

TÉRMINOS Y CONDICIONES SERVICIOS CLOUD

Los términos y condiciones que a continuación se establecen, constituyen el acuerdo conforme al cual Triara.Com, S.A. de C.V., con domicilio fiscal en Insurgentes Sur 3500, Piso 3, Colonia Peña Pobre, Alcaldía de Tlalpan, Ciudad de México (en lo sucesivo TRIARA), 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 la aceptación de los presentes términos y condiciones, así como la sujeción a estos y a las modificaciones que dichos términos y condiciones pudieran sufrir, de tiempo en tiempo. 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 usar el SERVICIO.

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

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

CENTRO DE ATENCIÓN: Centro de atención del SERVICIO, a través del cual, el CLIENTE contrata el SERVICIO, obtiene información sobre el SERVICIO y en su caso atiende y/o canaliza los reportes de fallas y/o las aclaraciones de este llamando al 800 123 3535 o enviando un correo electrónico a: soporte@cloudtelmex.com.

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

DÍA LABORABLE: Comprende de lunes a viernes de las 08:00 a 18:00 horas con excepción de los días no laborables que se establecen en la Ley Federal del Trabajo.

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

EQUIPO DE CÓMPUTO: 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.

LÍNEA TELMEX: Línea de telefonía básica directa residencial o comercial, alámbrica, que deberá tener contratada el CLIENTE con TELMEX.

NOMBRE DE DOMINIO: Nombre que a solicitud del CLIENTE será registrado por TRIARA 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 TELMEX Y/O CUENTA MAESTRA: Factura(s) que emite TELMEX al CLIENTE para cobrar, entre otros conceptos, el SERVICIO proporcionado por TRIARA.

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

TELMEX: Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.

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 generales al tenor de los cuales TRIARA otorgará al CLIENTE el uso de los SERVICIOS contratados, cuyas características, modalidades y servicios adicionales se establecen en el Anexo "1" del presente instrumento.

TERCERA. REQUISITOS PARA PRESTAR Y RECIBIR EL SERVICIO. El CLIENTE reconoce y acepta que deberá cumplir con los siguientes requisitos para que TRIARA pueda otorgar el uso del SERVICIO:

- a. Tener contratada una LÍNEA TELMEX que;
- b. Facture en RECIBO TELMEX y/o CUENTA MAESTRA;
- c. No tenga adeudos vencidos;
- d. No tenga órdenes de servicio en trámite;
- e. No esté suspendida, en proceso de baja o dada de baja.
- f. Contar con el EQUIPO DE CÓMPUTO que cumpla con las características necesarias para hacer uso del SERVICIO.
- g. Tener contratado el servicio de acceso a Internet que cumpla con las características técnicas necesarias para hacer uso del SERVICIO.
- h. Proporcionar a TRIARA una cuenta de correo electrónico para recibir notificaciones del SERVICIO.
- i. Aceptar los presentes términos y condiciones y en su caso la LICENCIA DE SOFTWARE.
- j. Designar como mínimo a una persona que fungirá como el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.

- k. Proporcionar a TRIARA el NOMBRE DE DOMINIO que será registrado por TRIARA con la entidad registradora autorizada que TRIARA designe para ser usado como parte del SERVICIO.

CUARTA. ACTIVACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO. El SERVICIO será activado por TRIARA a través de una llamada al centro de activaciones 800 123 35 35, en el portal tiendacloud.telmex.com o desde el panel de control de los servicios Cloud dentro de las 72 (setenta y dos) horas siguientes a la fecha de su contratación para todos los servicios excepto Solución Conferencia Web donde el tiempo de Activación será de 10 (diez) días, siempre y cuando el CLIENTE haya aceptado los presentes términos y condiciones.

TRIARA enviará a la cuenta de correo electrónico previamente señalada por el CLIENTE después de la contratación del SERVICIO por correo electrónico 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 podrá solicitar soporte para realizar la configuración de su SERVICIO al CENTRO DE ATENCIÓN.

