop-introduction>

Azure Stream Analytics es un motor de procesamiento de eventos totalmente administrado que le permite configurar cálculos analíticos en tiempo real sobre datos en streaming. Los datos pueden proceder de dispositivos, sensores, sitios web, fuentes de redes sociales, aplicaciones, sistemas de infraestructura, etc.

Con Stream Analytics, puede examinar grandes volúmenes de datos que fluyen desde dispositivos o procesos, extraer información del flujo de datos y buscar relaciones, tendencias y patrones. En función de lo que contengan los datos, después puede realizar tareas de aplicación. Por ejemplo, puede generar alertas, iniciar flujos de trabajo de automatización, proporcionar información a una herramienta de informes como Power BI o almacenar datos para analizarlos más adelante.

Algunos ejemplos de escenarios de Stream Analytics son:

- Análisis y alertas personalizados y en tiempo real de valores bursátiles que ofrecen las empresas de servicios financieros.
- Detección de fraudes en tiempo real basada en el examen de datos de transacciones.
- Servicios de protección de datos e identidades.
- Análisis de datos generados por sensores y accionadores insertados en objetos físicos (Internet de las cosas o IoT).
- Análisis clickstream de Internet.
- Aplicaciones de administración de las relaciones con el **CLIENTE** (CRM) que emiten alertas cuando la experiencia del **CLIENTE** en un período de tiempo se ve mermada.

Más información en <https://docs.microsoft.com/es-es/azure/stream-analytics/stream-analytics-introduction>

Inteligencia

Servicios cognitivos (Cognitive Services)

Computer Vision: Permitirá a los desarrolladores contar con algoritmos avanzados para procesar imágenes y regresar información. Al cargar una imagen, los algoritmos de Microsoft Computer Vision pueden analizar el contenido visual en diferentes formas o según las preferencias del usuario. Más información en <https://docs.microsoft.com/es-es/azure/cognitive-services/computer-vision/>

Análisis Facial: Los algoritmos de Azure para reconocimiento facial permitirán detectar atributos y reconocimiento facial. Más información en <https://docs.microsoft.com/es-es/azure/cognitive-services/face/>

SERVICIO de voz personalizado (Microsoft Custom Speech Service): El **SERVICIO** de voz personalizado le permite crear modelos acústicos adaptados a su aplicación y sus usuarios y modelos de lenguaje modificado para requisitos particulares. Al cargar su discurso específico o datos de texto para el **SERVICIO** de intervención personalizada, puede crear modelos personalizados que se pueden utilizar en conjunto con modelos de discurso de estado de la técnica existentes de Microsoft.

Por ejemplo, si está añadiendo interacción de voz a una aplicación en un teléfono móvil, tableta o PC, puede crear un modelo de idiomas personalizados que se puede combinar con el modelo acústico de Microsoft para crear un extremo de voz a texto diseñado especialmente para su aplicación. Si su aplicación está diseñada para el uso en un entorno particular o por una población de usuario en particular, también puede crear y desplegar un modelo acústico personalizado con este servicio. Más Información en <https://docs.microsoft.com/es-es/azure/cognitive-services/custom-speech-service/cognitive-services-custom-speech-home>

	<p>Bot framework</p> <p>Piense en un bot como una aplicación en la que los usuarios interactúan de una manera conversacional. Los bots pueden participar en una conversación con texto, tarjetas o discurso. Un bot puede ser tan simple como dar una respuesta, o puede ser un sofisticado algoritmo de técnicas de inteligencia artificial con un complejo estado conversacional de seguimiento e integración a los servicios de negocio existentes.</p> <p>Bot framework le permite construir robots que admiten diferentes tipos de interacciones con los usuarios. Puede diseñar conversaciones donde el Bot muestra opciones a los usuarios para que se seleccione alguna de ellas o puede incluir texto, imágenes o botones de acción. Se pueden añadir interacciones de lenguaje natural, que permiten a los usuarios interactuar con sus robots de una manera natural y expresiva.</p> <p>Más información en https://docs.microsoft.com/en-us/bot-framework/overview-introduction-bot-framework</p>
<p>Los servicios del Internet de las Cosas</p>	<p>La suite de Microsoft Azure IoT dispone de productos y servicios dentro de una suscripción que permite un desarrollo e implementación acelerado de la solución. Los elementos dentro de la Suite son personalizables y permiten a los usuarios elegir los sistemas operativos preferidos, los idiomas y las plataformas. El procesamiento de datos, el control y el transporte de datos a los paneles y aplicaciones de negocio, permite la toma de decisiones en tiempo real. La integración con los sistemas y procesos empresariales apoyará para que la empresa puede transformarse rápidamente con una solución de Internet de las Cosas.</p> <p>En una solución de Microsoft Azure IoT se incluyen los siguientes componentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conexión y Administración de dispositivos y gateways: <ol style="list-style-type: none"> a. Soluciones preconfiguradas le ayudarán a implementar rápidamente los escenarios más comunes de IoT. b. Librerías con agentes heterogéneos, documentación y SDK's le permitirán seleccionar el sistema operativo y la plataforma deseada. En caso de ser necesario use librerías de código abierto para para agentes a la medida. c. Conecte y controle dispositivos, administrando su autenticación y asegure la comunicación de ambas vías. 2. Analizar los datos obtenidos y generar accionables predictivos <ol style="list-style-type: none"> a. Poner límites y valores para ejecutar procesos mientras se analiza la información. b. Visualizar los datos (big data) on dashboards or create reports for business decision makers. c. Implementar analíticos predictivos y algoritmos en Información histórica y en tiempo real para identificar patrones y mejorar procesos de negocio. 3. Transformar procesos de negocio <ol style="list-style-type: none"> a. Integrar alarmas en procesos en tiempo real en aplicaciones de negocio. b. Desarrollar tableros y contar con información disponible para controlar la seguridad y el acceso de los dispositivo, límites y alertas de configuración 4. Proteger la infraestructura de IoT <ol style="list-style-type: none"> a. Proteger la solución de IoT requiere contar con Seguridad en el aprovisionamiento de los dispositivos, asegurar la conectividad entre los dispositivos y la nube, contando con la seguridad necesaria de los datos mientras se están procesando en la nube.
<p>Azure Stack</p>	<p>Microsoft Azure Stack es una extensión de Azure para crear y ejecutar aplicaciones híbridas de forma coherente fuera de los límites de la nube llevando la innovación de la informática Cloud con las siguientes ventajas.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Reduce los tiempos de latencia a la nube de infraestructura pública de Microsoft b. Tercerización del SERVICIO de administración de IaaS de la nube de Azure c. Integración en nube híbrida con todos los servicios de conectividad y seguridad de Claro d. Solución con un alto grado de seguridad con una con una infraestructura robusta y redundante alojada en el DC de Claro, protegido por sistemas de acceso, firewalls y esquemas de cifrado para proteger las comunicaciones empresariales. e. Conexión a la nube a través de canales dedicados e internet con latencias locales en Colombia.
<p>Máquinas virtuales</p>	<p>Centro de datos en la nube es la disponibilidad de recursos sin los altos costos de la adquisición o gestión de hardware. Adquiera procesamiento desde 1 vCPU hasta 32 vCPU, con combinaciones de Memoria RAM desde 0.75 GB hasta 448 GB; en capacidades de almacenamiento, se pueden agregar varios discos duros virtuales, el tamaño máximo de cada disco virtual es de 4TB.</p> <p>Aprovisiona plantillas con sistema operativo Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012 R2, Windows Server 2016, SUSE Linux Enterprise for SAP, SUSE Linux, Red Hat Enterprise Linux, Ubuntu Server 16 o CentOS 6, dé un paso más y aprovisiona en minutos imágenes en galería que ya cuentan con licenciamiento de Biztalk, Microsoft SQL Server 2016 o aprovisiona servicios de Oracle y SAP poniendo su propio licenciamiento.</p> <p>Dentro de Microsoft Azure se tienen diferentes tipos de máquinas virtuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Máquinas A, básicas principalmente para desarrollo y pruebas •Máquinas D, para aplicaciones de cualquier propósito •Máquinas F, para servidores de videojuegos, procesamiento en lote y análisis complejos •Máquinas G, permite desplegar aplicaciones empresariales de gran escala como implementaciones de aplicaciones críticas de misión crítica tales como grandes servidores de bases de datos relacionales (SQL Server, MySQL, etc.) •Máquinas H, para procesamiento en lotes, Dinámica de fluidos, Simulación Monte Carlo

- Máquinas L, principalmente para No SQL databases (Cassandra, MongoDB), data warehousing
- Máquinas N, para aplicaciones gráficas y visualización remota

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

3. SERVICIOS DE SEGURIDAD

3.1 SEGURIDAD EMPRESAS

Centro de seguridad para los computadores de su negocio. Incluye las siguientes características y planes en razón de equipos a proteger:

Características	Planes (Aplican todas las características)
Oferta Base Seguridad Empresas	Plan hasta 2 PCs Plan hasta 5 PCs Plan hasta 10 PCs Plan hasta 20 PCs Plan hasta 50 PCs Plan hasta 100 PCs Adicional de cuentas para cualquier plan

3.2. CLARO BACKUP

Respaldo automatizado de documentos importantes para el **CLIENTE**, manteniéndolos seguros en los data centers y disponibles para su consulta desde cualquier dispositivo móvil o equipo de cómputo con conexión a Internet. Oferta según planes, así:

Características	Profesional	Negocio	Pequeña Empresa	Mediana Empresa	Empresarial	Corporativo
Espacio de Respaldo	15 GB	75 GB	150 GB	375 GB	750 GB	1500 GB
Respaldo automático	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Acceso móvil	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Usuarios Soportados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados
Cifrado	448-Bit Blowfish / 256-Bit AES					
Panel de Control	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Soporte Multidispositivo	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Adicionales de 1500 GB (Opcional)	NO	NO	NO	NO	NO	SI

Los recursos adicionales tienen un costo adicional a la tarifa que se especifica en PORTAL CLARO CLOUD para el plan de servicio corporativo.

4. SERVICIOS DE PAGINA WEB

4.1 PAGINA WEB (ANTES PRESENCIA WEB)

SERVICIO que tiene por objeto que el SUSCRIPTOR construya y publique su propia página web con opción de tener su tienda en línea y realizar ventas por Internet.

4.1.1 Características y servicios:

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

Características	Comienza	Comercia 12	Comercia 100	Comercia 1000	Comercia Ilimitado
Construir mi página					
Constructor avanzado de sitio web responsivo (optimizado para computadora, tableta y teléfono inteligente)	si	si	si	si	si
Diseños acorde al tipo de negocio	si	si	si	si	si
YouTube, Google Maps, Formularios de Contacto	si	si	si	si	si
Integración con redes sociales (Facebook Likes, Feeds, etc.)	si	si	si	si	si
Optimizador para buscadores	si	si	si	si	si
Atraer Clientes					
E-mail marketing (AnnouncerPro)	20 Contactos	20 Contactos	20 Contactos	20 Contactos	20 Contactos
Social Stream (Linkedin, Facebook, Twitter)	No	Si	Si	Si	Si
Vender en línea					
Constructor de Tienda en Línea	No	Si	Si	Si	Si
Productos	No aplica	12	100	1000	Ilimitado
Configura tarifas de envío planas o en tiempo real con diferentes empresas de logística	No	Si	Si	Si	Si
Configura impuestos	No	Si	Si	Si	Si
Soporte para procesamiento de pagos en línea	No	Paypal	Múltiples opciones de pago	Múltiples opciones de pago	Múltiples opciones de pago
Cupones de descuento	No	No	Si	Si	Si
Descuentos al mayoreo	No	No	No	Si	Si
Vende productos digitales	No	No	Si	Si	Si
Integración para vender en Facebook	No	Si	Si	Si	Si
Remarketing con Google Analytics	No	No	Si	Si	Si
Seguimiento de pedidos, pagos y estatus de envío	No	Si	Si	Si	Si
Envío e impresión de facturas	No	Si	Si	Si	Si
Envío de notificaciones personalizadas a Clientes que realizan compras	No	No	Si	Si	Si
Exporta información de pedidos, productos y Clientes en CSV	No	No	Si	Si	Si
Indexación nativa AJAX (SEO)	No	No	Si	Si	Si
Reportes con Google Analytics	No	No	Si	Si	Si
General					
Almacenamiento Sitios Web	20 GB	300 GB	300 GB	300 GB	300 GB
Cuentas de Correo Electrónico de 1 GB	5	5	10	15	20
Límite Mensual de Transferencia de información	200 GB	3000 GB	3000 GB	3000 GB	3000 GB

Servicios adicionales: Campañas de Correo Electrónico [Aplica para Planes Comienza, Comercia 12, 100, 1000 e Ilimitado]
Servicio
Bloque E-Mail Marketing 250 contactos (mensajes ilimitados)
Bloque E-Mail Marketing 500 contactos (mensajes ilimitados)
Bloque E-Mail Marketing 1000 contactos (mensajes ilimitados)
Bloque E-Mail Marketing 10000 contactos (mensajes ilimitados)
Bloque E-Mail Marketing 25000 contactos (mensajes ilimitados)
Cuentas de correo electrónico [Aplica para todos los planes]
Cuenta de Correo Modalidad Básica Excedente

Funcionalidades de cuentas de correo electrónico	Comienza	Comercia 12	Comercia 100	Comercia 1000	Comercia Ilimitado
SERVICIO de correo electrónico					
Envío/Recepción mediante POP/SMTP	si	si	si	si	si

Configuración en dispositivos móviles POP/SMTP	si	si	si	si	si
Web mail	si	si	si	si	si
Libreta de direcciones	si	si	si	si	si
Filtro anti-spam	si	si	si	si	si
Respuesta automática	si	si	si	si	si

Políticas Comerciales:

1. Precios con IVA y en pesos colombianos.
2. No hay plazo mínimo forzoso de contratación.

4.2 DISEÑO PÁGINA WEB

Este servicio le permite contratar un equipo especializado de Diseño que construirá y publicará su página WEB de acuerdo a las características del plan que usted contrate.

