



## Términos y condiciones PORTAL CLOUD CLARO HONDURAS

Los términos y condiciones que a continuación se establecen, constituyen el acuerdo bajo el cual SERCOM DE HONDURAS S.A. (en lo sucesivo CLARO), otorgará al CLIENTE el uso de cualquiera de los servicios que se establecen en el Anexo 1 del presente documento (en lo sucesivo “SERVICIO”).

La utilización del SERVICIO por parte del CLIENTE implica su adhesión a los presentes términos y condiciones y se sujeta a ellos y a las modificaciones que pudieran sufrir, según los lineamientos que a continuación se detallan.

### PRIMERO DEFINICIONES

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

- ADMINISTRADOR DEL SERVICIO: Persona(s) autorizada(s) por el CLIENTE para la administración del SERVICIO.
- CENTRO DE ATENCIÓN: Centro de atención del SERVICIO, a través del cual, el CLIENTE contrata el SERVICIO, obtiene información sobre el SERVICIO y en su caso atiende y/o canaliza los reportes de fallas y/o las aclaraciones del mismo: 2205-4847
- CLIENTE: Persona física o jurídica que contrata y/o activa el SERVICIO a través de; (i) llamando al CENTRO DE ATENCIÓN o bien; (ii) cualquier canal que se tenga disponible.
- DNS: Sistema que traduce los NOMBRES DE DOMINIO a direcciones IP.
- EQUIPO DE COMPUTO: Equipo de escritorio o portátil; propiedad del CLIENTE.
- LICENCIA DE SOFTWARE: Acuerdo provisto por el proveedor del SOFTWARE, el cual debe ser aceptado previamente por el CLIENTE para acceder o usar el SERVICIO.
- CUENTA CLARO: Cuenta de servicios comercial, que deberá tener contratada el CLIENTE con CLARO.
- NOMBRE DE DOMINIO: Nombre que a solicitud del CLIENTE será registrado por CLARO con una entidad registradora autorizada para ser usado como parte tanto de la dirección de correo como de la dirección de la página web del CLIENTE.
- PANEL DE CONTROL: Herramienta que permite al CLIENTE administrar y utilizar el SERVICIO.
- RECIBO CLARO Y/O CUENTA CLARO: Factura(s) que emite CLARO al CLIENTE para cobrar, entre otros conceptos, el SERVICIO proporcionado por CLARO.
- SOFTWARE: Cualquier software provisto al CLIENTE necesario para acceder o usar el SERVICIO.
- TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN: Capacidad de transferencia de información que se genera como resultado de las peticiones de los visitantes a la página del CLIENTE.
- URL: Localizador de recursos uniforme, el cual es la dirección completa para el sitio web del CLIENTE donde está incorporado el NOMBRE DE DOMINIO.
- USUARIO AUTORIZADO: Significa cualquier persona autorizada con una cuenta y contraseña registradas que le permita el acceso al SERVICIO.

### SEGUNDA.

#### OBJETO

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

Mediante la aceptación de estas condiciones el CLIENTE acepta las políticas de uso y contrata la provisión de bienes o servicios, que en adelante y para los efectos de estas condiciones se denomina simplemente el (los) SERVICIO (S).

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

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

- Deberá tener una CUENTA CLARO activa.
- No poseerá deuda vencida.
- La CUENTA CLARO no estará suspendida, en proceso de baja o dada de baja.
- Contará con el EQUIPO DE CÓMPUTO que cumpla con las características necesarias para hacer uso del SERVICIO.
- Deberá tener contratado el servicio CORE (servicio principal) que cumpla con las características técnicas necesarias para hacer uso del SERVICIO.
- Proporcionará a CLARO una cuenta de correo electrónico para recibir notificaciones del SERVICIO.
- Aceptará los presentes términos y condiciones y en su caso la LICENCIA DE SOFTWARE.



- Designará como mínimo a una persona que actúe como el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.
- Deberá proporcionar a CLARO el NOMBRE DE DOMINIO que será registrado por CLARO con la entidad registradora autorizada que CLARO designe para ser usado como parte del SERVICIO.

#### **CUARTA. ACCESO Y USO DEL PORTAL CLOUD CLARO**

El CLIENTE se obliga a usar el PORTAL CLOUD CLARO de forma diligente y correcta. Queda expresamente prohibido que el CLIENTE autorice a terceros el uso, total o parcial del PORTAL CLOUD CLARO o que introduzca o incorpore como una actividad empresarial propia los servicios y productos del PORTAL CLOUD CLARO.

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 CLOUD CLARO.

El CLIENTE se obliga a no utilizar el PORTAL CLOUD CLARO para la realización de actividades contrarias a la ley, a la moral, a las buenas costumbres o al orden público establecido y con fines o efectos ilícitos, prohibidos o lesivos de derechos e intereses de terceros, quedando liberado CLARO de 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 CLOUD CLARO o impedir la normal utilización o disfrute del PORTAL CLOUD CLARO y/o de los servicios por parte de los usuarios.

#### **QUINTA. REGISTRO DE CLIENTE**

El CLIENTE sólo podrá acceder a los contenidos y servicios suscribiéndose en el PORTAL CLOUD CLARO y aceptando los presentes términos y condiciones.

El CLIENTE deberá proporcionar la información solicitada para el registro disponible. Sin perjuicio de ello, CLARO 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.

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

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

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

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

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

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

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

#### **OCTAVA. USO Y CUSTODIA DE CONTRASEÑAS**

El CLIENTE se compromete a hacer un uso diligente de la contraseña y el número de cuenta Claro y a mantener ambos en secreto. Asimismo, se compromete a cerrar su cuenta al final de cada sesión y a notificar a CLARO de manera inmediata cualquier pérdida o acceso no autorizado por parte de terceros a su contraseña o nombre de cuenta Claro. Será de exclusiva responsabilidad del CLIENTE mantener la confidencialidad de su contraseña y/o número de cuenta Claro, asumiendo personalmente cualesquiera actividades que se realicen o que tengan lugar mediante la utilización de estos. Si CLARO detecta patrones de Comportamiento sospechoso del CLIENTE, a prevención CLARO podrá bloquear el acceso previa notificación al usuario registrado.