QUINTA. NOMBRE DE USUARIO Y CONTRASEÑAS PARA USO DEL SERVICIO. Para el uso del SERVICIO el CLIENTE recibirá usuarios y contraseñas, las solicitudes de recuperación de usuario y contraseña se hacen a través del CENTRO DE ATENCIÓN, en el entendido 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 adeudos vencidos.

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

SÉPTIMA. NOMBRE DE DOMINIO. A petición del CLIENTE, TRIARA 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 TRIARA registre como NOMBRE DE DOMINIO que será utilizado como parte del SERVICIO.

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

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

OCTAVA. DISPONIBILIDAD Y GARANTÍA DEL SERVICIO. TRIARA no garantiza la operación ininterrumpida del SERVICIO. TRIARA prestará el SERVICIO de forma tal que el CLIENTE pueda hacer uso de este, de conformidad con lo establecido en "Anexo 2" del presente instrumento, donde se señala la garantía y disponibilidad específica aplicable al SERVICIO correspondiente.

En caso de incumplimientos a la garantía de servicio y la disponibilidad señalada en el "Anexo 2", o en caso de presentarse fallas en el SERVICIO imputables única y exclusivamente a TRIARA, las cuales afecten la operación del mismo y generen que la prestación de dicho SERVICIO se dé por debajo de la garantía y la disponibilidad señalada en el "Anexo 2", TRIARA reembolsará al CLIENTE la parte proporcional de la renta mensual por cada día de SERVICIO no suministrado en el entendido 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 TRIARA al CLIENTE en la siguiente facturación.

NOVENA. ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE INFORMACIÓN. El cliente reconoce y acepta que la información contenida en el servicio radica en un sistema de almacenamiento compartido, el cual almacena la información de todos los clientes del SERVICIO.

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

DÉCIMA PRIMERA. ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICOS. TRIARA ofrece, sin costo adicional para el CLIENTE, el soporte técnico para resolver dudas o fallas que presente el SERVICIO contratado, en DÍAS LABORALES, vía telefónica en el CENTRO DE ATENCIÓN. En caso de fallas críticas, el horario de atención será las 24 horas los 365 días del año.

Para la asistencia y soporte técnico TRIARA 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 TRIARA 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.

TRIARA 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 TRIARA 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, TRIARA enviará un mail notificándole la resolución de la falla y el cierre del reporte.

TRIARA 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 SEGUNDA. TARIFAS DEL SERVICIO Y CONDICIONES DE PAGO. El CLIENTE deberá pagar a TRIARA por la prestación del SERVICIO la renta mensual que corresponda a la modalidad del SERVICIO contratado y de acuerdo a los precios y/o las tarifas vigentes señaladas en el "Anexo 1" del presente documento, a través del sistema de facturación de TRIARA o bien, si el CLIENTE cuenta con una LÍNEA TELMEX, a través del correspondiente RECIBO TELMEX y/o CUENTA MAESTRA (a elección del CLIENTE), 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 con las tarifas vigentes para dichos servicios.

Para efectos de facturación en RECIBO TELMEX y/o CUENTA MAESTRA, los cargos correspondientes al SERVICIO deberán ser pagados en la fecha señalada en los mismos, en entendido que, si el pago del SERVICIO no es cubierto por el CLIENTE dentro de la fecha límite de pago estipulada en el RECIBO TELMEX y/o CUENTA MAESTRA, se procederá a suspender el uso del SERVICIO de conformidad con lo establecido en la cláusula décima cuarta del 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 TRIARA. Cualquier cambio en los datos de facturación, se verá reflejado hasta el siguiente periodo de facturación del SERVICIO.

Intereses: En caso de que el CLIENTE deje de pagar a TRIARA cualquier cantidad que conforme los presentes términos y condiciones le corresponda pagar, se obliga a pagar a TRIARA intereses moratorios a una tasa de interés igual a la tasa resultante de multiplicar por 2.0 (dos) la Tasa LIBOR 1 mes vigente a la fecha de recuperación de la suma adeudada en la fecha de pago. Los intereses moratorios se computarán a partir de la fecha en que ocurra el incumplimiento en el pago y por todo el tiempo en que continúe dicho incumplimiento y en su caso, antes y después de que dicho pago sea demandado y juzgado, hasta que este sea pagado. Dichos intereses moratorios se calcularán sobre la base de un año de 360 (trescientos sesenta) días y por el número de días calendario transcurridos durante el periodo citado en el presente párrafo.