Los planes que se podrán contratar son los siguientes:

	Comienza	Comercia 12	Comercia 100	Comercia 1000	Comercia Ilimitado
Productos	Sin E-commerce	12	12	18	18
Secciones	4	4	6	7	7
Galería de Fotos	5 del cliente o 2 de Stock	5 del cliente o 2 de Stock	5 del cliente o 5 de Stock	5 del cliente o 5 de Stock	5 del cliente o 5 de Stock
Tiempo de Entrega	3 Días	3 Días	5 Días	5 Días	5 Días
Cantidad de Palabras	Hasta 300	Hasta 600	Hasta 900	Hasta 900	Hasta 900

5. SOFTWARE CLARO CLOUD

Aplicación en la nube que permite la generación de Facturas Electrónicas que soportan transacciones de venta de bienes y/o servicios que se generan a través de sistemas computacionales y/o soluciones informáticas cumpliendo con lo establecido por la DIAN. Adicionalmente permite la gestión de las principales operaciones de compra y venta del negocio desde cualquier lugar y dispositivo tales como: cotizaciones, entradas de mercancía, cuentas por cobrar, ventas, gastos e ingresos. Permite a su usuario el manejo del catálogo de Clientes, productos y/o servicios y terceros. Generación de notas contables y facturas por computador para enviarlas a los Clientes finales del usuario por correo. Emisión de reportes y estadísticas del estado de la empresa y toma decisiones en tiempo real. La aplicación consiste de 2 modalidades: Básica y Premium, de pago mensual y anual.

Plan	Características	Descripción
SOFTWARE CLARO CLOUD BÁSICO	Catálogo de Clientes.	Permite contar con un catálogo con la información comercial y de contacto de Clientes.
	Catálogo de Productos.	Diseñado para tener los registros técnicos y fotográficos de los productos ofrecidos.
	Cotizaciones.	Elabora documentos de acuerdo con lo solicitado por el CLIENTE y convirtiendo a las Cotizaciones en una factura.
	Facturas por Computador y Factura Electrónica,	Documento digital que cumple con todos los requerimientos tributarios colombianos según el segmento.
	Notas Contables.	Comprobante, consistente únicamente en Nota Crédito, que sirve para respaldar el otorgamiento de un descuento o bonificación sobre una operación comercial.
	Manejo de reportes.	Emisión de estados de cuenta de Clientes, resumen de documentos, inventarios, listas de precios, entre otros.
	Exportación de consultas.	Exporta las consultas a formatos Excel y PDF.
	Este plan cuenta con un (1) usuario Administrador y un (1) usuario de operación.	

Plan	Características	Descripción
SOFTWARE CLARO CLOUD PREMIUM	Además de incluir las características del SERVICIO de Software Claro Cloud Básico, el SERVICIO de Software Claro Cloud Premium cuenta con lo siguiente:	
	Cuentas por cobrar.	Registro inmediato que permite el seguimiento de cargos y abonos de Clientes.
	Generación de reportes de estado de cuenta por CLIENTE .	Reporte detallado de cargos y abonos por CLIENTE .
	Generación de reportes de corte de caja.	Cierre de operaciones diario con detalle de cargos y abonos.
	Generación de reportes de pago a documentos.	Reporte detallado de recepción de pagos a documentos pendientes de saldar.
	Catálogo de terceros.	Permite contar con un catálogo con información comercial y de contacto de terceros tales como proveedores y socios.
	Estadísticas.	Información estadística para toma de decisiones respecto de: Clientes, productos, utilidades, etc.
	Ingreso de Mercancías.	Permite el ingreso y control de las compras que se realizan a proveedores o terceros.
	Control de existencias e inventarios.	Control de entradas y salidas, rotación de producto y costo promedio.
	Configuración de usuarios.	Para mayor seguridad, configura niveles de acceso de los diferentes usuarios que tengan acceso a la aplicación.
	Este plan cuenta con un (1) usuario Administrador y tres (3) usuarios de operación.	

6. GOOGLE WORKSPACE

Google Suite ofrece una versión mejorada llamada GOOGLE WORKSPACE, solución 100% Cloud que comprende un conjunto de aplicaciones y herramientas colaborativas en línea y en un solo lugar, EL SUSCRIPTOR podrá acceder desde cualquier PC/Mac, tablet, smartphone (Android. iOS) a aplicaciones tales como: correo electrónico, documentos, hojas de cálculo, calendarios, almacenamiento en la nube, videoconferencias, entre otros servicios que facilitan el trabajo en equipo brindando seguridad y productividad.

El servicio de Google Workspace cuenta con dos ofertas Business y Enterprise diseñadas para cada tipo de negocio, cada una cuenta entre otras con las siguientes características:

Business Starter	Business Standard	Business Plus
Todos los planes incluyen los siguientes servicios: Gmail, Drive, Meet, Calendar, Chat, Docs, Sheets, Slides, Keep, Sites, Forms, Currents		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Correo electrónico personalizado empresarial. ✓ Videoconferencias hasta 100 participantes. ✓ Almacenamiento de 30 GB en la nube por usuario / licencia. ✓ Controles de seguridad y administración. ✓ Protección contra suplantación (pishing) y spam. ✓ Pizarra digital. ✓ Calendarios compartidos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Correo electrónico personalizado empresarial. ✓ Videoconferencias hasta 150 participantes y con función de grabación. ✓ Almacenamiento 2 TB de en la nube por usuario / licencia. ✓ Controles de seguridad y administración. ✓ Protección contra suplantación (pishing) y spam. ✓ Calendarios compartidos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Correo electrónico personalizado empresarial. ✓ Videoconferencias hasta 250 participantes, con función de grabación y seguimiento de asistencia. ✓ Almacenamiento 5 TB de en la nube por usuario / licencia. ✓ Controles de seguridad y administración mejorados, incluidos Vault y gestión avanzada de extremos. ✓ Protección contra suplantación (pishing) y spam. ✓ Pizarra digital.

	✓ Calendarios compartidos.
--	----------------------------

Se pueden comprar los planes Business Starter, Business Standard y Business Plus para un máximo de 300 usuarios / licencias.

Enterprise Essentials	Enterprise Standard	Enterprise Plus
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Documentos, hojas de cálculo y Presentaciones. ✓ Videoconferencias hasta 150 participantes, con función de grabación. ✓ Programe reuniones y únase a ellas desde el calendario de Outlook ✓ Google Drive, puede almacenar y compartir contenido, y acceder a él desde cualquier dispositivo. ✓ 100 GB por usuario, 2 TB de almacenamiento conjunto en la nube. ✓ Controles de seguridad y administración. ✓ Pizarra digital. ✓ Notas compartidas de Keep ✓ Creador de sitios web de Sites ✓ Creación de encuestas mediante Formularios 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Correo electrónico personalizado empresarial y seguro. ✓ Videoconferencias hasta 250 participantes, con función de grabación, seguimiento de asistencia y transmisiones en vivo para el dominio. ✓ Todo el almacenamiento que necesite ✓ Controles de seguridad, administración y cumplimiento avanzados, incluidos Vault, DLP. ✓ Pizarra digital. ✓ Notas compartidas de Keep ✓ Creador de sitios web de Sites ✓ Creación de encuestas mediante Formularios 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Correo electrónico personalizado empresarial y seguro, retención y encriptación S/MIME ✓ Videoconferencias hasta 250 participantes, con función de grabación, seguimiento de asistencia, reducción del ruido de fondo y transmisiones en vivo para el dominio. ✓ Todo el almacenamiento que necesite ✓ Controles de seguridad, administración y cumplimiento avanzados, incluidos Vault, DLP, regiones de datos y gestión de extremos empresariales. ✓ Pizarra digital. ✓ Notas compartidas de Keep ✓ Creador de sitios web de Sites ✓ Creación de encuestas mediante Formularios

* No existe número mínimo o máximo de número de usuarios o licencias Enterprise.

**Clientes con 5 o más usuarios recibirán un total de almacenamiento de Google Drive equivalente a 5TB por el número total de usuarios.

Para ediciones Enterprise el cliente tendrá el almacenamiento que necesite sin costo adicional.

Los planes G-Suite o Google Suite solo están disponibles hasta el 31 de diciembre de 2020.

7. SERVICIOS ADMINISTRADOS

7.1 Servicios Administrados de Nube Pública

Gama de planes y servicios mediante los cuales el SUSCRIPTOR delega a **COMCEL** la administración y manejo de la infraestructura AZURE del SUSCRIPTOR. Los Servicios de Administración Azure requieren que el SUSCRIPTOR tenga previamente contratado y vigente los Servicios de Microsoft AZURE desarrollado en el numeral 2.3 del presente Anexo. A su vez, el SUSCRIPTOR entiende y acepta que respecto de su Cuenta de Usuario de Microsoft AZURE, tendrá, una vez contratado el **SERVICIO** de Administración AZURE, Perfil de Consulta, estando entonces el perfil de Administrador a cargo exclusivo de **COMCEL**. Se entiende por Perfil de Consulta, aquella cuenta de usuario donde el SUSCRIPTOR podrá visualizar y verificar todas las acciones que se realicen sobre su infraestructura AZURE, mas no tendrá la posibilidad de modificar, variar y/o emprender acciones que modifiquen dicha infraestructura.