El CLIENTE asume desde el momento del recibo de la contraseña, la total responsabilidad en cuanto a la reserva y secreto de la contraseña, y sobre los efectos jurídicos, económicos y técnicos que se generen por su uso, manejo y control, no siendo oponibles a CLARO usos indebidos del mismo. El CLIENTE se hace responsable exclusivo de la custodia y absoluta reserva de su clave. 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. ACCESO AL SERVICIO**

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

#### **DECIMA. NOMBRE DE DOMINIO**

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

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

#### **DÉCIMA PRIMERA. DISPONIBILIDAD Y GARANTÍA DEL SERVICIO**

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

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

#### **DÉCIMA SEGUNDA. ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE INFORMACIÓN**

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

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

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

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

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

CLARO ofrece para el CLIENTE, el soporte técnico para resolver dudas o fallas que presente el SERVICIO contratado, de lunes a viernes entre las 9:00 y las 18:00 horas, vía telefónica en el CENTRO DE ATENCIÓN. Para el caso de fallas críticas, el horario de atención se extiende a las veinticuatro horas, los siete (7) días de la semana. 2205-4847.

Para la asistencia y soporte técnico CLARO se compromete a: (i) realizar una asesoría inmediata y discutir una referencia y un nivel de prioridad, cuando reciba por parte del CLIENTE la notificación de una falla o problema en el SERVICIO; (ii) proporcionar al CLIENTE un número de reporte cuando la falla o problema del SERVICIO no pueda ser resuelta en forma inmediata; (iii) realizar la clasificación del nivel de criticidad de la falla que presente el SERVICIO; (iv) notificar al CLIENTE cualquier cambio que pueda afectar el tiempo comprometido para la resolución de la falla y (v) notificar al CLIENTE cuando la falla del SERVICIO sea reparada.

Será responsabilidad del CLIENTE guardar el registro del número de reporte de la falla a través del cual podrá exigir a CLARO la garantía de nivel de servicio, en términos de lo señalado en la cláusula décima primera del presente instrumento, entendiendo que el término de la garantía de nivel de servicio concluirá cuando el CLIENTE haya sido notificado de la resolución del problema y el CLIENTE acepte que el SERVICIO se ha restablecido. Esto será considerado como el final del período de no disponibilidad a menos que el CLIENTE informe la no conformidad de la solución de su falla o que la solución a la falla ofrecida no haya sido efectiva.

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

CLARO no será responsable de atender problemas tales como daños o problemas con el EQUIPO DE CÓMPUTO 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.



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

El CLIENTE deberá pagar a CLARO por la prestación del SERVICIO la renta mensual que corresponda a la modalidad del SERVICIO contratado de acuerdo con las tarifas establecidas en los términos y condiciones del servicio contratado y descritas en la propuesta comercial correspondiente. La aceptación por parte del CLIENTE a los términos y condiciones aquí estipuladas, implica la aceptación de dichos cargos.

Si el tipo de cambio experimenta una variación anual positiva superior al 10% CLARO podrá variar los precios en un porcentaje equivalente. Por otra parte, los precios serán reajustados cada 12 meses respecto a la variación positiva que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC).

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

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

Intereses: La falta de pago de cualquier concepto derivado de la presente contratación en la fecha de vencimiento consignada en la factura correspondiente, producirá la mora automática, sin necesidad de interpelación judicial ni extrajudicial alguna, y facultará a CLARO a demandar la totalidad de la deuda como si fuera de plazo vencido. En caso de mora, toda suma pagada fuera de término devengará el máximo interés que la ley permita estipular, el cual se calculará desde la fecha de mora y hasta el efectivo pago de la deuda.

Impuestos: Durante la vigencia de los presentes Términos y Condiciones, los impuestos, tasas o gravámenes que fueren procedentes serán de cargo de CLARO o del CLIENTE respectivamente, en función de las disposiciones legales y reglamentarias.

#### **DÉCIMA SEXTA. AJUSTES Y ACLARACIONES**

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

En caso de que el CLIENTE se ubique en cualquiera de los supuestos antes señalados, se bonificará, en el siguiente ciclo de facturación, la parte proporcional de la renta mensual, calculada en base al número de días que no se haya prestado el SERVICIO en el período mensual. El CLIENTE reconoce y acepta que la bonificación no podrá exceder el monto de renta de un mes de servicio. El CLIENTE acepta que no procederán ajustes de cargos con una antigüedad mayor a seis (6) meses anteriores a la fecha de su reclamo.

#### **DÉCIMA SEPTIMA. SUSPENSIÓN**

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

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

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

Asimismo se podrá suspender el servicio en caso de que el Cliente realice actividades contrarias a la ley, a la moral, a las buenas costumbres o al orden público establecido y con fines o efectos ilícitos, prohibidos o lesivos de derechos e intereses de terceros.

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

El CLIENTE se obliga a:

- No efectuar o permitir cualquier acto en contra de los intereses de CLARO y/o de cualquiera de sus clientes, que directa o indirectamente pudiera repercutir en las actividades o imagen de negocios de CLARO y/o de cualquiera de sus clientes.
- 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 CLARO y/o a terceros derivados de su incumplimiento.
- La inobservancia a lo establecido en esta sección, faculta a CLARO, sin responsabilidad alguna para con el CLIENTE a desconectar el SERVICIO en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, así como a exigir al CLIENTE el pago de los daños y perjuicios ocasionados, además de ejercitar las demás acciones legales que correspondan.

#### **DÉCIMA NOVENA. RESPONSABILIDAD**

El CLIENTE será responsable de:

- Que el EQUIPO DE CÓMPUTO cumpla con las características necesarias para proporcionar el SERVICIO.
- La administración del SERVICIO, lo cual incluye las actualizaciones críticas del sistema operativo, respaldos de su información, aplicaciones y bases de datos propiedad del CLIENTE.
- Configurar y administrar su acceso al SERVICIO incluyendo la configuración de su red, firewall, DNS, ruteadores y EQUIPO DE CÓMPUTO.
- De la conexión y pago del servicio de Internet.
- El uso, abuso o uso no autorizado de las claves y contraseñas para utilizar el SERVICIO, por lo que cualquier conexión o transmisión de datos utilizando dichas claves y contraseñas se atribuirá al CLIENTE.
- Cambiar las claves y contraseñas de acceso al SERVICIO de manera periódica.
- Notificar a CLARO a través del CENTRO DE ATENCIÓN en caso de existir la sospecha de que algún tercero no autorizado posea alguna contraseña o clave de acceso al SERVICIO.
- La creación, mantenimiento y diseño de toda la información como USUARIO AUTORIZADO 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 ningún tercero copie, guarde, adapte, modifique, transmita o distribuya el SERVICIO con excepción de los USUARIOS AUTORIZADOS.
- 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 transferidos o que forman parte del SERVICIO de CLARO.
- Mantener indemne a CLARO de cualquier reclamación, demanda y/o acción legal que pudiera derivarse del uso que el CLIENTE o terceras personas relacionadas con el CLIENTE hagan del SERVICIO, que implique daño, alteración y/o modificación a la red, medios y/o infraestructura a través de la cual se presta el SERVICIO.
- Mantener indemne a CLARO de cualquier reclamación, demanda o acción legal que pudiera presentarse en contra de ésta y/o sus clientes, derivada de los hechos descritos en la presente cláusula.