Impuestos: Durante la vigencia de los presentes términos y condiciones, cada una de las partes será responsable de pagar los impuestos, aportaciones, derechos, aprovechamientos y toda contribución que, conforme a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, les correspondan, ya sea que se causen en el ámbito federal, estatal o municipal. Las partes reconocen y aceptan que, en caso de que las autoridades competentes de carácter federal y/o estatal y/o municipal, modifiquen las bases y tasas de los impuestos, aportaciones, derechos, aprovechamientos y contribuciones que se causen conforme a los presentes términos y condiciones, e incluso que dichas autoridades determinen la aplicación de nuevos gravámenes fiscales, el importe total que el CLIENTE deba pagar será ajustado con la

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

DÉCIMA TERCERA. AJUSTES Y ACLARACIONES. A petición del CLIENTE, se podrán realizar aclaraciones y ajustes de los cargos relacionados con el SERVICIO llamando al CENTRO DE ATENCIÓN 800 123 35 35 en los siguientes casos: (i) cuando el CLIENTE reciba cargos y el SERVICIO no se haya suministrado por causas no atribuibles al CLIENTE, o (ii) por interrupción del SERVICIO, cuando ésta haya sido mayor a 3 (tres) días hábiles y las causas que originaron la interrupción 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, 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 periodo mensual, el CLIENTE reconoce y acepta que la bonificación no podrá exceder la renta mensual pagada por el CLIENTE.

El CLIENTE acepta que no procederán ajustes de cargos con una antigüedad mayor a seis meses.

DÉCIMA CUARTA. SUSPENSIÓN. El CLIENTE reconoce y acepta que TRIARA 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.

TRIARA restablecerá el SERVICIO cuando el CLIENTE acredite haber liquidado cualquier adeudo; en el entendido que si después de 30 (treinta) días naturales de haber realizado la suspensión del SERVICIO, TRIARA no recibe el pago correspondiente, TRIARA podrá dar de baja el SERVICIO sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial.

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

DÉCIMA QUINTA. RESTRICCIÓN EN EL USO DEL SERVICIO. El CLIENTE se obliga a:

- a) No efectuar o permitir cualquier acto en contra de los intereses de TRIARA y/o de cualquiera de sus clientes, que directa o indirectamente puedan repercutir en las actividades o imagen de negocios de TRIARA y/o de cualesquiera de sus clientes.
- b) Cumplir en todo momento con las disposiciones jurídicas que regulan la prestación y uso del SERVICIO.
- c) Abstenerse de comercializar el SERVICIO.
- d) Abstenerse de modificar, copiar, revender o publicar sin autorización, el SOFTWARE o código del programa a través del cual se presta el SERVICIO.
- e) Limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que cualquier tercero haga mal uso, abuso o uso no autorizado del SERVICIO, obligándose a cubrir cualquier cargo, e inclusive los daños y perjuicios que se causen a TRIARA y/o a terceros derivados de su incumplimiento.

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

DÉCIMA SEXTA. RESPONSABILIDAD. El CLIENTE será responsable de:

- a) Que el EQUIPO DE CÓMPUTO cumpla con las características necesarias para proporcionar el SERVICIO.
- b) La administración del SERVICIO lo cual incluye las actualizaciones críticas del sistema operativo, respaldos de su información, aplicaciones y bases de datos propiedad del CLIENTE
- c) Configurar y administrar su acceso al SERVICIO incluyendo la configuración de su red, firewall, DNS, ruteadores y EQUIPO DE CÓMPUTO.
- d) De la conexión y pago del servicio de Internet.
- e) El uso, abuso o uso no autorizado de las claves y contraseñas para utilizar el SERVICIO, por lo que cualquier conexión o transmisión de datos utilizando dichas claves y contraseñas que pongan en riesgo la integridad, disponibilidad y confidencialidad de información se atribuirá al CLIENTE.
- f) Cambiar las claves y contraseñas de acceso al SERVICIO de manera periódica.
- g) Notificar a TRIARA a través del CENTRO DE ATENCIÓN en caso de existir la sospecha de que algún tercero no autorizada posea alguna contraseña o clave de acceso al SERVICIO.
- h) La creación, mantenimiento y actualización de toda la información de los USUARIOS AUTORIZADOS del SERVICIO.
- i) Instalación, configuración y actualización de software de tipo antimalware o antivirus dentro de su servidor virtual.
- j) Creación y mantenimiento de políticas de protección contra virus para cubrir todo el EQUIPO DE CÓMPUTO y procedimientos internos.

- k) Respetar los derechos de autor, marca registrada, derechos de propiedad intelectual, implícitos en el SERVICIO por lo que el CLIENTE no deberá, ni permitirá que cualquier tercero copie, guarde, adapte, modifique, transmita o distribuya el SERVICIO con excepción a USUARIOS AUTORIZADOS.
- l) 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.
- m) Crear, cargar, administrar y mantener toda la información o contenido alojado en el SERVICIO. En ninguna circunstancia TRIARA será responsable por la pérdida de información contenida en el SERVICIO.
- n) 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 TRIARA.
- o) Sacar y mantener en paz y a salvo a TRIARA 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.
- p) Sacar y mantener en paz y a salvo a TRIARA 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.

El CLIENTE será responsable de indemnizar así como de sacar y mantener en paz y a salvo a TRIARA de cualquier reclamación, demanda y/o acción legal que pudiera derivarse del uso que el CLIENTE o terceras personas relacionadas con éste hagan del SERVICIO, ya sea que implique un daño, alteración y/o modificación a la red, medios y/o a la infraestructura a través de la cual TRIARA se presta el SERVICIO o por uso del SERVICIO para actividades ilícitas, como lo son, de manera enunciativa más no limitativa, temas de pornografía, minería de criptomonedas, delitos y crimen cibernéticos, mal uso de datos personales, infringir derechos de propiedad intelectual, ejecución y propagación de malware como ransomware o cualquiera de sus modalidades.

TRIARA tendrá el derecho de reportar o denunciar las actividades que considere como violaciones a la ley y/o a la normatividad vigente. En cooperación con las autoridades competentes TRIARA podrá revelar información de los CLIENTES para apoyar en cualquier investigación o denuncia.

TRIARA no será responsable cuando se presente cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) De la configuración inadecuada del SERVICIO por parte del CLIENTE.
- b) Verificar y/o evaluar archivos dañados, con códigos maliciosos, así como de reparar, vacunar y/o descifrar cualquier archivo enviado por el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS para ser respaldado a través del SERVICIO.
- c) De la información, transmisión de los datos, pérdida de la información y/o datos, de los tiempos de acceso, de eventuales restricciones de acceso a una red y/o un servidor específico conectado a Internet o en el uso del SERVICIO.
- d) Porque el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS utilicen el SERVICIO en forma distinta a lo establecido en el presente instrumento.
- e) Fallas en el SERVICIO ocasionadas por la incompatibilidad entre el SERVICIO y cualquier otro servicio que el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS tengan contratado.

La responsabilidad de TRIARA, 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 aquél en que ocurrió el incumplimiento.

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

DÉCIMA SÉPTIMA. VIGENCIA. La vigencia de los presentes términos y condiciones será por tiempo indeterminado y entrará en vigor a partir de la fecha en que el CLIENTE contrate el SERVICIO.