A continuación se enlistan los planes de Administración AZURE disponibles, con su respectiva descripción:

Soporte y Administración de plataformas de Nube Pública

Planes	Descripción Corta
Soporte Básico	Alcance Servicio Despliegue y configuración iniciales de infraestructura de máquinas virtuales IaaS con soporte. Consideraciones del SERVICIO profesional ofrecido:

	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte 7*24 • Los servicios profesionales de configuración básica de máquinas virtuales de CLARO se brindan a través de dos fases que incluyen implementación y pruebas. • La asistencia del soporte correctivo de fallas se limita a las configuraciones de los recursos de la máquina virtual que fueron realizadas por servicios profesionales de CLARO y asociadas a la suscripción Azure adquirida a través de CLARO. • Cualquier solicitud adicional relacionada con los componentes configurados inicialmente en la solución <p>Lo que no incluye el Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configuración y Administración del sistema operativo • Configuración y administración de Bases de datos • Servicios de diseño de la infraestructura adecuada para los objetivos estratégicos del CLIENTE. • Identificar y validar que aplicaciones y/o datos de las máquinas virtuales estén generando alertas de consumo • Actualizaciones y parches de seguridad gestionados para el sistema operativo • Actualizaciones antimalware gestionadas • Hacer recomendaciones sobre la arquitectura para una nueva solución según los objetivos comerciales del CLIENTE y con consideraciones de alta disponibilidad, seguridad, escalabilidad y desempeño. • Gestión de Administrador de cuentas : Altas de acceso en Azure y recursos de acceso sistema operativo, restablecimiento de contraseñas, la administración de usuarios y grupos
<p>Soporte Avanzado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Horario 7x24 los 365 días del año, en idioma castellano. • El SERVICIO se facturará al SUSCRIPTOR en pesos colombianos COP. • Atención de fallas e incidentes relacionados con el soporte contratado. • Almacenamiento y puesta a disposición del SUSCRIPTOR de las recomendaciones y buenas practicas Cloud. • Talleres estrategia optimización (4h/mes). Estas se realizarán en los horarios, medios y fechas que se acuerden previamente entre el SUSCRIPTOR y COMCEL • Acceso a base de conocimientos: Acceso permanente a las preguntas frecuentes o casos importantes resueltos por el equipo del Cloud operations center y a las bases de conocimiento de los fabricantes. • Diagnóstico y solución de casos por defectos del Servicio. • Diagnóstico preventivo sobre la arquitectura Cloud del CLIENTE • Generación de reportes de indicadores y gestión.
<p>Soporte Empresarial</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Horario 7x24 los 365 días del año, en idioma castellano. • El SERVICIO se facturará al SUSCRIPTOR en pesos colombianos COP • Atención de fallas e incidentes relacionados con el soporte contratado. • Talleres estrategia y optimización (12h/mes). Estas se realizarán en los horarios, medios y fechas que se acuerden previamente entre el SUSCRIPTOR y COMCEL • Arquitectura personalizada • Acceso a base de conocimientos: Acceso permanente a las preguntas frecuentes o casos importantes resueltos por el equipo del Cloud operations center y a las bases de conocimiento de los fabricantes. • Diagnóstico y solución de casos por defectos del Servicio. • Diagnóstico preventivo sobre la arquitectura cloud del CLIENTE • Almacenamiento y puesta a disposición del SUSCRIPTOR de las recomendaciones y buenas practicas Cloud. • Generación de reportes de indicadores y gestión
<p>Administración Virtual Machine (Instancias)</p>	<p>Se describe a continuación, el detalle de las características de nuestras diferentes ofertas de servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo Proactivo (7*24) • Mantenimiento (5*9) • Análisis de Vulnerabilidad (Mensual) • Disponibilidad 99.5% • Gestión de Accesos y Usuarios • Gestión de cambios • Respaldo y recuperación de plataforma • Gestión de rendimiento • Reportes del Servicio • plataformas soportadas • Windows

	<ul style="list-style-type: none"> • Windows server 2016 • Windows server 2012 R2 • Windows server 2012 • Windows server 2008 R2 SP1 • Windows server 2008 SP2 <p>Linux</p> <ul style="list-style-type: none"> • CentOS 6.9 • CentOS 7.4 • Debian 8 "Jessie" • Debian 9 "Stretch" • Red Hat Enterprise Linux 7.x • SLES 11 SP4 • SLES 12SP3 • Ubuntu 14.04 LTS • Ubuntu 16.04 LTS • Ubuntu 18.04 LTS
<p>Administración de Site Recovery</p>	<p>Se describe a continuación, el detalle de las características de nuestras diferentes ofertas de SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo proactivo (7*24) • Mantenimiento (5*9) • Definición y revisión de políticas (anual) • Pruebas de continuidad sitio principal (semestral) • Prueba de continuidad sitio alterno (semestral) • Gestión de accesos y usuarios • Gestión de cambios • Alertas y notificación sincronización sitios • Reportes del SERVICIO (mensual) <p>Plataformas soportadas</p> <ul style="list-style-type: none"> •Hyper-V 2008 R2, Hyper-V 2012 R2 <p>Hosts</p> <ul style="list-style-type: none"> • Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012 R2 • Windows Clients • Windows 7, Windows 8, Windows 8. • System Center Data Protection Manager • System Center 2012, System Center 2012 R2 <p>Microsoft SQL</p> <ul style="list-style-type: none"> • SQL 2005, SQL 2008 R2, SQL 2012 SP2, SQL 2014 <p>Microsoft Exchange</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exchange 2007, Exchange 2010, Exchange 2013 <p>Microsoft SharePoint</p> <ul style="list-style-type: none"> • SharePoint 3.0, SharePoint 2007, SharePoint 2010, SharePoint 2013 <p>Software</p> <ul style="list-style-type: none"> • System Center Data Protection Manager • System Center Operations Manager
<p>Administración Backup</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incremental: Después de la configuración inicial, las copias de seguridad son incrementales, asegurando que los recursos tales como el almacenamiento y el ancho de banda se utilicen de manera eficiente • Compresión: los datos se comprimen en el lado del SUSCRIPTOR, por lo que hay menor consumo de ancho de banda y menor consumo de almacenamiento.

	<ul style="list-style-type: none"> • Seguro: los datos se cifran en su centro de datos y se almacenan cifrados en la infraestructura Azure: la clave de cifrado se almacena y gestiona localmente. • Fiable: Tres (3) copias de los datos se almacenan en una única ubicación del centro de datos y, opcionalmente, en un centro de datos adicional y remoto. • Se describe a continuación, el detalle de las características de nuestras diferentes ofertas de servicio. • Monitoreo proactivo (7*24) • Mantenimiento (5*9) • Disponibilidad 99.9% • Definición y revisión de políticas (anual) • Copias de respaldo mismo datacenter (3) • Pruebas de recuperación (mensual) • Gestión de accesos y usuarios • Gestión de cambios • Respaldo y recuperación por demanda • Gestión de almacenamiento de respaldo • Reportes del SERVICIO (mensual) • Plataformas soportadas <p>Plataformas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hyper-V 2008 R2, Hyper-V 2012 R2 <p>Hosts</p> <ul style="list-style-type: none"> • Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012 R2 <p>Windows Clients</p> <ul style="list-style-type: none"> • Windows 7, Windows 8, Windows 8.1 <ul style="list-style-type: none"> • System Center Data Protection Manager • System Center 2012, System Center 2012 R2 <p>Microsoft SQL</p> <ul style="list-style-type: none"> • SQL 2005, SQL 2008 R2, SQL 2012 SP2, SQL 2014 <p>Microsoft Exchange</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exchange 2007, Exchange 2010, Exchange 2013 <p>Microsoft SharePoint</p> <ul style="list-style-type: none"> • SharePoint 3.0, SharePoint 2007, SharePoint 2010, SharePoint 2013 <p>Software</p> <ul style="list-style-type: none"> • System Center Data Protection Manager • System Center Operations Manager
<p>Administración Base de Datos</p>	<p>Se describe a continuación, el detalle de las características de nuestras diferentes ofertas de servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo proactivo (7*24) • Mantenimiento (5*9) • Análisis de vulnerabilidad (mensual) • Disponibilidad 99.5% • Gestión de accesos y usuarios • Gestión de cambios • Respaldo y recuperación de plataforma • Gestión de rendimiento • Reportes del SERVICIO (mensual) • Plataformas soportadas • SQL • SQL Server 2016 SP1 Enterprise • SQL Server 2016 SP1 Standard

	<ul style="list-style-type: none"> • SQL Server 2014 SP2 Enterprise • SQL Server 2014 SP2 Standard • SQL Server 2012 SP3 Enterprise • SQL Server 2012 SP3 Standard <p>Oracle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oracle 9 y versiones posteriores <p>MySQL</p> <ul style="list-style-type: none"> • MySQL
Migración de Base de Datos a la Nube	<p>Plataformas soportadas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas operativos: Windows, Linux • Bases de Datos: SQL, Oracle, MySQL • Hipervisores: VMWare, Hyper-V • En caso de clúster, cada nodo se cobra como migración. • Se contempla la migración de instancias de base de datos y servidores de aplicación • Se contemplan solo servidores en producción.
Migración Servidor a la Nube	<p>Plataformas soportadas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas operativos: Windows, Linux • Bases de Datos: SQL, Oracle, MySQL • Hipervisores: VMWare, Hyper-V • En caso de clúster, cada nodo se cobra como migración • Se contempla la migración de instancias de base de datos y servidores de aplicación • Se contemplan solo servidores en producción
Configuración Site Recovery	<p>Plataformas soportadas</p> <ul style="list-style-type: none"> • vCenter server and vSphere support • 6.5, 6.0 o 5.5 • Sistemas Operativos • Windows Server 2016 • Windows Server 2012 • Windows Server 2012 R2 • Windows Server 2008 R2 • Linux • RHEL 5, *6* AND 7.* • Cent OS 5*,6* and 7* • Ubuntu 14.04 and 16.04 LTS
Configuración Backup	<p>Las características del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incremental: Después de la configuración inicial, las copias de seguridad son incrementales, asegurando que los recursos tales como el almacenamiento y el ancho de banda se utilicen de manera eficiente • Compresión: los datos se comprimen en el lado del CLIENTE, por lo que hay menos consumo de ancho de banda y menos consumo de almacenamiento • Seguro: los datos se cifran en su centro de datos y se almacenan cifrados en Azure: la clave de cifrado se almacena y gestiona localmente. • Fiable: 3 copias de los datos se almacenan en una única ubicación del centro de datos y, opcionalmente, en un centro de datos adicional y remoto.

	<p>Se describe a continuación, el detalle de las características de nuestras de las ofertas de servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configuración de backup • Definición y revisión de políticas • Copias de respaldo mismo datacenter (3) • Pruebas de recuperación • Respaldo y recuperación por demanda • Gestión de almacenamiento de respaldo • Alertas y notificación ejecución de respaldo • Memorias del servicio <p>Plataformas soportadas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hyper-V 2008 R2, Hyper-V 2012 R2 <p>Hosts</p> <ul style="list-style-type: none"> • Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012 R2 <p>Windows Clients</p> <ul style="list-style-type: none"> • Windows 7, Windows 8, Windows 8.1 <ul style="list-style-type: none"> • System Center Data Protection Manager • System Center 2012, System Center 2012 R2 <p>Microsoft SQL</p> <ul style="list-style-type: none"> • SQL 2005, SQL 2008 R2, SQL 2012 SP2, SQL 2014 <p>Microsoft Exchange</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exchange 2007, Exchange 2010, Exchange 2013 <p>Microsoft SharePoint</p> <ul style="list-style-type: none"> • SharePoint 3.0, SharePoint 2007, SharePoint 2010, SharePoint 2013 <p>Software</p> <ul style="list-style-type: none"> •System Center Data Protection Manager •System Center Operations Manager
--	---

7.2 Servicios Administración Licenciamiento Microsoft

Gama de planes y servicios mediante los cuales el SUSCRIPTOR delega a **COMCEL** la administración y manejo del licenciamiento de Microsoft del SUSCRIPTOR. Los Servicios de Administración Licenciamiento Office365 y M365 requieren que el SUSCRIPTOR tenga previamente contratado y vigente el Licenciamiento Office365 y M365 desarrollado en el numeral 2.3 del presente Anexo. A su vez, el SUSCRIPTOR entiende y acepta que respecto de su Cuenta de Usuario de Microsoft Office365, tendrá, una vez contratado el **SERVICIO** de Administración Microsoft Office365, Perfil de Consulta, estando entonces el perfil de Administrador a cargo exclusivo de **COMCEL**. Se entiende por Perfil de Consulta, aquella cuenta de usuario donde el SUSCRIPTOR podrá visualizar y verificar todas las acciones que se realicen sobre su infraestructura AZURE, mas no tendrá la posibilidad de modificar, variar y/o emprender acciones que modifiquen dicha infraestructura.