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

- La configuración inadecuada del SERVICIO por parte del CLIENTE.
- Verificar y/o evaluar archivos dañados, con códigos maliciosos. Por lo anterior, CLARO no será responsable de reparar, vacunar y/o descifrar cualquier archivo enviado por el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS para ser respaldado a través del SERVICIO.
- 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 CLARO 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. CLARO 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.
- 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.



- Si el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS utilizan el SERVICIO en forma distinta a lo establecido en el presente instrumento.
- 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 CLARO, en caso de incumplimiento a cualquiera de las obligaciones que conforme al presente instrumento le correspondan, queda limitada al pago de los daños directos ocasionados al CLIENTE y/o cualquier tercero, el cual por ningún motivo podrá exceder el renta mensual pagado por el CLIENTE en el mes inmediato anterior a aquél en que ocurrió el incumplimiento.
- En ningún caso CLARO responderá por daños consecuenciales o indirectos, pérdidas sufridas o ingresos no obtenidos, derivados del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que conforme a lo establecido en el presente instrumento le correspondan.

#### **VIGÉSIMO. VIGENCIA**

La relación jurídica derivada de la solicitud y aceptación de los servicios solicitados por el CLIENTE a través del PORTAL CLOUD CLARO, 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 su solicitud 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 la relación contractual unilateralmente terminado el plazo del contrato y sin más causa que su voluntad en tal sentido.

#### **VIGÉSIMO PRIMERA. BAJA DEL SERVICIO**

El CLIENTE podrá solicitar la baja del SERVICIO siempre y cuando se le haya facturado por lo menos el plazo mínimo establecido en el contrato, en cuyo caso podrá optar por realizar la BAJA a través del PANEL DE CONTROL o bien llamando al CENTRO DE ATENCIÓN.

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

- 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; o (II) contravenga lo estipulado en la cláusula décimo quinta.

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

#### **VIGÉSIMO SEGUNDA. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

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

#### **VIGÉSIMO TERCERA: DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL**

El CLIENTE reconoce la titularidad de CLARO respecto a todos sus derechos de propiedad intelectual, industrial u otros derechos análogos sobre el PORTAL CLOUD CLARO 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 CLOUD CLARO que sea de propiedad de CLARO, así como el propio PORTAL CLOUD CLARO (en lo sucesivo, la "Propiedad CLARO")

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

LICENCIA DE USO DEL PORTAL CLOUD CLARO.- CLARO 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. CLARO se reserva, con carácter expreso, cualesquiera otros derechos o usos que no se incluyeran en la licencia; extendiendo esa reserva al ejercicio de las acciones, civiles o penales, que pudieran ejercitarse como consecuencia del acceso y/o uso no autorizado de las propiedades CLARO.

#### **VIGÉSIMO CUARTA: RENUNCIA**



La renuncia por parte de CLARO 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.

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

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

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

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

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

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

#### **VIGÉSIMA SEPTIMA. NOTIFICACIONES**

Todas las notificaciones o avisos que las partes deban darse conforme a este documento, se efectuarán en los domicilios indicados en la contratación del servicio.

#### **VIGÉSIMA OCTAVA. MODIFICACIONES**

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

#### **VIGÉSIMA NOVENA ANEXOS**

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

#### **TRIGÉSIMA. JURISDICCIÓN**

Para todos los efectos de este contrato las partes fijan su domicilio en la ciudad de Tegucigalpa y se someten a la jurisdicción de sus tribunales de justicia.

#### **TRIGESIMO PRIMERO. PROTECCION DE DATOS PERSONALES**

“Claro protege y asegura los datos personales de sus Clientes y/o usuarios, por lo que garantiza que su utilización será estrictamente para los fines propios de la prestación de los beneficios a utilizar, dando fiel cuidado a los principios de legitimidad, acceso, información, calidad de los datos, finalidad, proporcionalidad, transparencia, no discriminación, limitación de uso y seguridad en su tratamiento.

\_\_\_\_\_  
SERCOM DE HONDURAS S.A.

\_\_\_\_\_  
EL “CLIENTE”.  
**REPRESENTANTE LEGAL**

### **ANEXO 1 CARACTERÍSTICAS Y MODALIDADES DE LOS SERVICIOS SERVIDORES VIRTUALES NEGOCIO**

Es una solución implementada por Claro Honduras para entregar servicios de infraestructura en una nube pública distribuida en la región (IaaS). Opera en una plataforma de hardware de última generación. Permite ofrecer instancias de data-center virtuales con capacidades.

Permite Incrementar y disminuir la configuración en minutos de acuerdo a una gran variedad de opciones, por cada Servidor Virtual Negocio:

- Hasta 16vCPU x 1Ghz
- Hasta 128GB de memoria RAM
- Hasta 1 disco duro de 5 TB.

Los Servidores Virtuales negocio, en Nube Pública son creados con una amplia variedad de sistemas operativos previamente instalados y en funcionamiento.



- Windows Server 2016 R2 Estándar 64-bit.
- CentOS 7
- Ubuntu 16.04
- Debian 9
- Red Hat 7

Incluye acceso al panel de control y a la tienda virtual:

- El servidor inicial se crea con una dirección IP pública, pudiendo adicionar más de acuerdo a sus necesidades. (máximo 8 por suscripción)
- Puede modificar las configuraciones, agregando o disminuyendo recursos iniciales
- Cree hasta 15 VM por cada suscripción
- Programe sus respaldos o realícelos bajo demanda.
- Soporte local 7X 24 X 365
- Paga cuando lo usa PAYG)

\*NOTA: Los precios mostrados de los planes Inicia, Valor y Negocio, así como los recursos adicionales son basados en un uso promedio mensual de 720 horas.

#### POLÍTICAS COMERCIALES:

Políticas Comerciales aplicables a SERVIDORES VIRTUALES y DATA CENTER VIRTUAL:

- Plazo mínimo de contratación de 1 mes para paquetes y discos rígidos, con renovación mensual automática.
- En caso de que el CLIENTE dé por terminado el SERVICIO antes de cumplir con la vigencia mínima establecida en el presente Anexo, se obliga a pagar a CLARO el importe correspondiente a la renta mensual del SERVICIO.
- Los precios incluyen IVA.
- Es responsabilidad del CLIENTE monitorear sus recursos de procesamiento.
- No se pueden conectar Servidores Virtuales del contenedor “Nube Pública” al contenedor de “Data Center Virtual Negocio”.
- No se pueden migrar los Servidores Virtuales del contenedor “Nube Pública” al contenedor de “Data Center Virtual Negocio” de manera automática.