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

DÉCIMA OCTAVA. BAJA DEL SERVICIO. El CLIENTE podrá solicitar la terminación o baja del SERVICIO siempre y cuando se le haya facturado por lo menos un cargo mensual, en cuyo caso deberá dar aviso llamando al CENTRO DE ATENCIÓN 800 123 35 35, quedando obligado el CLIENTE a: (1) cubrir la renta mensual completa, independientemente del día en que sea presentada la notificación de terminación o baja del SERVICIO, o (2) pagar la pena convencional establecida en el "Anexo 1" aplicable a SERVICIOS sujetos a un plazo mínimo forzoso. El proceso de solicitud de baja no deberá ser mayor a 1 (una) hora; una vez procesada la solicitud el servicio quedará deshabilitado en un tiempo máximo de 24 (veinticuatro) horas.

Asimismo, el CLIENTE reconoce y acepta que los SERVICIOS se cancelarán o rescindirán en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, mediante notificación escrita, incluso a través de correo electrónico, en los siguientes casos:

- a) Por incumplimiento del CLIENTE a cualesquiera de las obligaciones estipuladas a su cargo en los presentes términos y condiciones.
- b) Por mandamiento de autoridad competente que así lo determine.
- c) En caso de que el CLIENTE: (i) deje de cubrir sus obligaciones de pago; (ii) realice la baja de la LÍNEA TELMEX y no notifique otra forma de pago o deje de cumplir con los requisitos señalados en la cláusula tercera del presente documento y (iii) incumpla con las obligaciones establecidas a su cargo en la cláusula décima quinta.

Al terminarse, darse de baja, cancelarse o rescindirse el SERVICIO, el CLIENTE ya no tendrá acceso al mismo, ni a la información o datos, incluidos los datos personales, contenidos o almacenados en éste, 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 previo a su terminación, baja, cancelación o rescisión.

Asimismo, la terminación anticipada, baja, cancelación o rescisión del SERVICIO implica que ya no se renovará el registro del NOMBRE DE DOMINIO en caso de que el CLIENTE haya solicitado el mismo.

DÉCIMA NOVENA. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN. El CLIENTE se obliga a guardará estricta confidencialidad sobre la documentación e información impresa, verbal, audiovisual o de cualquier otra índole que TRIARA le proporcione para el cumplimiento de los presentes términos y condiciones.

VIGÉSIMA. CESIÓN DE DERECHOS Y SUBCONTRATACIÓN. Salvo autorización previa y por escrito de TRIARA, los derechos y obligaciones derivadas del presente instrumento en ningún caso podrán ser cedidos, gravados o transmitidos en forma alguna por el CLIENTE.

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

VIGÉSIMA PRIMERA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR. Ante el evento de un caso fortuito o de fuerza mayor que impida parcial o totalmente la prestación del SERVICIO, cualquiera de las partes podrá dar por terminado la prestación del mismo, sin responsabilidad alguna, mediante aviso por escrito dentro de los 5 (cinco) días naturales 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, TRIARA procederá a la bonificación de las cantidades no devengadas.

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

TRIARA

Insurgentes Sur, 3500, Piso 3, Col. Peña Pobre
Alcaldía Tlalpan, C. P. 14060, Ciudad de México.

CLIENTE

Domicilio señalado por el CLIENTE
en la contratación del SERVICIO

En caso de cambio de domicilio, las partes se obligan a dar el aviso correspondiente a la otra parte con 15 (quince) días naturales 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 TERCERA. 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 estos 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 CUARTA. MODIFICACIONES. TRIARA podrá modificar y/o actualizar los presentes términos y condiciones, en cualquier momento, sin previo aviso, mediante su publicación en la página web www.telmex.com, por lo que será responsabilidad del CLIENTE consultar de manera periódica los términos y condiciones vigentes. En caso de que el CLIENTE no esté de acuerdo con el contenido y alcances de las modificaciones y/o actualizaciones publicadas en la página web www.telmex.com, el CLIENTE podrá solicitar la baja del SERVICIO conforme a lo señalado en la cláusula décima octava de este instrumento.

VIGÉSIMA QUINTA. ANEXOS. Los anexos de los presentes términos y condiciones forman parte integrante del mismo y contienen derechos y obligaciones a cargo de estas, que son plenamente reconocidos por ellas.

VIGÉSIMA SEXTA. DATOS PERSONALES.