A continuación se enlistan los planes de Administración Licenciamiento Office365 disponibles, con su respectiva descripción:

Planes	Descripción Corta
SERVICIO MIGRACIÓN O365 ESTÁNDAR	<p>Alcance general</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación de nuevos buzones y políticas de retención de información • Migración de cuentas de correos Exchange o IMAP (Max 50 buzones, 1 TB de información) • Configuración: <ul style="list-style-type: none"> ○ Permisos y roles en la nube, ○ Grupos de correo (max 2)

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Configuración de archivado ○ Retención <p>Alcance detallado y Metodología Migración</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reunión de inicio – Explicación de la migración y validación requisitos ● Configuración O365 <ul style="list-style-type: none"> ○ Creación buzones en O365 con sus políticas correspondientes ○ Se realiza acompañamiento para la redirección del dominio de Azure ó Acompañamiento en actualización de DNS y/o directorio del cliente. ● Migración <ul style="list-style-type: none"> ○ A través de un archivo de configuración se mapean las cuentas origen y destino, haciendo migración de Buzones de forma automatizada. ○ Se realiza seguimiento de la configuración y solución de errores sobre la marcha. ● Pruebas <ul style="list-style-type: none"> ○ Finalmente se realiza una validación de recepción, envío e información. <ul style="list-style-type: none"> ● Tiempo estimado de migración: 3 a 5 días, dependiendo de la cantidad y tamaño de los buzones. ● Estas migraciones se realizarán en Horario Laboral ● La garantía de la migración después de entregado el servicio será de 5 días, por lo que se sugiere adquirir el servicio de soporte. <p>Exclusiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Migración de Tareas ● Migración de Calendario ● Migración Contactos ● Migración de Tareas ● Migración de Archivos PST ● Migración de Carpetas o Archivos <p>Supuestos y premisas</p> <ul style="list-style-type: none"> ● No se configura o personalizan objetos o módulos diferentes a los especificados ● No se realizan integraciones con otros sistemas u objetos no definidos desde el principio de la negociación. ● El tiempo estimado de migraciones depende del ancho de banda que tenga el cliente ● El cliente debe brindar usuarios con privilegios de administrador para las configuraciones y migraciones respectivas ● El cliente con servicio de soporte en Office 365 tiene derecho a la resolución de inquietudes para activar servicios en la nube pública. How to do. ● El soporte se presta en idioma español <p>Fuera de alcance</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Otros servicios de nube pública no soportados ● Migración de servidores, aplicaciones o bases de datos ● Actualización de versiones o migraciones de instancias en la nube pública ● Migración de contactos, carpetas y calendarios (se debe adquirir la oferta Especial) ● Configuración del controlador de dominio, directorio activo del cliente u otros aspectos de seguridad. <p>Criterios de aceptación del servicio</p> <p>A continuación se relacionan los criterios de aceptación de los servicios administrados en la nube pública que se ofrecen a los clientes; en el momento que el cliente cambie estos criterios deberán notificarse al área de preventa para la evaluación en el momento del diseño del servicio y aplica de acuerdo al servicio contratado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acta de aceptación de la migración por parte del cliente
<p>SERVICIO MIGRACIÓN O365 ESPECIAL</p>	<p>Alcance general</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Creación de nuevos buzones y políticas de retención de información ● Migración de cuentas de correos Exchange o IMAP (Más de 50 buzones, 3 TB de información) ● Migración de carpetas a OneDrive o Sharepoint (Max 5 Carpetas) ● Migración de calendarios de G-Suite ● Configuración: <ul style="list-style-type: none"> ○ Permisos y roles en la nube, ○ Grupos de correo (max 5) ○ Configuración de archivado ○ Retención ○ Calendarios <p>Alcance detallado y Metodología Migración</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reunión de inicio – Explicación de la migración y validación requisitos

	<ul style="list-style-type: none"> • Configuración O365 <ul style="list-style-type: none"> ○ Creación buzones en O365 con sus políticas correspondientes ○ Se realiza acompañamiento para la redirección del dominio de Azure ó Acompañamiento en actualización de DNS en el dominio externo (En caso de no externo). • Migración <ul style="list-style-type: none"> ○ A través de un archivo de configuración se mapean las cuentas origen y destino, haciendo migración de Buzones de forma automatizada. ○ Creación de carpetas en Sharepoint o Onedrive (sincronización con equipos hasta 10 equipos) ○ Migración de calendarios G-Suite ○ Se realiza seguimiento de la configuración y solución de errores sobre la marcha. • Pruebas <ul style="list-style-type: none"> ○ Finalmente se realiza una validación de recepción, envío e información. ○ Acceso a las carpetas en OneDrive o SharePoint ○ Agendamiento de citas en el calendario <p>• Tiempo estimado de migración: 4 a 6 días, dependiendo de la cantidad y tamaño de los buzones.</p> <p>• Estas migraciones se realizarán en Horario Laboral</p> <p>Exclusiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Migración de Tareas • Migración de Calendarios diferentes a G-Suite • Migración Contactos <p>Supuestos y premisas</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se configura o personalizan objetos o módulos diferentes a los especificados • No se realizan integraciones con otros sistemas u objetos no definidos desde el principio de la negociación. • El tiempo estimado de migraciones depende del ancho de banda que tenga el cliente • El cliente debe brindar usuarios con privilegios de administrador para las configuraciones e migraciones respectivas • El cliente con servicio de soporte en Office 365 tiene derecho a la resolución de inquietudes para activar servicios en la nube pública. How to do. <p>Fuera de alcance</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otros servicios de nube pública no soportados • Migración de servidores, aplicaciones o bases de datos • Actualización de versiones o migraciones de instancias en la nube pública • Migración de contactos, carpetas y calendarios (se debe adquirir la oferta Especial) • Configuración del controlador de dominio, directorio activo del cliente u otros aspectos de seguridad. <p>Criterios de aceptación del servicio</p> <p>A continuación se relacionan los criterios de aceptación de los servicios de migración Office 365 / Microsoft 365 que se ofrecen a los clientes; en el momento que el cliente cambie estos criterios deberán notificarse al área de preventa para la evaluación en el momento del diseño del servicio y aplica de acuerdo al servicio contratado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de aceptación de la migración por parte del cliente 					
<p>Soporte Estándar O365</p>	<p>Alcance general</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución de dudas o consultas sobre cómo realizar acciones sobre Office 365 (20 atenciones al mes) • Acceso a videos de uso o configuración de Office 365 • Participación en Webinars Generales sobre las aplicaciones de Office 365 (Webinars Quincenales) <p>Alcance detallado</p> <p>Consultas</p> <table border="1" data-bbox="308 1659 1510 1963"> <tr> <td data-bbox="308 1659 454 1711">Servicio 0365</td> </tr> <tr> <td data-bbox="454 1659 1510 1722"> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de accesos </td> </tr> <tr> <td data-bbox="454 1722 1510 1785"> <ul style="list-style-type: none"> • Agregar, eliminar o modificar buzones compartidos, salas, equipos, sitios, solicitudes de servicio </td> </tr> <tr> <td data-bbox="454 1785 1510 1848"> <ul style="list-style-type: none"> • Creación de Carpetas en One Drive, share point, entre otros </td> </tr> <tr> <td data-bbox="454 1848 1510 1963"> <ul style="list-style-type: none"> • Creación, edición y eliminación de roles </td> </tr> </table>	Servicio 0365	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de accesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Agregar, eliminar o modificar buzones compartidos, salas, equipos, sitios, solicitudes de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de Carpetas en One Drive, share point, entre otros 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación, edición y eliminación de roles
Servicio 0365						
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de accesos 						
<ul style="list-style-type: none"> • Agregar, eliminar o modificar buzones compartidos, salas, equipos, sitios, solicitudes de servicio 						
<ul style="list-style-type: none"> • Creación de Carpetas en One Drive, share point, entre otros 						
<ul style="list-style-type: none"> • Creación, edición y eliminación de roles 						

	<ul style="list-style-type: none"> • Crear archivos de buzón de correo <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Crear, editar nuevas directivas de retención de información <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Generación de informes de: Usuarios activos Licenciamiento disponible Destinatarios y remitentes principales <p style="text-align: center;">Monitoreo</p> <hr/> <p>Servicio 0365</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Estado de los servicios • Flujos de correo • Sincronización de directorios • Centro de mensajes • Realizar seguimiento a solicitudes de servicios <hr/> <p>Capacitación y Apoyo en la Adopción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Videos de uso para usuarios finales para ver funcionalidades de O365 • Preparación y ejecución de Webinars para explicar funcionalidades de O365 <p>Exclusiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configuraciones en el ambiente del cliente <p>Supuestos y premisas</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se configura o personalizan objetos o módulos diferentes a los especificados • No se realizan integraciones con otros sistemas u objetos no definidos desde el principio de la negociación. • El soporte se presta en idioma español, mediante los procedimientos mencionados en este documento. • Las arquitecturas para nuevas configuraciones del cliente son de referencia, es decir, explica cómo se configura un servicio tipo como el que requiere el cliente. • Los webinars mensuales no son personalizados. <p>Condiciones del servicio</p> <p>Los servicios de soporte se prestan de acuerdo con los supuestos, premisas, términos y condiciones, así como las exclusiones que se encuentran fuera del alcance; indicados a continuación.</p> <p>Servicios Soportados</p> <ul style="list-style-type: none"> • O365 <p>Fuera de alcance</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otros servicios de nube pública no soportados • Migración de servidores, aplicaciones o bases de datos • Actualización de versiones o migraciones de instancias en la nube pública • Configuraciones de seguridad como doble factor de autenticación, firewalls o herramientas de vulnerabilidad. <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • El valor mensual correspondiente al servicio de Soporte O365 Estandar se calcula por licencia en relación de 4 a 1, sobre el total de las licencias. • Calculo: Total de Licencias /4= valor total de las licencias * Tarifa mensual del Servicio de soporte de O365 Estandar
Soporte Especial M365	<p>Alcance general</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución de dudas o consultas sobre cómo realizar acciones sobre Office 365 / Microsoft 365 • Apoyo en configuraciones de aplicaciones Office 365 (menores a 4 horas al mes) • Acceso a videos de uso o configuración de Office 365 • Programación y Ejecución de capacitaciones virtuales sobre las aplicaciones de Office 365 (2 horas al mes) <p>Alcance detallado</p> <p>Consultas y Apoyos en Configuración</p> <hr/> <p>Servicio 0365</p>

<ul style="list-style-type: none"> Gestión de accesos
<ul style="list-style-type: none"> Agregar, eliminar o modificar buzones compartidos, salas, equipos, sitios, solicitudes de servicio
<ul style="list-style-type: none"> Creación de Carpetas en One Drive, share point, entre otros
<ul style="list-style-type: none"> Creación, edición y eliminación de roles
<ul style="list-style-type: none"> Crear archivos de buzón de correo
<ul style="list-style-type: none"> Crear, editar nuevas directivas de retención de información
<ul style="list-style-type: none"> Generación de informes de: Usuarios activos Licenciamiento disponible Destinatarios y remitentes principales
<p>Servicio M365</p>
<ul style="list-style-type: none"> Creación, modificación y eliminación de directivas de seguridad
<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de directivas de seguridad a las cuentas
<ul style="list-style-type: none"> Creación, modificación y eliminación de directivas de amenazas
<ul style="list-style-type: none"> Generación de informes de: Seguridad y cumplimiento De amenazas y spam Malware de correo electrónico Suplantación de identidad
<p>Monitoreo</p>
<p>Servicio 0365</p>
<ul style="list-style-type: none"> Estado de los servicios
<ul style="list-style-type: none"> Flujos de correo
<ul style="list-style-type: none"> Sincronización de directorios
<ul style="list-style-type: none"> Centro de mensajes
<ul style="list-style-type: none"> Realizar seguimiento a solicitudes de servicios
<p>Servicio M365</p>
<ul style="list-style-type: none"> Configuración de directiva de contraseñas
<ul style="list-style-type: none"> Crear, modificar y deshabilitar directiva de pérdida de datos (DLP)
<ul style="list-style-type: none"> Creación de directivas para protección de datos empresariales
<p>Capacitaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacitaciones virtuales para Usuarios Finales o Personal Técnico del Cliente según sean programadas (2 horas al mes)
<p>Supuestos y premisas</p> <ul style="list-style-type: none"> No se configura o personalizan objetos o módulos diferentes a los especificados

	<ul style="list-style-type: none"> • No se realizan integraciones con otros sistemas u objetos no definidos desde el principio de la negociación. • El soporte se presta en idioma español, mediante los procedimientos mencionados en este documento. • Las arquitecturas para nuevas configuraciones del cliente son de referencia, es decir, explica cómo se configura un servicio tipo como el que requiere el cliente. • Los webinars mensuales o Capacitaciones son programados con el cliente <p>Condiciones del servicio</p> <p>Los servicios de soporte se prestan de acuerdo con los supuestos, premisas, términos y condiciones, así como las exclusiones que se encuentran fuera del alcance; indicados a continuación.</p> <p>Servicios Soportados</p> <ul style="list-style-type: none"> • O365 / M365 <p>Fuera de alcance</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otros servicios de nube pública no soportados • Migración de servidores, aplicaciones o bases de datos • Actualización de versiones o migraciones de instancias en la nube pública • Configuraciones de seguridad como doble factor de autenticación, firewalls o herramientas de vulnerabilidad. <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • El valor mensual correspondiente al servicio de Soporte O365 Especial y se calcula por licencia en relación de 4 a 1, sobre el total de las licencias. • Cálculo: Total de Licencias /4= valor total de las licencias * Tarifa mensual del Servicio de soporte de O365 Especial
--	--