Políticas Comerciales aplicables a SERVIDORES VIRTUALES NEGOCIO:

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

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

Políticas Comerciales aplicables a DATA CENTER VIRTUAL:

- No incluye servidores virtuales.
- Los Data Centers Virtuales no incluyen transferencia a Internet.
- El aprovisionamiento y la eliminación del Data Center Virtual es de 72Horas, para la eliminación es necesario cancelar previamente los Servidores Virtuales.

## ANEXO 2

### 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 computadora con conexión a Internet.

#### POLÍTICAS COMERCIALES:

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

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

## ANEXO 3

Características/Planes	Básico
Almacenamiento	50 GB
Tipo de Acceso	POP3 / SMTP



Acceso vía Web	SI
Acceso Móvil	NO
Anti-Virus y Anti-Spam	SI
Tamaño máximo de mensaje enviado	20 MB

Plan por Cantidad de Cuentas de Correo
Correo Empresas 5
Correo Empresas 10
Correo Empresas 20
Correo Empresas 50
Correo Empresas 100
Correo Empresas 500

**POLÍTICAS COMERCIALES:**

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

**ANEXO 4**

**5.-OFFICE 365**

Herramienta de colaboración y productividad para las empresas.

Office 365 es una familia de herramientas empresariales de colaboración y productividad, basada en la nube de Microsoft.

¿Por qué la nube? La nube le permite acceder a todos sus documentos y herramientas (como el correo electrónico), desde cualquier lugar y/o dispositivo con conexión a internet. Además, permite respaldar sus archivos con los más altos estándares de seguridad y privacidad.

Office 365 consiste en varios planes combinables de pago mensual por usuario, lo que permite obtener un mix de servicios que responde de manera precisa a las necesidades de cada perfil de la empresa, sin pagar de más.

Los planes que puede contratar a través de Claro Honduras y suscrito a estos términos y condiciones son los siguientes:

Productos
Correo KIOSKO de Exchange Online
Correo Exchange Online Plan 1
Correo Exchange Online Plan 2
Exchange Online Archiving for Exchange Online
Microsoft 365 Business Standard
Microsoft 365 Business Basic
Microsoft 365 Apps for business
Microsoft 365 Business Premium
Office 365 Empresarial 1
Office 365 Empresarial 3
Office 365 Empresarial 5
Microsoft 365 Apps for enterprise
Microsoft 365 F1
Microsoft 365 F3
Office 365 F3
Office 365 Sharepoint Online Plan 1
Office 365 Sharepoint Online Plan 2
One Drive Plan 1
One Drive Plan 2
Project Online Essentials
Power BI Pro
Office 365 Enterprise Mobility + Security E3
Office 365 Enterprise Mobility + Security E5
Visio Online Plan 1
Visio Online Plan 2
Microsoft 365 E3
Microsoft 365 E5



Microsoft 365 F3
Office 365 A3 for faculty
Office 365 A3 for students
Office 365 A5 for faculty
Office 365 A5 for students
Office 365 A5 without Audio Conferencing for faculty
Office 365 A5 without Audio Conferencing for students
Office 365 A1 for faculty
Office 365 A1 for students
Microsoft 365 Audio Conferencing
Phone System for faculty
Microsoft 365 Business Voice
Microsoft Defender for Endpoint Server
Microsoft Intune Device
Exchange Online Protection
Microsoft Defender for Office 365 (Plan 1)
Microsoft Defender for Office 365 (Plan 2)
Microsoft Teams Essentials
Project Plan 1
Project Plan 3
Project Plan 5
Windows 10/11 Enterprise E5
Windows 10/11 Enterprise E3

Planes vigentes a marzo del 2022, estos pueden ser modificados por Microsoft en cualquier momento, Claro Honduras se obliga a notificar al cliente de estos cambios y las alternativas de reemplazo o mejora.

Si el cliente requiere un plan diferente a los vigentes actualmente, esto deberá ser evaluado por Claro Honduras y de ser posible su suscripción se regirá por las mismas condiciones de estos términos y condiciones.

**Condiciones Generales de Microsoft Online Services:**

**Microsoft en su programa New Customer Experience define las siguientes condiciones de uso:**

1. Todos los planes tendrán vigentes las siguientes opciones.
  - Suscripción mensual con pago mensual
  - Suscripción Anual con pago mensual
  - Suscripción Anual con pago up-front o por adelantado
  - Suscripción Triannual con pago mensual
  - Suscripción Triannual con pago anual
  - Suscripción Triannual con pago up-front o por adelantado
2. Las cancelaciones o cambios se podrán hacer durante los primeros 5 días de la suscripción, en el cual se cobra proporcional a la cantidad de tiempo utilizado, luego de eso, el cliente deberá pagar el periodo completo de acuerdo a lo indicado en el punto 10 de este Anexo
3. Claro Honduras podrá pausar el servicio en términos de acceso, pero no en términos de facturación y duración del periodo.
4. El cliente podrá aumentar licencias y/o Upgrade de versiones en planes activos dentro del periodo de vigencia de la suscripción, manteniendo el precio inicial de la suscripción.
5. El cliente no podrá disminuir licencias y/o downgrade de versiones en planes activos dentro del periodo de vigencia de la suscripción.
6. El cliente deberá especificar si las renovaciones serán automáticas o manuales. Si no selecciona renovación automática el servicio se suspenderá al término del periodo.
7. En el caso de que exista una variación de precios en los planes, estas se aplicarán a la siguiente renovación.
8. Los valores publicados son referenciales y están expresados en pesos Honduras nos, basados en el valor del dólar al día de la publicación.
9. Con la aceptación del servicio, el cliente acepta los términos y condiciones de Microsoft Customer Agreement indicados en el siguiente [LINK](#)



10. Si el CLIENTE cancela el SERVICIO o Claro Honduras debe suspender o dar de baja los mismos, posterior a los primeros 5 días y dentro del periodo de suscripción, el CLIENTE deberá pagar la totalidad del periodo en los plazos y términos acordados.

**Información de referencia:**

- Activación del licenciamiento de producto de Microsoft Online Services: [Aquí](#)
- Limitación técnica de los servicios de Microsoft Online Services: [Aquí](#)
- Consentimiento para transferencia de datos a través de servicios basados en internet [Aquí](#)
- Declaración de privacidad de Microsoft Online Services: [Aquí](#)

**ANEXO 5**

**5.-REGISTRO Y RENOVACION DE DOMINIOS**

Dominios
.COM / . INFO / .ORG / .BIZ / .US / .NET/ / .MOBI / .NAME
.TV / . ME / .PRO

Plazo mínimo de contratación 1 año para todos los servicios CLOUD REGISTRO Y RENOVACIÓN DE DOMINIOS. En caso de que el CLIENTE dé por terminado el SERVICIO antes de cumplir con la vigencia mínima establecida en el presente Anexo, no se harán reembolsos proporcionales del tiempo remanente del periodo determinado.