TRIARA se compromete a proteger la privacidad de los datos personales recabados con motivo de la prestación del SERVICIO de conformidad con lo establecido por: (a) la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares en lo sucesivo (LFPDPPP), (b) el Aviso de Privacidad publicado en <https://telmex.com/web/acerca-de-telmex/triara.com>, y/o (c) las certificaciones de Seguridad con las que cuenta TRIARA que avalan las mejores prácticas de la industria de conformidad con los Principios de Privacidad de estándares internacionales y los Principios, Deberes y Obligaciones establecidas en la LFPDPPP.

Triara cumple con el rol de encargado (procesador) y el CLIENTE cumple con el rol de responsable (controlador) con base en lo establecido en la LFPDPPP.

Las PARTES acuerdan que los datos personales del CLIENTE (persona física), incluyendo los sensibles, que actualmente o en el futuro obren en las bases de datos de TRIARA, serán tratados y/o utilizados por esta última y/o las empresas controladoras de esta última y/o filiales y/o subsidiarias de TRIARA y/o aquellos terceros que, por la naturaleza de sus trabajos o funciones tengan la necesidad de tratar y/o utilizar dichos datos personales; con el propósito de cumplir aquellas obligaciones que se derivan del presente Contrato y/o con fines mercadológicos o publicitarios, y están sujetos a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

TRIARA se compromete a no revelar datos personales de los CLIENTES (persona física) a menos que: (a) se trate de solicitudes de las empresas controladoras o filiales de TRIARA, (b) el CLIENTE (persona física) autorice expresamente la revelación a terceros, (c) se requiera su divulgación para cumplir con las finalidades señaladas en el Aviso de Privacidad de TRIARA, y/o (d) exista un requerimiento judicial u orden expedida por autoridad competente. En caso de resultar procedente la divulgación de datos personales, se le estará notificando al CLIENTE (persona física) dicha circunstancia previa a compartir su información, en el entendido de que tal notificación será de carácter informativo.

En el caso de que el CLIENTE (persona física) solicite de manera expresa la eliminación de sus Datos Personales por la cancelación del servicio mediante la presentación de una solicitud ARCO, éste deberá seguir los términos establecidos en el Aviso de Privacidad y con ello TRIARA ejecutará los procesos necesarios para la eliminación permanente de sus Datos.

El cliente reconoce y acepta que la responsabilidad de la seguridad para el acceso y administración del Servidor Virtual está especificada en el Anexo 1, en el apartado de Políticas Comerciales aplicables a SERVIDORES VIRTUALES de Nube Privada Virtual del presente contrato y dentro de los apartados referentes a Nube Empresarial y Nube Pública Empresarial.

Triara pone a disposición la cuenta de correo datospersonales@triara.com como punto de contacto para cualquier solicitud relacionada con el procesamiento de datos personales en los Servicios de la Nube Telmex.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. LEYES Y JURISDICCIÓN. La interpretación y cumplimiento del contenido y alcance del presente instrumento se regirá por las leyes y disposiciones aplicables de los Estados Unidos Mexicanos, acordando las partes en someter la solución de cualquier controversia que suja con motivo de estos términos y condiciones a la jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, México y en consecuencia renuncian a cualquier otro fuero que les pudiera corresponder en razón de sus domicilios particulares o convencionales, presentes o futuros, o por cualquier otra causa. Sin perjuicio de lo anterior, el CLIENTE podrá acudir, en la vía administrativa, ante la Procuraduría Federal del Consumidor para la resolución de cualquier controversia relacionada con el SERVICIO

VIGÉSIMA OCTAVA. ANTISOBORNO. Las Partes se comprometen a cumplir con las leyes antisoborno y anticorrupción vigentes y aplicables en México, como lo son, de manera enunciativa más no limitativa, la Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción, la Ley General de Responsabilidades Administrativas, la Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa y algunas disposiciones del Código Penal Federal y sus correlativos de los Estados de la Republica. Además, el CLIENTE reconoce y acepta que para la contratación y/o el uso de los SERVICIOS deberá cumplir con la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de los Estados Unidos de América o FCPA por sus siglas en idioma Inglés.