8. CLARO DRIVE NEGOCIOS

Claro Drive Negocios es una aplicación en la nube que le permite sincronizar archivos y carpetas de trabajo, así como el almacenamiento de todo tipo de información desde hojas de cálculo, presentaciones, bases de datos, archivos de texto, planos y en general cualquier documento o archivo de imágenes, video y audio. Se trata de una solución técnica a la medida, que es configurada de acuerdo a las necesidades del negocio por parte del SUSCRIPTOR

8.1 De los servicios ofrecidos:

Este **SERVICIO** brinda a los usuarios determinada capacidad de almacenamiento en la nube que les permite realizar las siguientes funciones para la administración de archivos y carpetas:

- Respaldo: Almacenamiento en la nube de archivos y carpetas.
- Sincronizar: Actualización de archivos y carpetas en su última versión en todos los dispositivos configurados por el usuario como lo son Tablet, Smartphone, Computadora, entre otros.
- Recuperar: Disponibilidad de la información para que el usuario pueda obtenerla y realizar consultas o modificaciones desde cualquier interfaz con conexión a internet.
- Compartir: Permitir el acceso a la información a diferentes personas mediante links.
- Administrar: Usuario "Administrador" el cual tiene control de: 1) Asignación de password, 2) Acceso a información de todos los usuarios, 3) Activación/desactivación de usuarios.
- Panel de administrador: El usuario administrador cuenta con un panel para gestionar las licencias con las que cuenta y dar seguimiento al estado y uso del servicio.
- Niveles de servicio. Soporte garantizado 24/7 los 365 días del año, así como asistencia en la configuración del servicio.
- Single Sign-On (SSO): Acceso a los usuarios con las mismas credenciales que se tienen en Odín.

8.2 Planes de Claro Drive Negocio disponibles:

- **100 Gigabytes (GB) sin costo:**
SERVICIO de almacenamiento de datos en la nube y sincronización de archivos multidispositivo (Web, Windows, Mac, iOS y Android) Aplica un plan gratuito por empresa/organización.
- **250 Gigabytes (GB) cobro mensual:**
SERVICIO de almacenamiento de datos en la nube y sincronización de archivos multidispositivo (Web, Windows, Mac, iOS y Android).
- **1 Terabyte (TB) cobro mensual:**
SERVICIO de almacenamiento de datos en la nube y sincronización de archivos multidispositivo (Web, Windows, Mac, iOS y Android).

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

- Sistema Operativo: Las aplicaciones de Claro Drive Negocio son compatibles con: Windows 8, 8.1, Windows 7, Mac OS X 10.9 y superiores.
- Sistema operativo (equipos móviles): Las aplicaciones de Claro Drive Negocio están disponibles para equipos de tipo Smartphone y Tablets con sistema operativo Android 4.0 o superior, Tablet Android 4.0 ó superior, iPhone e iPad versión iOS 8 ó superior.
- Memoria RAM: Al menos 1 GB.
- Espacio disponible en disco duro: 100MB de memoria para la instalación. Los requisitos en espacio de disco para un uso normal dependen de la configuración y del tipo y tamaño de los archivos en la nube.
- Web browsers soportados: La aplicación web está construida con HTML y JavaScript, lo cual la hace compatible con la mayoría de los navegadores disponibles en el mercado. Incluye funcionalidades avanzadas compatibles con las versiones de navegadores de escritorio más recientes como: Internet Explorer 11 y posteriores, Firefox 14 y versiones posteriores, Chrome 18 y versiones posteriores, Safari 7, y versiones posteriores.

Los sistemas operativos compatibles y las plataformas móviles pueden variar de acuerdo a las nuevas versiones liberadas por AMX Contenido, S.A. de C.V. ("Amco") o Triara.Com, S.A. de C.V. ("Triara"), según corresponda.

Tamaño máximo de archivos que se puede subir en Claro Drive Negocio:

El tamaño máximo de un archivo para subir a Claro Drive Negocio es de 20 GB, siempre y cuando se cuente con espacio de almacenamiento disponible en la cuenta y se suba a través de las aplicaciones para sistemas operativos Windows o Mac OS.

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

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

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

8.3. Otras disposiciones:

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

EL SUSCRIPTOR podrá realizar la carga y descarga de los archivos, música, fotos, etc. que desee respaldar en Claro Drive Negocio desde su computadora, dispositivo o equipos que tenga disponible de acuerdo a lo mencionado en el punto 2.1. Para lo anterior, el usuario debe tener acceso a Internet o plan de datos. Si EL SUSCRIPTOR realiza las cargas y descargas utilizando su plan de datos, la navegación tendrá el costo establecido en el plan de datos contratado por el usuario.

Ni **COMCEL COLOMBIA S.A.**, AMX Contenido, S.A. de C.V., ni Triara.Com, S.A. de C.V. serán responsables por daños o pérdida de información, música, videos, canciones, archivos, o cualquier otra información almacenada en Claro Drive Negocio que se puedan presentar durante el tiempo en el que el usuario tenga activo el **SERVICIO** o posterior a la desactivación del mismo.

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

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

9. SOFTWARE CONTABLE CLARO NEGOCIOS

SOFTWARE CONTABLE CLARO NEGOCIOS **SERVICIO** en la nube, diseñada para CLIENTES que requieran tener un control contable de su negocio, con acceso desde cualquier dispositivo móvil y suscripción mensual desde la factura de **SERVICIO** de CLARO.

SOFTWARE CONTABLE CLARO NEGOCIOS comprende las siguientes funcionalidades:

Funcionalidad	DESCRIPCIÓN
Facturación tradicional	Crea y envía facturas tradicionales, con el lleno de requisitos legales y reglamentarios
Facturación Electrónica	Crea Facturas Electrónicas con toda la normatividad que exige la DIAN para ser remitidas mediante correo electrónico.
Cotizaciones	Crea cotizaciones para ser remitidas mediante correo electrónico y luego convertirlas en Factura Electrónica.
POS – Point of Sale	Punto de Venta – Genera facturas sin conexión a internet, configura productos, impresora, lector de códigos y sincroniza de forma automática una vez se conecte a internet.
Multi moneda	Crea facturas por computador o electrónicas en diferentes monedas.
Inventarios	Control de inventarios de acuerdo con las compras y la facturación, consulta el estado en tiempo real, crea bodegas para su distribución y realiza transferencia entre ellas.
Clientes	Registra todos los Clientes, lleva el historial con todos sus movimientos y transacciones.
Proveedores	Registra todos los proveedores, lleva el historial con todos sus movimientos y transacciones unificadas.
Contabilidad	Sistema con funcionalidades propias que permite cumplir con la normatividad y requerimientos fiscales Colombianos, adaptado a las normas internacionales NIIF.
Impuestos	Configura impuestos y retenciones, según las necesidades del negocio.
Nómina	Integra la nómina del trabajo del SUSCRIPOTOR, liquida y paga nómina, con a las pre configuraciones. Liquida la nómina con observancia de los lineamientos legales aplicables.
Reportes	Integra reportes de ventas, contables y administrativos en tiempo real y descárgalos en formato Excel.
Aplicación Móvil – App	Realiza movimientos y consulta información en tiempo real desde cualquier dispositivo móvil celular Smartphone o tablet (Android o iOS) con acceso a internet.
Integraciones	Por medio de APIs es posible que el SUSCRIPOTOR, por su propia cuenta y riesgo pueda integrar el SERVICIO con otros sistemas electrónicos tales como: comercios electrónicos, Crm, Erp, PayU, Zapier, Shopfy entre otros.

10. BRANDTRACK BY CLARO

BRANDTRACK BY CLARO es un software como **SERVICIO** que permite gestionar la musicalización de espacios comerciales del SUSCRIPOTOR , a través de piezas musicales que hacen parte del portafolio del **SERVICIO** BRANDTRACK, las cuales el SUSCRIPOTOR podrá utilizar y personalizar a través de la selección de las mismas y definiendo los espacios y forma en que dicha selección musical se reproducirá. No incluye los aparatos, parlantes o dispositivos para la reproducción física de las piezas musicales.

10.1 Características

El **SERVICIO** BRANDTRACK BY CLARO contempla las siguientes características:

- Posibilidad de que el SUSCRIPOTOR genere playlist personalizados para cada tipología de comercio y conforme a su criterio y decisión.
- Inclusión de avisos publicitarios del SUSCRIPOTOR de manera remota.
- Control de gestión y monitoreo de uso en tiendas y establecimientos y demás espacios que el SUSCRIPOTOR defina.
- Actualización mensual de contenidos y piezas musicales del portafolio del **SERVICIO** BRANDTRACK.
- Posibilidad de que el SUSCRIPOTOR pueda realizar la segmentación musical por horarios.
- Reproducción offline de las piezas musicales.
- Posibilidad de definir niveles de volúmenes de sonido.

A continuación se enlistan los planes **SERVICIO** BRANDTRACK BY CLARO disponibles, con su respectiva descripción:

Plan	Descripción
Premium	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a 5 Playlists a elección. • Multiplayer. Posibilidad de reproducir en más de un dispositivo sin limitación.

	<ul style="list-style-type: none"> Actualización mensual de las piezas musicales que hacen parte del portafolio BRANDTRACK BY CLARO. Panel de control, para efectos de la administración y gestión del SERVICIO por parte del SUSCRIPOTOR. Reproducción <i>offline</i> Inclusión por parte del SUSCRIPOTOR de spots y publicidades, los cuales deberán estar en formato MP3 y o el que indique CLARO.
--	--

11. CRM CLARO

Es una aplicación en la nube, diseñada para empresas que requieran tener un control en la gestión comercial de sus clientes y prospectos, desde los diferentes canales de venta como: página web, grupos comerciales y establecimientos de comercio.

Este servicio dispone de los siguientes módulos: 1) Cuentas, 2) Oportunidades, 3) Calendario, 4) PQR's y 5) Empleados. Algunos de esto módulos incluyen la funcionalidad de emisión de reportes para la gestión y toma de decisiones en tiempo real.

La aplicación consiste de un (1) plan Premium que contiene las siguientes características:

Plan	Características	Descripción
CRM Negocios	Catálogo de Prospectos	Este catálogo permite almacenar los datos de las personas jurídicas y personas naturales que se encuentran como un prospecto de venta. Incluye gestor documental de documentos.
	Catálogo de Clientes	Este catálogo permite almacenar los datos de las personas jurídicas y personas naturales de los clientes de su empresa, es decir que ya han realizado una compra. Incluye gestor documental de documentos.
	Catálogo de Oportunidades	Este catálogo permite almacenar las oportunidades de venta y cierre de la oportunidad de venta.
	Catálogo de PQR's	Este catálogo permite almacenar la información básica controlar las quejas, reclamos y sugerencias.
	Módulo de Cuentas	Este módulo permite gestionar y realizar seguimiento de la relación de prospectos y clientes con su empresa, puede relacionar actividades, reuniones, llamadas, documentos y llamadas
	Módulo de Oportunidades	Este módulo permite identificar posibles oportunidades de comercialización o venta, según interés de compra, etapa de ventas y fecha posible de cierre. Puede relacionar actividades, reuniones, llamadas, documentos y llamadas
	Módulo de Calendario	Este módulo es una agenda y calendario electrónico de manera que puede invitar clientes o prospectos de venta, según su catálogo respectivo.
	Módulo de PQR's	Este módulo permite gestionar y controlar las quejas, reclamos y sugerencias que tienen los grupos de interés hacia su empresa. Incluye reportes de seguimiento, Puede relacionar actividades, reuniones, llamadas, documentos y llamadas
	Módulo de Empleados	Este módulo permite consolidar la información básica de los colaboradores de su empresa. Incluye gestor documental de documentos.
	Este plan cuenta con una (3) usuarios concurrentes. 1 usuario administrador, 1 usuario asesor comercial y 1 usuario PQRS y Empleados	

Servicios Administrados CRM

Servicios prestados de manera remota, para el acompañamiento de la implementación del servicio, capacitaciones e integraciones del sistema actual del cliente y CRM Negocios.