**ANEXO 6**

**6.-PRESENCIA WEB**

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

Características	Comienza	Comunica
Constructor avanzado de sitios web (EasySiteWizard Pro – Drag&Drop)	SI	SI
Galería avanzada de formatos pre diseñados para sitios (editables - Photoshop)	NO	NO
Sitio Web Móvil Básico	NO	1 Página
E-mail marketing (AnnouncerPro)	NO	20 Contactos
Social Stream (linkedin, facebook, twitter)	NO	SI
Chat de Negocios (EasyLiveChat)	SI	SI
Optimizador para buscadores (EasySiteOptimizer)	SI	SI
Constructor de Tienda en Línea (EasyStoreMaker Pro) procesador de tarjetas de crédito en línea y certificados SSL.	NO	NO
Soporte para procesamiento de pagos en línea	NO	NO
Almacenamiento Sitios Web	20 GB Bloques adicionales de 1 GB	150 GB Bloques adicionales de 1 GB
Limite mensual de transferencia de información	200 GB Bloques adicionales de 10 GB	2000 GB Bloques adicionales de 10 GB

Servicios adicionales: (Aplican solamente para planes .comunicate y .comercia)	
Servicio	
E-Mail Marketing	
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)	

**POLÍTICAS COMERCIALES:**

Plazo mínimo de contratación 1 mes para todos los servicios CLOUD PRESENCIA WEB, con renovación mensual automática. En caso de que el CLIENTE dé por terminado el SERVICIO antes de cumplir con la vigencia mínima establecida en el presente Anexo, se obliga a pagar a CLARO el importe correspondiente a una renta mensual del SERVICIO.



## ANEXO 7

### 7.- WORKSPACE

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

PLANES
Workspace Business Starter
Workspace Business Standard
Workspace Business Plus
Workspace Enterprise Essentials
Workspace Enterprise Standard
Workspace Enterprise Plus

#### Características del Servicio Google Workspace

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

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



tiempo real con las personas de organización, con una pizarra digital de 55 pulgadas compatible con los servicios de Workspace.

- Drive: Es la herramienta de almacenamiento de archivos propios y compartidos en un único lugar seguro. Se podrá acceder a Drive desde cualquier momento o lugar ya sea desde dispositivos móviles o de escritorio, permite reconocer a los colaboradores, eventos y el contenido importante por medio de funciones como “acceso rápido” y mejoras de búsqueda.
- AppsSheet: Es una solución de desarrollo de aplicaciones sin código que permite crear aplicaciones web y para dispositivos móviles sin codificación.
- Currents: Te permite crear una comunidad en línea donde puedes compartir de forma segura actualizaciones del equipo, nuevas ideas e intereses comunes en tiempo real.
- Cloud Search: Es una herramienta de búsqueda de contenido de su empresa en G Suite. ofrece comprensión del lenguaje natural, predicciones de búsqueda instantáneas, resultados contextuales entre otros.
- Admin: Es la herramienta que permite la administración centralizada de los usuarios de G suite. En esta plataforma web se podrá configurar distintas opciones de seguridad, como verificación en dos pasos y llaves de seguridad para proteger la información de la organización.
- EndPoint: Herramienta sencilla y eficiente que facilita la administración los dispositivos de su organización, con esta herramienta se podrá configurar bloqueos de pantalla, contraseñas seguras y hasta bloquear el acceso a sesiones específicas de los sistemas operativos Windows, Chrome, Linux y Mac.
- Vault: Permite archivar los datos empresariales de los productos de G Suite, incluidos las unidades de equipo de Google, Gmail, Google Drive, Grupos de Google y Hangouts Meet de Google. Esta herramienta permite establecer políticas de retención seguras para el contenido compatible de un dominio completo o de ciertas unidades organizativas con períodos y términos de búsqueda específicos. Vault permite llevar un seguimiento de los datos registrados y conservarlos para auditorías legales, además de recuperar información valiosa, incluso de cuentas suspendidas. Es una manera inteligente de reunir lo que necesita un equipo legal y evitar la pérdida de datos debido a la rotación de personal. También puede exportar las versiones anteriores de los archivos de Google Drive.
- Cloud Identity Premium: Es una solución de Identidad como servicio (IDaaS) que administra de forma centralizada los usuarios y grupos. Puedes configurar Cloud Identity para federar identidades entre Google y otros proveedores de identidad, como Active Directory y Azure Active Directory. También te brinda más control sobre las cuentas que se usan en tu organización. Por ejemplo, si los desarrolladores de tu organización usan cuentas personales, como Cuentas de Gmail, esas cuentas están fuera de tu control. Cuando adoptas Cloud Identity, puedes administrar el acceso y el cumplimiento de todos los usuarios en tu dominio.
- Work Insights: Es una herramienta con la cual puedes consultar métricas detalladas sobre cómo se utiliza Google Workspace en tu organización. En el panel de control de esta herramienta, los administradores, los supervisores y el personal de recursos humanos pueden ver estadísticas sobre los patrones de trabajo, la colaboración entre equipos y la adopción de Google Workspace.

## 8. - CLARO DRIVE NEGOCIO

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

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

### 1. Aceptación de los términos.

Al suscribirse a cualquiera de los planes de "Claro Drive Negocio " por cualquier medio, ya sea por Web o Aplicación disponible, Usted, en la calidad de usuario, acepta todas las disposiciones las cuales representan la totalidad de los términos y condiciones entre Usted y Claro Honduras S.A. según corresponda, en lo relativo al uso del servicio Claro Drive Negocio.

Los vínculos contractuales, las obligaciones recíprocas que resulten de las operaciones anteriormente señaladas, así como el uso y navegación dentro Claro Drive Negocio y la aplicación de los presentes términos y condiciones se someterán a las leyes de la República de Honduras, incluyendo la normativa de protección de los derechos de los consumidores. Si usted no está de acuerdo con estos términos y condiciones, deberá abstenerse de acceder y/o utilizar los servicios y/o contenidos dentro de Claro Drive Negocio.

Estas modificaciones, adiciones o eliminaciones producirán sus efectos desde la fecha de la publicación de la modificación en el sitio web <https://www.clarodrive.com/>.

### 2. Condiciones Generales de Uso.

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:

1. Respaldo: Almacenamiento en la nube de archivos y carpetas.
2. 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.
3. Recuperar: Disponibilidad de la información para que el usuario pueda obtenerla y realizar consultas o modificaciones desde cualquier interfaz con conexión a internet.



4. Compartir: Permitir el acceso a la información a diferentes personas mediante enlaces (links).
5. Administrar: Usuario "Administrador" el cuál tiene control de:
  - Asignación de password,
  - Acceso a información de todos los usuarios,
  - 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.
6. Service Level Agreements (SLAs): Soporte garantizado 24/7 los 365 días del año, así como asistencia en la configuración del servicio.
7. Single sign-On (SSO): Acceso a los usuarios con las mismas credenciales que se tienen en Odin.

**Planes disponibles:**

1. 25 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.

1. 250 Gigabytes cobro mensual:

Servicio de almacenamiento de datos en la nube y sincronización de archivos multidispositivo (Web, Windows, Mac, iOS y Android) con cobro mensual.

- 3.- 1.024 Gigabytes cobro mensual:

Servicio de almacenamiento de datos en la nube y sincronización de archivos multidispositivo (Web, Windows, Mac, iOS y Android) con cobro mensual

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.
- El tamaño máximo de un archivo para subir a Claro Drive es de 20 GB, siempre y cuando se cuente con espacio de almacenamiento disponible en la cuenta y se suba a través de las aplicaciones para sistemas operativos Windows o Mac OS.
- Es importante tener en cuenta que algunos navegadores tienen límites de subida menores a 10 GB. La mayoría de ellos tienen un límite máximo de 2 GB. Por lo antes mencionado, CLARO se exime de todo perjuicio que pueda tener el cliente por no poder subir archivos que superen los límites antes mencionados, así como también por perjuicios imputables al titular de la cuenta por un uso inadecuado.
- 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 representarle cargos elevados por el consumo de datos. Se recomienda subir archivos de mayor tamaño cuando el dispositivo esté conectado a una red Wifi.

2.4 Políticas comerciales:



Los planes de Claro Drive Negocio son servicios de cobro mensual con precios que varían conforme al plan elegido, en el entendido que la prestación del servicio sea durante treinta (30) días calendario, a partir de la fecha de contratación del servicio o renovación, que ocurrirá automáticamente al final del vencimiento de cada período. Si el usuario cambia de plan debe volver a efectuar el pago del plan contratado.

#### 2.5 Cancelación de Suscripción del servicio Claro Drive

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

#### 2.6 Suspensión del servicio Claro Drive Negocio

Cuando el cliente deja de pagar 1 mes, su cuenta entra en estado de “solo lectura”, por lo que no podrá subir y/o compartir archivos, solo podrá bajar la información que tenga en la cuenta Claro Drive negocio. En caso de que el cliente incumpla 2 meses seguidos con el pago del servicio de Claro Drive negocio se cancelará para evitar cobros posteriores del servicio. A partir de la cancelación del servicio, el cliente tiene 60 días para reactivar su servicio y recuperar su información. En caso de que no se reactive la cuenta será eliminada por completo.

#### 2.7. 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 usuario podrá realizar la carga y descarga de los archivos, música, fotos, entre otros, 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 usuario realiza las cargas y descargas utilizando su plan de datos, la navegación tendrá el costo establecido en el plan de datos contratado por el usuario.

Los planes están disponibles únicamente con las características descritas en estos términos y condiciones del presente documento por lo que, Claro se reservan el derecho de modificarlos en cualquier momento, previa información al consumidor.

Sin perjuicio de lo anterior, es relevante señalar que si un usuario se suscribe al plan de 25 GB y después se cambia a un plan superior, el cliente no acumula los GB gratuitos del primer plan (25 GB).

#### 2.8. 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, Claro no garantiza la corrección, precisión, fiabilidad, oportunidad, seguridad, rendimiento o adecuación para un propósito particular del Software. Asimismo, no se garantiza que el software o en el servicio no presente errores, u otras fallas.

### 3. Cambio en los términos

Claro se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones de Uso y cualquier política que afecte o pertenezca a los planes de Claro Drive Negocio, pues estos términos no tienen un periodo determinado de vigencia. Esto último será advertido al cliente a través de los diversos canales que Claro tiene para comunicarse con los usuarios. En caso de que el usuario no esté de acuerdo con los cambios incorporados en los Términos y Condiciones de Uso, podrá cancelar la suscripción de su plan en cualquier momento sin penalización alguna, realizando previamente el pago de lo utilizado. La versión más actualizada de los Términos y Condiciones de Uso estará siempre publicada en el sitio web, <http://www.clarodrive.com>. El usuario será responsable de la verificación periódica de dicho sitio web. No obstante, lo anterior, Claro se reservan el derecho de cambiar, interrumpir o discontinuar el sitio web la página web en cualquier momento, previa comunicación al usuario.

### 4. Responsabilidades del usuario frente al uso del Servicio

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

El derecho de acceder y usar el servicio de Claro Drive Negocio es personal e intransferible. El usuario tiene el derecho al acceso y uso de este servicio únicamente para propósitos lícitos. Claro podrá entregarle al cliente una clave personal e intransferible que le permitirá acceder a un sitio privado de Claro Drive desde sus portales públicos de internet, en el cual podrá solicitar modificaciones a su plan Claro Drive, consultar detalle de los productos subidos, entre otros de similar naturaleza. La clave de acceso entregada por Claro al usuario será de su exclusivo uso y responsabilidad, por tanto toda acción o declaración que se ejecute a través de la clave personal de acceso se entenderá que se ha originado válidamente y en forma auténtica por el usuario o cliente, liberando de cualquier responsabilidad a Claro. Asimismo, todo mal uso, robo, hurto, extravío, así como cualquier otra circunstancia que afecte dicha clave personal de acceso será de exclusiva responsabilidad del usuario o cliente, quien apenas tome conocimiento del uso no deseado o mal uso de dicha clave se obliga a informar de manera inmediata a Claro.

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



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

Usar robots o enlaces ocultos o cualquier otro recurso, herramienta, programa algoritmo o método colector o extractor de datos automatizados existente o futuro para acceder, adquirir, copiar o monitorear los servicios de Claro Drive Negocio, sin permiso expreso por escrito de Claro.

Usar o intentar usar cualquiera mecanismo, software o programa, herramienta, agente u otro dispositivo o mecanismo existente o futuro para navegar o buscar dentro de Claro Drive Negocio, que no sean los buscadores disponibles dentro del plan o mecanismos de búsqueda disponibles comúnmente, como Internet Explorer de Microsoft.

Enviar o transmitir cualquier archivo con virus, caballos de Troya o cualquier otro recurso que contamine, destruya o interfiera de cualquiera forma con el uso apropiado de los servicios Claro Drive Negocio.