A continuación se relacionan la oferta de servicios y sus respectivos precios:

Servicio Profesional	Descripción	Proceso de Solicitud
Cargue de Base de Datos	Cargue al sistema de CRM de la información histórica de empresas, contactos, clientes, oportunidades y PQR antes de la implementación del servicio de CRM en caso que el cliente quiera tener su información a totalidad en el sistema.	El cliente debe solicitar el servicio por medio de formato de solicitud o vía telefónica bajo los parámetros del call center. (Anexo formato solicitud servicio adicional) El cliente debe diligenciar el formato único de cargue de la base de datos. Los campos no diligenciados o en blanco quedarán de la misma forma en el sistema de CRM. (Anexo formato único de cargue) Importante: la calidad de la información a cargar es 100% responsabilidad del cliente y de su correcta entrega
Descargue de Base de Datos	Realizar descargue de la base de datos o información que se encuentra en el SERVICIO CRM	El cliente debe solicitar el servicio por medio de formato de solicitud o vía telefónica bajo los parámetros del call center.

Servicio Profesional	Descripción	Proceso de Solicitud
	(de la nube de Azure) (catálogos, pqr's y reportes) en archivo plano La tarifa del servicio comprenderá la duración de 4 horas.	(Anexo formato solicitud servicio adicional) El cliente debe definir la información a descargar. Los campos no solicitados no se tendrán disponibles en la descarga de información. (Anexo formato único de cargue) Importante: la información será entregada en archivo plano para manejo posterior por parte del cliente, la calidad y contenido de la información es 100% responsabilidad del cliente y del diligenciamiento que hace el cliente en el sistema de CRM
Capacitación Online Grupo	Proporcionar a un grupo de usuarios conocimientos y herramientas para que desarrolle la utilización adecuada del SERVICIO CRM, La tarifa del servicio comprenderá la duración de 4 horas.	El cliente debe diligenciar formato de solicitud de capacitación. (Anexo formato de solicitud de servicio adicional) Importante: El cliente debe contar con acceso a internet y equipos disponibles para la capacitación. Se recomiendan máximo dos personas por equipo y máximo 8 asistentes por sesión. La capacitación no incluye ningún tipo de material físico.
Capacitación Online Hora	Proporcionar a un grupo de usuarios conocimientos y herramientas para que desarrolle la utilización adecuada del SERVICIO CRM, La tarifa aplicable de este este servicio se cobrará por hora.	El cliente debe diligenciar formato de solicitud de capacitación. (Anexo formato de solicitud de servicio adicional) Importante: El cliente debe contar con acceso a internet y equipos disponibles para la capacitación. Se recomiendan máximo dos personas por equipo y máximo 8 asistentes por sesión. La capacitación no incluye ningún tipo de material físico.
Integración	Realizar comunicación entre el servicio de CRM con otro sistema de software. (v.gr. CRM Negocios y ERP (Enterprise Resource Planning) (Sistemas de planificación de recursos empresariales del cliente para tener todo el detalle y seguimiento de transacciones con clientes). Este servicio se realiza con apoyo y acompañamiento del personal del cliente y de los desarrolladores de la aplicación de CRM, para efectos de realizar la comunicación de dos sistemas de información. La tarifa aplicable de este este servicio se cobrará por hora.	El cliente debe diligenciar formato de Solicitud de Integración. (Anexo formato de solicitud de servicio adicional)
Acompañamiento remoto	Buscando el adecuado manejo del servicio de CRM las compañías requieren soporte adicional de acompañamiento remoto para solucionar dudas, ver las mejores prácticas dentro del aplicativo y ver detalle de procesos a manejar en el servicio de CRM.	El cliente debe diligenciar formato de Solicitud de Acompañamiento Remoto. (Anexo formato de solicitud de servicio adicional)
Acceso a portal de capacitaciones	Brindar acceso mensual a videos de conocimiento de CRM, mejores prácticas de negocio, mejorar la utilización del servicio CRM, casos de éxito en otras industrias. De la misma forma tener acceso a un portal de ayuda respecto de temas generales de servicio como clases de técnicas de ventas, maneras de prospectar, técnicas de identificación de oportunidad de negocio, entre otros.	El cliente debe diligenciar formato de solicitud de acceso a portal de capacitación. (Anexo formato de solicitud de servicio adicional)

12. ECOSISTEMAS DIGITALES

Software 100% en la nube, que permite ingresar y consolidar la información transaccional, financiera y comercial de tu empresa, así como la de tus Puntos de Venta e E-commerce, en tiempo real y desde cualquier dispositivo tablet, computador o celular, con una conexión a internet.

Al adquirir este servicio, no tendrás que invertir en licenciamiento e implementación del producto, la renta de licencias, el soporte en español, la actualización, hosting y administración de infraestructura, así como las aplicaciones en la nube. Obtendrás un servicio con un esquema de pago mensual en la factura de Claro y un contrato de permanencia mínima de 12 meses. "

Este servicio dispone de los siguientes suites: 1) Financiero, 2) Comercial, 3) POS, 4) E-commerce y 5) Facturación Electrónica

La aplicación contiene las siguientes características:

Plan	Características	Descripción
Ecosistema digital pequeña empresa	PLAN FINANCIERO Y CONTABLE - Pequeña	Software 100% en la nube, que permite ingresar y consolidar la información transaccional y financiera de tu empresa para los procesos de: presupuesto, contabilidad general, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y activos fijos, en tiempo real y desde cualquier dispositivo tablet, computador o celular, incluye 5 Usuarios y 50 Horas de Consultoría
	USUARIO ADICIONAL PLAN FINANCIERO Y CONTABLE - Pequeña	Usuario adicional del plan financiero y contable
	PLAN COMERCIAL - Pequeña	Software 100% en la nube, que te permite ingresar y consolidar la información transaccional y comercial de tu empresa para los procesos de: compras, ventas, inventarios, gestión vehicular, control de calidad y mantenimiento, en tiempo real y desde cualquier dispositivo tablet, computador o celular, incluye 5 Usuarios y 50 Horas de Consultoría
	USUARIO ADICIONAL PLAN COMERCIAL - Pequeña	Usuario adicional del plan comercial
	PLAN POS - Pequeña	Software 100 % en la nube, que permite controlar la caja, la facturación y el inventario de tus puntos de venta, en tiempo real y desde cualquier dispositivo tablet, computador o celular, incluye 5 Puntos Terminales y 80 Horas de Consultoría
	PUNTOS TERMINALES POS - Pequeña	Punto Terminal de venta adicional
	PLAN E-COMMERCE - Pequeña	Software 100% en la nube, que permite generar y asegurar la continuidad de tus ventas, por medio de un canal de venta digital, para clientes B2B o B2C, con funcionalidades como: Marketing Digital, Apps para vendedores, Apps para recaudos de cartera y con integraciones de pasarelas de pago, mensajería, ERPs, CRMs, Market Places y Redes sociales, en tiempo real y desde cualquier dispositivo tablet, computador o celular. Incluye una (1) lista de precios, la integración con dos (2) pasarela de pago (RappiPay y PayU), una (1) transportadora, dos (2) aplicaciones de domicilios, un catálogo de productos ilimitados, con múltiples categorías y hasta 5 páginas colaterales con 80 Horas de Consultoría.
	Paquete 1 Factura Electrónica	Obtén mensualmente, las facturas electrónicas que requieras y continua cotizando y facturando desde cualquier lugar.
	Paquete 2.000 Facturas Electrónicas	Obtén mensualmente, 2.000 facturas electrónicas y continuas cotizando y facturando desde cualquier lugar.
	Paquete 5.000 Facturas Electrónicas	Obtén mensualmente, 5.000 facturas electrónicas y continuas cotizando y facturando desde cualquier lugar.
	Paquete 10.000 Facturas Electrónicas	Obtén mensualmente, 10.000 facturas electrónicas y continuas cotizando y facturando desde cualquier lugar.
	Paquete 15.000 Facturas Electrónicas	Obtén mensualmente, 15.000 facturas electrónicas y continuas cotizando y facturando desde cualquier lugar.
CONSULTORÍA / HORA ADICIONAL - Pequeña	Configuración e implementación de la suite requerida adicional a las horas incluidas del plan. Este servicio se realiza con apoyo y acompañamiento del personal del cliente y de los desarrolladores de la aplicación, para efectos de realizar la comunicación de dos sistemas de información. La tarifa aplicable de este servicio se cobrará por hora.	
INTEGRACIÓN / HORA ADICIONAL - Pequeña	Realizar comunicación entre el servicio la suite con otro sistema de software, por ejemplo CRMs, ERPs e E-commerces. Este servicio se realiza con apoyo y acompañamiento del personal del cliente y de los desarrolladores de la aplicación, para efectos de realizar la comunicación de dos sistemas de información. La tarifa aplicable de este servicio se cobrará por hora.	

Plan	Características	Descripción
Ecosistema digital mediana empresa	PLAN FINANCIERO Y CONTABLE - Mediana	Software 100% en la nube, que permite ingresar y consolidar la información transaccional y financiera de tu empresa para los procesos de: presupuesto, contabilidad general, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y activos fijos, en tiempo real y desde cualquier dispositivo tablet, computador o celular, incluye 10 Usuarios y 60 Horas de Consultoría
	USUARIO ADICIONAL PLAN FINANCIERO Y CONTABLE - Mediana	Usuario adicional del plan financiero y contable
	PLAN COMERCIAL - Mediana	Software 100% en la nube, que te permite ingresar y consolidar la información transaccional y comercial de tu empresa para los procesos de: compras, ventas, inventarios, gestión vehicular, control de calidad y mantenimiento, en tiempo real y desde cualquier dispositivo tablet, computador o celular, incluye 10 Usuarios y 60 Horas de Consultoría
	USUARIO ADICIONAL PLAN COMERCIAL - Mediana	Usuario adicional del plan comercial
	PLAN POS - Mediana	Software 100 % en la nube, que permite controlar la caja, la facturación y el inventario de tus puntos de venta, en tiempo real y desde cualquier dispositivo tablet, computador o celular, incluye 10 Puntos Terminales y 100 Horas de Consultoría
	PUNTOS TERMINALES POS - Mediana	Punto Terminal de venta adicional
	PLAN E-COMMERCE - Mediana	Software 100% en la nube, que permite generar y asegurar la continuidad de tus ventas, por medio de un canal de venta digital, para clientes B2B o B2C, con funcionalidades como: Marketing Digital, Apps para vendedores, Apps para recaudos de cartera y con integraciones de pasarelas de pago, mensajería, ERPs, CRMs, Market Places y Redes sociales, en tiempo real y desde cualquier dispositivo tablet, computador o celular. Incluye una (1) lista de precios, la integración con dos (2) pasarela de pago (RappiPay y PayU), una (1) transportadora, dos (2)

Plan	Características	Descripción
		aplicaciones de domicilios, un catálogo de productos ilimitados, con múltiples categorías y hasta 8 páginas colaterales con 100 Horas de Consultoría.
	CONSULTORÍA / HORA ADICIONAL - Mediana	Configuración e implementación de la suite requerida adicional a las horas incluidas del plan. Este servicio se realiza con apoyo y acompañamiento del personal del cliente y de los desarrolladores de la aplicación, para efectos de realizar la comunicación de dos sistemas de información. La tarifa aplicable de este servicio se cobrará por hora.
	INTEGRACIÓN / HORA ADICIONAL - Mediana	Realizar comunicación entre el servicio la suite con otro sistema de software, por ejemplo CRMs, ERPs e E-commerces. Este servicio se realiza con apoyo y acompañamiento del personal del cliente y de los desarrolladores de la aplicación, para efectos de realizar la comunicación de dos sistemas de información. La tarifa aplicable de este servicio se cobrará por hora.
	Paquete 1 Factura Electrónica	Obtén mensualmente, las facturas electrónicas que requieras y continua cotizando y facturando desde cualquier lugar.
	Paquete 2.000 Facturas Electrónicas	Obtén mensualmente, 2.000 facturas electrónicas
	Paquete 5.000 Facturas Electrónicas	Obtén mensualmente, 5.000 facturas electrónicas
	Paquete 10.000 Facturas Electrónicas	Obtén mensualmente, 10.000 facturas electrónicas
	Paquete 15.000 Facturas Electrónicas	Obtén mensualmente, 15.000 facturas electrónicas