Intentar descifrar, descomponer o realizar ingeniería a la inversa de cualquier software que consista o haga parte de los servicios Claro Drive Negocio.

Sondear, escanear o probar la vulnerabilidad de cualquier sistema o red;

Violar o burlar de otra manera las medidas de seguridad o autenticación, invadir la privacidad de otros usuarios y buscar contraseñas de acceso y los datos privados, así como modificar los archivos de otros usuarios, sin la autorización previa;

Interferir o interrumpir cualquier usuario, anfitrión o red, por ejemplo mediante el envío de un virus, el de sobrecargar el sistema, enviar spams, o bombardeando correo a cualquier parte de los Servicios;

Plantar malware o utilizar de otra manera los servicios para distribuir malware. Cargar spyware u otro software malicioso al Servicio;

Enviar información no solicitada, promociones, anuncios, o spam;

Enviar información de fuente de identificación alterada, falsa o engañosa, incluyendo el "spoofing" o "phishing";

Subir cualquier contenido fraudulento, engañoso o que infrinja los derechos de terceros, así como contenidos con el fin de fomentar la práctica de ilícitos o contrarios al orden público, la moral y las buenas costumbres y los derechos de los menores de edad.

Suplantar o falsificar su afiliación con cualquier persona o entidad;

Almacenar, publicar o compartir materiales ilegalmente, con contenidos relacionados a pornografía, pornografía infantil, pedofilia, indecentes, que apoyan la intolerancia religiosa, racial o el odio étnico, o de otra forma ofensivo o contrarios a las leyes, la moral y las buenas costumbres.

Violar la ley de cualquier manera, o que viole la privacidad de los demás usuarios o los difame.

El usuario será el único y totalmente responsable por lo que copie, comparta, cargue, descargue o utilice durante el uso del Servicio. El usuario reconoce que archivos, materiales y otros contenidos en el servicio pueden estar protegidos por derechos de propiedad intelectual de terceros y que están prohibidos de copiar, cargar, descargar o compartir archivos sin la autorización del responsable y/o propietario.

Por último, el usuario titular será responsable de los PCS que estén asociados a su boleta, es decir deberá pagar los costos de los PCS inscritos a su nombre.

## **5. Propiedad**

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

### **5.1. Propiedad intelectual y propiedad industrial**

Todo contenido u obra que el Usuario vea, lea o a la cual acceda en (imágenes, fotografías, ilustraciones, iconos, textos, o cualquier otro material), se encuentra protegido bajo la legislación Hondurana y los tratados internacionales sobre propiedad intelectual e industrial, salvo indicación expresa en contrario. El Usuario o Cliente no podrá vender, reproducir, distribuir, modificar, publicar, preparar trabajos o cualquier otra actividad semejante con el material indicado, como tampoco usar el material indicado en otro portal de internet para propósito alguno.

CLARO no concede ninguna licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad intelectual e industrial, o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con los Sitios o los servicios. En caso de infracción a estas normas por el usuario o cliente, CLARO podrá terminar inmediatamente el derecho de éste para acceder al y/o utilizar los Servicios sobre Internet, debiendo el usuario destruir cualquier copia del material. El usuario será responsable de todo daño o perjuicio causado a CLARO y/o a terceros, que se derive de las infracciones legales en que incurra.

Toda publicación, artículo, noticia e información publicada exhibida, transmitida o comunicada en él, será de responsabilidad de su autor o de la persona que las haya proveído en conformidad a las leyes sobre propiedad intelectual e industrial.

Los links y/o vínculos o referencias a sitios de terceros fabricantes, productores, proveedores de bienes y/o servicios que pudiere contener el sitio Web no recomiendan ni garantizan por parte de CLARO, ningún producto o servicio ofrecido en dichos sitios. CLARO no asume responsabilidad alguna por las políticas de privacidad, seguridad, contenido o disponibilidad de dichos sitios.



CLARO es titular de los derechos de propiedad industrial que digan relación con sus productos y servicios, especialmente en lo relativo a marcas comerciales y nombres de dominio, y no concede ninguna licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad industrial.

#### **6. Suspensión, modificación o eliminación de los Servicios**

El acceso y uso del servicio Claro Drive Negocio puede ser interrumpido en cualquier momento por diversas razones, incluso por falla de funcionamiento, actualizaciones periódicas o mantenimiento, o cualquier otra acción que Claro pueda juzgar como necesaria. Claro no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al Usuario causados por fallas en el Software, en el servidor o en internet. Claro tampoco será responsable por cualquier virus o malware que pudiera infectar el equipo del Usuario como consecuencia del acceso del acceso, uso o examen de Claro Drive o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o a audios contenidos en el mismo. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a Claro, en tales casos se buscara restableces con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad.

El servicio Claro Drive negocio no tiene un periodo determinado de vigencia, pudiendo ser modificado o eliminado por Claro, previo aviso a los usuarios que estar utilizando la plataforma.

#### **7. Tratamiento de datos de carácter personal.**

Al utilizar nuestros servicios y aceptar estos términos y condiciones; nos proporciona acceso a realizar determinadas acciones, tales como alojar sus archivos, crear copias de seguridad y compartirlos cuando nos solicite hacerlo, entre otros de similar naturaleza para poder de esta forma entregarle un servicio de calidad.

Se entenderá que los usuarios, por el hecho de aceptar estos términos autorizan a Claro o a sus empresas relacionadas y/o filiales, para poder conforme la ley N°19.628 sobre protección de la vida privada, almacenar, tratar, registrar, comunicar y usar los datos personales o los datos declarados voluntariamente y/o generados en virtud de este acto, para los propios fines de mismo, tales como, cobranza, estudios de carácter comercial, estadísticos y mercadeo general. En cualquier momento, el cliente y/o usuario podrá solicitar la modificación de sus datos personales, a través de los canales de atención clientes Claro.

Asimismo los usuarios

- Autorizan a Claro para el envío de comunicación publicitaria y/o promociones por cualquier medio, incluidos los electrónicos, sin perjuicio del derecho que le asiste al usuario y/o suscriptor; y que está establecido en el art. 28B de la ley 19.496.
- Dispositivos y cuentas. Claro Drive se reserva el derecho a limitar la cantidad de dispositivos asociados con una Cuenta.

Límites de Carga. Los límites de Claro drive que se muestran a continuación se basan en patrones de carga previstos. Los límites de carga de son los siguientes:

- Carga de archivos por hora: 1000 archivos Carga de archivos por día: 10 000 archivos Carga de archivos por mes: 25 000 archivos.
- Si supera uno de estos límites, la carga se detendrá temporalmente y es posible que reciba una notificación en el dispositivo. La carga se reanudará automáticamente cuando ya no superes los límites (por ejemplo, a la hora o al día siguiente). En conformidad a lo señalado para su mejor comprensión son los archivos que pueden ser subidos al mismo tiempo por el usuario y las limitaciones asociadas a la actuación.

#### **8. Autorización de Uso Licencia de Claro Drive**

Claro drive se licencia y no se vende. La licencia para usar Claro Drive, está sujeta a la aceptación previa de estos Términos y Condiciones. Esta licencia es concedida en forma gratuita para el uso de la Claro Drive y se limita a una licencia no transferible a ser usada en los dispositivos compatibles que el cliente posea o controle.

No puede distribuir ni poner a Claro Drive en alguna una red donde pueda ser utilizada por múltiples dispositivos al mismo tiempo. No se puede alquilar, arrendar, ceder, prestar, vender, transferir redistribuir o sublicenciar. No se puede copiar (salvo lo expresamente permitido por esta licencia), descompilar, realizar ingeniería inversa, desmontar, intentar descifrar el código fuente, modificar o crear trabajos derivados de la aplicación licenciada, las actualizaciones, o cualquier parte de la misma (excepto y únicamente en la medida en que cualquier restricción anterior esté prohibida por la ley aplicable).

Cualquier intento de llevar a cabo las conductas anteriores, se entenderá como una violación de los derechos de propiedad intelectual de Claro.

Los términos de esta licencia se aplican a cualquier actualización proporcionada por Claro, por los medios oficiales que se manejen. Los derechos otorgados por esta licencia terminarán automáticamente sin previo aviso por parte de Claro, en caso de que usted no de cumplimiento a cualquier término (s) de la presente Licencia. A la terminación de la Licencia, usted deberá cesar el uso de la aplicación licenciada y destruir todas las copias, totales o parciales, de la misma.

#### **ANEXO 9**

**GARANTÍA Y DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO:** La modalidad del SERVICIO contratado por el CLIENTE tendrá una disponibilidad de acuerdo a la siguiente tabla:

NOMBRE DEL SERVICIO	NIVEL DE DISPONIBILIDAD
Office 365	99.9%



Correo Empresas	98%
Respaldo en Línea	99.5%
Presencia Web	99.5%
Servidores Virtuales	99.5%

Donde la disponibilidad es una medida del tiempo potencial donde un USUARIO AUTORIZADO hace uso del SERVICIO. Si el SERVICIO contratado no está disponible deberá ser reportado por el CLIENTE y hacerlo de conocimiento de CLARO a través del número de atención o correo electrónico de soporte técnico.

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

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

### FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

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

Más de 4 horas pero menos de 7.5 horas	Disponibilidad de 99.0% a 99.5%
Más de 7.5 horas pero menos de 21,4 horas	Disponibilidad de 97.0% a 99.0%
Más de 21,4 horas durante cualquier periodo de facturación	Menos del 97.0%

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

1. Los cargos correspondientes a un día de renta ser facturados para dicho periodo de facturación, para aquellos USUARIOS AUTORIZADOS afectados en el Rango de Disponibilidad de 99.0% a 99.5%
2. Los cargos correspondientes a una semana de renta a ser facturados para dicho periodo de facturación, para aquellos USUARIOS AUTORIZADOS afectados en el Rango de Disponibilidad de 97.0% a 99.0%
3. Los cargos correspondientes a un mes de renta a ser facturados para dicho periodo de facturación, disponibilidad menor al 97%.
4. El valor máximo de obligación de CLARO respecto a cualquier periodo de facturación es un mes de renta del SERVICIO en cualquier periodo de facturación.

### MANTENIMIENTO PROGRAMADO

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

### GARANTÍA DEL SERVICIO

Exclusiones a la Garantía de Nivel de Servicio

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

- Un problema fuera del control razonable de CLARO.
- Una suspensión del SERVICIO de acuerdo a las condiciones aplicables al SERVICIO contratado.
- Una falla en la red del CLIENTE o su equipo de configuración.
- Una falla en el SOFTWARE.
- En caso de que CLARO requiera información del CLIENTE o la confirmación de que el SERVICIO ha sido restaurado y no se obtenga respuesta por parte de éste.
- Falta de disponibilidad por mantenimiento notificado a través del Calendario de Mantenimiento.
- Por fallas u omisiones del Proveedor de Servicios de Internet
- Por fallas u omisiones en equipo, cableado y software u otros servicios que no son provistos por CLARO.
- Por cualquier falla ocasionada por el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO por parte del CLIENTE.
- Cualquier falla cuyo origen haya sido generado por un virus introducido en forma negligente por el CLIENTE en el EQUIPO DE COMPUTO.

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



El **CLIENTE** deberá notificar a CLARO por escrito sobre cualquier disputa concerniente a cualquier monto reembolsado o no reembolsado a más tardar un mes después de la emisión de la facturación.

**CLARO** se reserva el derecho a verificar los reclamos contra las referencias de falla citadas por el **CLIENTE** para obtener reducciones en la renta para asegurar que están de acuerdo con el Nivel de Garantía de Servicio.

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

#### **ANEXO 10**

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

- El número máximo de destinatarios permitido es de: Cuentas Básicas: 100 por mensaje Cuentas Plus y Premium: 200 por mensaje.
- El número máximo de destinatarios por usuario en un lapso de 60 minutos es de 100.
- El número máximo de destinatarios por usuario en un lapso de 24 horas es de 1.000.
- El número máximo de correos enviados por dominio es el total de los usuarios multiplicado por 1.000; por ejemplo si el dominio tiene 10 usuarios el dominio pueden enviar hasta 10.000 correos en un lapso de 24 hrs.

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

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

- CLARO se reserva el derecho de bloquear, suspender o dar de baja las cuentas o dominios que violen estas políticas o sean reportadas por terceros por el uso incorrecto del servicio.
- CLARO no se verá obligada a realizar reembolso por suspensión o baja de servicio.
- CLARO no se verá obligada a cubrir cualquier gasto o pérdida por suspensión o baja de servicio.

- [Claro Cloud](#)
  - [¿Qué es Claro Cloud?](#)
  - [¿Por qué Claro Cloud?](#)
  - [¿Cómo comprar Claro Cloud?](#)
- Infraestructura
  - [Claro Cloud Empresarial](#)
  - [Servidores Virtuales Negocio](#)
- Presencia Web
  - [Diseño Web + Tienda Digital](#)
- Colaboración
  - [Claro drive Negocio](#)
  - [Microsoft 365](#)
  - [Google Workspace](#)
  - [Correo Empresas](#)
- Seguridad
  - [Claro Backup](#)
  - [Seguridad Negocio](#)
- [Términos y Condiciones](#)