Plan	Características	Descripción
Ecosistema digital Empresarial	PLAN FINANCIERO Y CONTABLE - Empresarial	Software 100% en la nube, que permite ingresar y consolidar la información transaccional y financiera de tu empresa para los procesos de: presupuesto, contabilidad general, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y activos fijos, en tiempo real y desde cualquier dispositivo tablet, computador o celular, incluye 25 Usuarios y 80 Horas de Consultoría
	USUARIO ADICIONAL PLAN FINANCIERO Y CONTABLE - Empresarial	Usuario adicional del plan financiero y contable
	PLAN COMERCIAL - Empresarial	Software 100% en la nube, que te permite ingresar y consolidar la información transaccional y comercial de tu empresa para los procesos de: compras, ventas, inventarios, gestión vehicular, control de calidad y mantenimiento, en tiempo real y desde cualquier dispositivo tablet, computador o celular, incluye 25 Usuarios y 100 Horas de Consultoría
	USUARIO ADICIONAL PLAN COMERCIAL - Empresarial	Usuario adicional del plan comercial
	PLAN POS - Empresarial	Software 100 % en la nube, que permite controlar la caja, la facturación y el inventario de tus puntos de venta, en tiempo real y desde cualquier dispositivo tablet, computador o celular, incluye 25 Puntos Terminales y 100 Horas de Consultoría
	PUNTOS TERMINALES POS - Empresarial	Punto Terminal de venta adicional
	PLAN E-COMMERCE - Empresarial	Software 100% en la nube, que permite generar y asegurar la continuidad de tus ventas, por medio de un canal de venta digital, para clientes B2B o B2C, con funcionalidades como: Marketing Digital, Apps para vendedores, Apps para recaudos de cartera y con integraciones de pasarelas de pago, mensajería, ERPs, CRMs, Market Places y Redes sociales, en tiempo real y desde cualquier dispositivo tablet, computador o celular. Incluye una (1) lista de precios, la integración con dos (2) pasarela de pago (RappiPay y PayU), una (1) transportadora, dos (2) aplicaciones de domicilios, un catálogo de productos ilimitados, con múltiples categorías y hasta 20 páginas colaterales con 100 Horas de Consultoría.
	CONSULTORÍA / HORA ADICIONAL - Empresarial	Configuración e implementación de la suite requerida adicional a las horas incluidas del plan. Este servicio se realiza con apoyo y acompañamiento del personal del cliente y de los desarrolladores de la aplicación, para efectos de realizar la comunicación de dos sistemas de información. La tarifa aplicable de este servicio se cobrará por hora.
	INTEGRACIÓN / HORA ADICIONAL - Empresarial	Realizar comunicación entre el servicio la suite con otro sistema de software, por ejemplo CRMs, ERPs e E-commerces. Este servicio se realiza con apoyo y acompañamiento del personal del cliente y de los desarrolladores de la aplicación, para efectos de realizar la comunicación de dos sistemas de información. La tarifa aplicable de este servicio se cobrará por hora.
	PLAN FINANCIERO Y CONTABLE - Empresarial	Software 100% en la nube, que permite ingresar y consolidar la información transaccional y financiera de tu empresa para los procesos de: presupuesto, contabilidad general, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y activos fijos, en tiempo real y desde cualquier dispositivo tablet, computador o celular, incluye 25 Usuarios y 80 Horas de Consultoría

Plan	Características	Descripción
	Paquete 2.000 Facturas Electrónicas	Obtén mensualmente, 2.000 facturas electrónicas
	Paquete 5.000 Facturas Electrónicas	Obtén mensualmente, 5.000 facturas electrónicas
	Paquete 10.000 Facturas Electrónicas	Obtén mensualmente, 10.000 facturas electrónicas
	Paquete 15.000 Facturas Electrónicas	Obtén mensualmente, 15.000 facturas electrónicas

➤ **ALCANCE PLAN FINANCIERO:**

Beneficios:

- ✓ MULTI-COMPAÑÍAS
- ✓ CENTROS DE OPERACIÓN
- ✓ UNIDAD DE NEGOCIO
- ✓ CENTROS DE COSTOS
- ✓ MULTI-CUENTAS
- ✓ TERCEROS

Funcionalidades:

• **CONTABILIDAD GENERAL**

El módulo de contabilidad general es el receptor de todas las transacciones generadas en la empresa; incluye contabilidad general, tributaria, presupuestal, analítica, flujos de caja libre, entre otros. Automatiza variedad de procesos como ajustes por inflación, cierre anual, ajustes por diferencia en cambio, entre otros procesos. Contiene variedad de extractos contables y reportes que permiten hacer análisis comparativos.

• **CUENTAS POR COBRAR**

Permite la elaboración de los recibos de recaudos y notas sin ningún tipo de pre codificación, es práctico cuando se trata de anticipos y recaudos. El sistema recuerda los medios de pago que soportan los saldos de las cajas y cuenta además con opciones automáticas para reportar otros ingresos y egresos a la caja.

• **VENTA DE SERVICIOS**

Ideal para empresas que venden bienes y servicios no inventariables. Permite manejar órdenes de compra y compras directas con todas las características que el usuario desee configurar, incluyendo cruce de anticipos y automatización de los eventos contables.

• **CUENTAS POR PAGAR**

Este módulo permite generar pagos a proveedores y acreedores de productos y servicios de forma colectiva e individual. De manera automática permite generar los comprobantes de egresos, cheques y/o pagos electrónicos.

• **ACTIVOS FIJOS**

Este módulo permite el control contable y generar comprobantes de las adquisiciones, ventas, retiros, depreciaciones, ajustes por inflación y valorizaciones de acuerdo a las reglamentaciones de ley vigentes. Permite llevar el control de activos en leasing, activos menores, y controlar activos en garantía. Permite llevar control estadístico y administrativo en aspectos como: existencias, ubicación, responsable, valor en libros, costo de adquisición.

• **PRESUPUESTO**

Este módulo incluye tres variantes específicas; generales, especializadas en control de obra y para entidades que necesitan controlar disponibilidades a través del CDP (Certificado de disponibilidad presupuestal). Permite definir varios escenarios presupuestales y realizar consultas de ejecución y disponibilidad presupuestal a cualquier nivel de detalle.

➤ **ALCANCE PLAN COMERCIAL:**

Beneficios:

- ✓ INSTALACIONES (MULTIBODEGAS)
- ✓ UBICACIONES (LOTES)
- ✓ SERIALES (EXTENSIONES (TALLA - COLOR)
- ✓ ITEMS (CRITERIOS Y CLASIFICACIÓN)

Funcionalidades:

- **COMPRAS**

Permite consolidar los requerimientos de materiales generados en el módulo de planeación de la producción o a partir de las requisiciones específicas de los usuarios. De manera automática este módulo genera órdenes de compra sugiriendo precios y proveedores de acuerdo a contratos y listas de precios previamente establecidas. Adicionalmente el sistema traza el estado de las compras y de los pagos a proveedores y genera informes estadísticos al respecto.

- **CONTROL DE INVENTARIOS**

En este módulo se concentra toda la configuración de planeación y manejo transaccional involucrado en la recepción y aprobación de las mercancías compradas, en la logística de transferencias de productos y la entrega de consumos generales y de partes, actualiza en línea el estado de las órdenes de compra.

Además permite generar reportes de existencias, almacenes, ubicaciones, lotes, colores, tallas, sabores, entre otros. Así como llevar trazabilidad en la gestión de lotes tanto para ítems normales y perecederos.

- **VENTAS**

Comprende la administración de clientes, vendedores, cotizaciones, pedidos, despechos o remisiones y múltiples opciones de venta y facturación, manejo de listas de precios y descuentos, condiciones por cliente y producto, administrador de promociones y descuentos por cliente y producto.

Controla en línea cupos de crédito y aprueba o rechaza pedidos (Por crédito o margen), asigna y reserva productos por pedido y por cliente de forma automática, permite integrarse con cualquier B2B y recibe información para sistemas con terminales portátiles para toma de pedidos o tienda a tienda.

- **CONTROL DE CALIDAD**

Para empresas comercializadoras y manufactureras el QMS (Quality Management System) permite realizar las pruebas de inspección de propiedades físicas y químicas de materia prima, producto en proceso y productos finales con el fin de garantizar que cumplan con las especificaciones indicadas.

➤ **ALCANCE PLAN POS**

Beneficios

- ✓ Integración con el back office
- ✓ Manejo, Descentralizado, Centralizado y Mixto

Gestione y controle los puntos de venta de su negocio integrando actualizaciones de productos, precios, promociones y descuentos, y soportando la toma de decisiones gerenciales en tiempo real.

- **FIDELIZACIÓN**

Posibilidad de capturar datos del cliente con el fin de utilizarlos posteriormente con fines promocionales.

Definición de políticas de redención de puntos.

- **FACILIDAD DE USO**

Es una solución clara e intuitiva que lleva de la mano al operador del TPV.

- **INTEGRACIÓN**

Las actualizaciones de productos, precios, promociones y descuentos, hechos en el Back Office, se reflejan en el POS de acuerdo a las necesidades del negocio.

Las transacciones realizadas en el POS, se reflejan en el Back Office de manera inmediata.

- **SEGURIDAD**

Altamente confiable y versátil en los esquemas de contingencia, en él se han realizado importantes inversiones en investigación y desarrollo para garantizar que no haya pérdida de información y que tengan los mínimos tiempos de recuperación durante la atención de los clientes en los puntos de venta.

- **INNOVACIÓN TECNOLÓGICA**

Funcionalidades diseñadas para la interacción directa con el cliente en el Front Office, el Back Office y para el apoyo administrativo y logístico (tesorería, compras, inventarios, contabilidad, cuentas por pagar, cuentas por cobrar) todos estos aspectos propios del entorno de una solución de software ERP.

- **ESQUEMA DE DESCUENTOS Y PROMOCIONES**

Definición de esquemas para el manejo de listas de precios por rango de días y horas. Esquema de parametrización de tasas libres o fijas, en un rango de porcentajes o valores mínimos y máximos.

➤ **PLAN E-COMMERCE**

Es una plataforma de comercio electrónico que apoya la operación de empresas que comercializan bajo modelos B2C (Venta al Detal o Retail) y B2B (Ventas al Por Mayor o a Canales) permite ofrecer todos los productos en línea en una sola solución.

Automatice los procesos con alta capacidad de atención y disponibilidad horaria, disminuyendo así costos operativos y generando mayores oportunidades comerciales.

Comercio B2C

- Catálogo de productos valorizado con diseño personalizado.
- Anuncios publicitarios para incentivar compras.
- Aplica descuentos basados configuración de promociones.
- Consulta la existencia de los ítems en inventario.
- Integración con múltiples pasarelas de pago.
- Permite a los clientes guardar pedidos plantilla.
- Múltiples opciones de configuración de despachos y entregas.
- Configuración de la cobertura geográfica de la entrega de productos.
- Liquida el servicio de transporte de mercancía Incluye un panel de control para clientes.
- Integración con redes sociales para dirigir tráfico.
- Permite realizar configuraciones SEO a los contenidos.
- Integración con herramientas de analítica.
- Permite al administrador consultar los datos de los usuarios compradores, usuarios suscritos a boletines, usuarios que han aprobado los términos y condiciones y finalmente las políticas de tratamiento de la información.
- Permite calificar la experiencia de compra, previo al pago del pedido.
- Blog para generar información de valor a clientes y visitantes.
- Incluye un módulo para la publicación de eventos.
- Incluye un módulo para publicar archivos multimedia y videos enlazados de YouTube.
- Incluye vista adaptativa (estándar) para dispositivos móviles.
- Incluye la integración con la solución ERP de Claro
- Posibilidad de que los clientes hagan tracking de los pedidos.
- Formulario de contacto para notificar los productos no encontrados y con la posibilidad de almacenarse en base de datos para efectos de consultas.
- Permite la consulta del disponible de mercancía de varias bodegas.
- Permite el manejo de múltiples listas de precios por centro de operación o por destino del pedido.
- Desglose o división de pedidos por diferentes criterios, Ej.: Por Categoría o Línea de Productos, Por Unidad de Negocio, entre otros.
- Consultas Multicompañía.
- Integraciones al CRM.
- Integraciones con Plataformas Tecnológicas diferentes a las mencionadas en el estándar.

➤ **METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN**

Fase 1: PLANEACIÓN DEL PROYECTO.

El propósito de esta primera fase es crear "el plan de trabajo del proyecto", definir los objetivos del mismo y la materialización de estos en términos de actividades y fechas mediante los cronogramas de implementación definidos para cada sistema y área del cliente a sistematizar.

Se parte entonces en primer lugar del análisis y conocimiento del cliente, sus instalaciones, procesos y de la clara definición de las necesidades y objetivos que motivaron a la compra del software, con lo que el ejecutivo de implementación de **Siesa** a cargo del proyecto evalúa y direcciona el montaje.

Fase 2: ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA.

Comprende las actividades de instrucción, orientación y capacitación necesarias para que los funcionarios líderes del proyecto y responsables de cada sistema definan en el software cada una de las tablas, maestros y demás catálogos a partir de los cuales se podrá utilizar el sistema en términos operativos, de registro y obtención de información en los diferentes niveles de la compañía. En esta etapa se hace recolección por parte del cliente de todos los datos necesarios para alimentar el Sistema.

Es responsabilidad del Cliente definir los valores que contendrán los diferentes archivos maestros, identificar la fuente de la información de los mismos, su recolección y digitación si se requiere. En esta etapa deberá contar con todos los formatos en formas continuas que se generarán a través del sistema para su oportuno diligenciamiento por parte de **Claro**.

Fase 3: CAPACITACIÓN OPERATIVA.

En esta fase se da instrucciones a los usuarios del Sistema **Siesa Cloud SBS** en el manejo completo de los programas, en términos de sus entradas, procesos, salidas e impresión de reportes, mediante la ejecución de talleres teórico - prácticos orientados por un instructor especializado de **Siesa**, en cursos que se dictaran de forma virtual.

Fase4: OPERACIÓN EN TIEMPO REAL

El Cargue inicial es la primera actividad real de esta fase. Una vez registrados los Saldos Iniciales, se pone en marcha el Sistema, por parte del cliente en tiempo real, en las áreas o departamentos donde se desarrollaron las labores de automatización. El ejecutivo de implementación de **Claro** asignado al proyecto, dará cumplimiento a las actividades previstas en el cronograma a partir de visitas y virtuales para hacer el acompañamiento y afinamiento de los temas complementarios y finales de cada área.

Se estima un tiempo máximo de Implementación de **DOS MESES** por aplicación, teniendo en cuenta que la mayoría del tiempo se invierte en la elaboración de catálogos, centro o ejes de los sistemas de información, capacitación en el manejo de la herramienta y desarrollo de las pruebas. Todas estas actividades se desarrollan de común acuerdo con el personal asignado por la empresa cliente.

Fase 5: CONTROL Y EVALUACIÓN DEL PROCESO

Para llevar a cabo el control y la evaluación del Proceso de Implementación, el ejecutivo de Implementación genera los formatos resumen de cada actividad o visita que realice en cumplimiento de lo pactado previamente entre las partes en los Cronogramas de Trabajo. Es importante que la "empresa - cliente" guarde copia de todos estos controles y periódicamente se revisen los mismos. Adicionalmente, es conveniente sostener reuniones de seguimiento.

➤ CONDICIONES ADICIONALES

La oferta incluye la integración de la solución Cloud o del Sistema POS con dos (2) aplicaciones de domicilios; en caso de requerir una integración adicional, esta tiene un costo adicional.

La oferta incluye la integración de la solución Cloud o del Sistema Siesa POS con dos (2) medios de pago electrónico (Ej. DaviPay, PayU); en caso de requerir una integración adicional, debe solicitarse y tiene un tiempo de despliegue de 20 días hábiles.

La oferta incluye la integración de la solución eCommerce con una (1) empresa transportadora; en caso de requerir una integración adicional, tiene un costo adicional.

La solución POS incluye funcionalidades que le permiten la integración con múltiples dispositivos periféricos como terminales de punto de venta, dispositivos para pago electrónico, dispositivos para uso como rompe filas o kioscos de autogestión. Las soluciones de software de Claro están validadas para operar con las principales marcas disponibles en el mercado, sin embargo si el cliente cuenta con dispositivos no validados por Claro, se debe solicitar la validación de los mismo y en caso de no ser posible, la adquisición de nuevos dispositivos compatibles, será responsabilidad del cliente.

Los equipos locales de hardware, para la operación de las soluciones descritas en la oferta, deben cumplir con unos requerimientos mínimos descritos más adelante.

Se firma contrato inicial a 12 meses. Una vez finalizado este periodo, se renueva por el mismo tiempo con un incremento del IPC del año en curso o mínimo del 3%.

Los valores descritos incluyen la instalación e implementación del producto, la renta de licencias, el soporte, actualización, hosting y administración de infraestructura y aplicaciones en la nube.

Los valores descritos no incluyen integraciones con soluciones propias o de terceros que no se encuentren especificadas en la oferta actual.

Es responsabilidad del cliente contar con los recursos necesarios para la correcta implementación del software.

La preparación de datos, imágenes y cualquier otra información necesaria para la inclusión en las soluciones de software ofrecidas, es responsabilidad del cliente.

Los tiempos de implementación están basados en un estimado de acuerdo a la experiencia con un número amplio de clientes, sin embargo pueden tener una variación de acuerdo a las situaciones encontradas en cada cliente.

➤ **REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE TI**

Estaciones de trabajo

Procesador: Intel Core I3 a 2.1 GHz en adelante.

Disco Duro: 120 GB SATA (Ideal 128 GB SSD)

Memoria: 4 GB RAM.

Sistema Operativo: Windows 8.1/10 Profesional.

Plataforma: 32/64 bit.

Tarjeta de Red LAN: Velocidad de transmisión de 1Gbps

Terminales de PDV

Procesador: Intel Core I3 a 2.1 GHz en adelante.

Disco Duro: 120 GB SATA (Ideal 128 GB SSD).

Memoria: 4 GB RAM (Ideal 6 GB)

Sistema Operativo: Windows 8.1/10 Profesional.

Plataforma: 32/64 bit.

Tarjeta de Red LAN: Velocidad de transmisión de 1Gbps

13. LISTADO DE UPGRADES Y DOWNGRADES DISPONIBLES

Para los servicios de Cloud, se presentan el listado de planes de servicios CLARO CLOUD que pueden ser incrementados o disminuidos en sus recursos opcionales/adicionales o entre planes del mismo SERVICIO.

Servicio	Opción Upgrade	Opción Downgrade	Adicionar Recurso adicional	Restar recurso adicional
Correo Empresas	SI	N/A	SI	SI
Claro Backup	SI	N/A	SI	SI
McAfee	SI	SI	SI	SI
Página Web (antes Presencia Web)	SI	SI	SI	SI
O365	SI	SI	SI	SI
Conferencia Web	N/A	N/A	SI	SI
Servidores Virtuales	N/A	N/A	SI	SI
Datacenter Virtuales	N/A	N/A	SI	SI
Backup para Servidores Virtuales	N/A	N/A	SI	SI
Facturación Electrónica ADM	SI	SI	N/A	N/A
Google Workspace (antes G-Suite)	SI	SI	SI	SI
Claro Drive Negocios	SI	N/A	SI	SI
Software Contable Claro Negocios	SI	SI	SI	SI
BrandTrack by Claro	N/A	N/A	SI	SI
CRM Claro	SI	SI	SI	SI
Ecosistemas digitales	SI	SI	SI	SI

Las características y tarifas de cada uno de los planes aquí referenciados se mantienen actualizadas en el PORTAL CLARO CLOUD: <http://www.clarocloud.com.co/>

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:

Soluciones de Software como Servicio

Nombre del Servicio	Nivel de Disponibilidad
Office 365	99.9%
Correo Empresas	98.0%
Claro Backup	99.9%
Página Web (antes Presencia Web)	99.6%
Seguridad Negocios	N/A
Solución Conferencia Web	N/A
Facturación Electrónica ADM	99.50%
Google Workspace (antes G-Suite)	99.98%
Servicios Administrados Nube Publica Azure	99.50%
Servicios Administrados Licenciamientos Office 365	99.9%
Software Contable Claro Negocios	99%
CRM Claro	99%
Ecosistemas digitales	99,8%

Soluciones de Infraestructura como Servicio:

Servidores Virtuales Negocio	
Componente	SLA*
Panel de Control Cloud	99.5%
Infraestructura de Servidores Virtuales Negocio (Computo, comunicaciones y almacenamiento)	99.7%

Nube Empresarial	
Servidores Virtuales y Data Center Virtual	
Componente	SLA*
Panel de Control Cloud	99.5%
Infraestructura de Servidores Virtuales Negocio (Computo, comunicaciones y almacenamiento)	99.9%
Conectividad a Internet de la plataforma**	99.9%

Respaldo de Servidores Virtuales	
Componente	SLA*
Consola de administración de respaldos	99.5%
Infraestructura de respaldo	99.5%
Conectividad del servidor virtual a la infraestructura de respaldo	99.5%
Retención de respaldos	99.95%

* Mensual no acumulable

** Este nivel de servicio no aplica para enlaces de datos contratados por el **CLIENTE** para conectividad a Internet.

La disponibilidad es una medida del tiempo potencial donde un **CLIENTE** hace uso del **SERVICIO**. Si el **SERVICIO** contratado no está disponible deberá ser reportado por el **CLIENTE** y hacerlo de conocimiento de **COMCEL**. El periodo de no disponibilidad comenzará desde el momento en que el **CLIENTE** reporte la falla y esta haya sido reconocida por **COMCEL** como una falla del **SERVICIO**. Después de la investigación y la reparación de la falla, **COMCEL** 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 **COMCEL** sea responsable y que genera que el **SERVICIO** del **USUARIO AUTORIZADO** sea inaccesible por un periodo de:

Más de 0.72 horas pero menos de 7.2 horas	Disponibilidad de 99.0% a 99.9%
Más de 7.2 horas pero menos de 21,6 horas	Disponibilidad de 97.0% a 99.0%
Más de 21,6 horas durante cualquier periodo de facturación	Menos del 97.0%

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

- Los cargos correspondientes a un día de renta a ser facturados par a dicho periodo de facturación, para aquellos USUARIOS AUTORIZADOS afectados en el Rango de Disponibilidad de 99.0% a 99.5%.
- Los cargos correspondientes a una semana de renta a ser facturados para dicho periodo de facturación, para aquellos USUARIOS AUTORIZADOS afectados en el Rango de Disponibilidad de 98.0% a 99.0%
- Los cargos correspondientes a un mes de renta a ser facturados para dicho periodo de facturación, disponibilidad menor al 97%.
- El valor máximo que **COMCEL** reconocerá respecto a cualquier periodo de facturación, corresponderá a un mes de renta del **SERVICIO** en cualquier periodo de facturación.

MANTENIMIENTO PROGRAMADO:

COMCEL programará actividades de mantenimiento (incluido pero no limitado al mantenimiento de la red o remplazo de componentes con falla) los cuales pueden causar una interrupción del **SERVICIO**. **COMCEL** 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 DE SERVICIO:** Exclusiones a la Garantía de Nivel de Servicio. El Nivel de servicio de la Garantía no aplicará en las siguientes circunstancias:

- Un problema fuera del control razonable de **COMCEL**.
- 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 **COMCEL** 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 en equipo, cableado y software u otros servicios que no son provistos por **COMCEL**.
- Por cualquier falla ocasionada por el **ADMINISTRADOR DEL SERVICIO** por parte del **CLIENTE**.
- Cualquier falla cuyo origen haya sido generado por un virus en el **EQUIPO DE COMPUTO**.

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

El **CLIENTE** deberá notificar a **COMCEL** 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.

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

Una vez verificadas, los reembolsos serán pagados al **CLIENTE** a través de una reducción en los cargos de la renta del **SERVICIO** en su próxima factura disponible, en el entendido que el **CLIENTE** reconoce y acepta que el nivel máximo de obligación de **COMCEL** respecto a cualquier periodo de facturación, corresponde al valor de un mes de renta del **SERVICIO** en cualquier periodo de facturación.