En virtud de lo anterior, las Partes se obligan a no autorizar, aceptar y/o realizar por si o a través de interpósita persona (incluyendo a sus Directores, Funcionarios, Agentes empleados y representantes) cualquier oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida (financiera o no financiera), como incentivo o recompensa para que algún funcionario o servidor público y/o cualquier tercero actúe o deje de actuar en relación con el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente documento.

Con motivo de lo anterior, las Partes acuerdan que:

- A.** En la ejecución de las obligaciones a su cargo previstas en este documento, se abstendrán de realizar cualquier acto que pudiera hacerles incurrir en violación a las referidas leyes.
- B.** Se abstendrán de solicitarse entre si y/o a través de cualquier tercero, la realización de cualquier conducta o acto que pudiera ocasionar que alguna de las Partes incurra en violaciones a las leyes antisoborno y anticorrupción vigentes y aplicables en la República Mexicana.
- C.** Sus actividades estarán regidas y se conducirán con apego a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en México, en materia antisoborno y anticorrupción.

El CLIENTE reconoce y acepta que TRIARA podrá suspender o terminar anticipadamente la prestación del SERVICIO, sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial, en caso de que el CLIENTE incumpla con las obligaciones establecidas en la presente cláusula antisoborno.

VIGÉSIMA NOVENA. PREVALENCIA DE TÉRMINOS. Las Partes reconocen y aceptan que en cada uno de los Anexos se establecen términos y condiciones específicos aplicables a cada SERVICIO (e.g. requisitos complementarios o particulares de contratación) por lo que en caso de contradicción o controversia entre los términos y condiciones incluidos en el presente instrumento (términos y condiciones generales) con aquellos establecidos en los Anexos, prevalecerán los términos y condiciones específicos pactados en los Anexos.

TRIGÉSIMA. LICENCIAMIENTO DE TERCEROS. Las Partes reconocen y aceptan que el uso de licenciamiento de software de Terceros está sujeto a las condiciones específicas de cada Fabricante, y que el CLIENTE es el responsable de cumplir con lo estipulado en las políticas comerciales oficiales para cada caso. El CLIENTE reconoce y acepta que los precios y políticas comerciales para cada licenciamiento de software de terceros contratado a través de TRIARA, están sujetos a cambios sin previo aviso, en caso de contradicción o controversia, deberá prevalecer siempre la versión más reciente de las políticas comerciales y de uso de cada Fabricante.

**ANEXO 1
CARACTERÍSTICAS Y MODALIDADES DE LOS SERVICIOS**

1. NUBE PRIVADA VIRTUAL

La Nube Privada Virtual es una solución para hospedar las aplicaciones empresariales del cliente en servidores virtuales con capacidades de cómputo flexibles, bajo de manda y en un esquema de renta mensual. Los servicios son desplegados dentro de un Contenedor o “Centro de Datos Virtual” capaz de hospedar hasta 72 Máquinas Virtuales de manera aislada y segura, con posibilidad para conectarse con otras infraestructuras a través de internet, redes privadas virtuales (VPN IPSec) o redes corporativas basadas en MPLS.

1.1 Data Center Virtual

	Data Center Virtual Empresarial Público	Data Center Virtual Empresarial Privado	Data Center Virtual Público con Backend Interconnect	Data Center Virtual Privado con Backend Interconnect	Data Center Virtual Híbrido con Backend Interconnect
Servidores Virtuales por DCV**	hasta 72	hasta 72	hasta 72	hasta 72	hasta 72
Tipo de Acceso	Internet /VPN	RPV(MPLS)	Internet /VPN	RPV(MPLS)	Internet / VPN / RPV(MPLS)
vLAN	1 pública y 2 Privadas	2 VLANs Privadas y 1 Privada para RPV (MPLS)	1 VLAN pública y 2 privadas	1 VLANs Privada y 1 VLAN Privada para RPV (MPLS)	1 VLAN publica, 3 privadas y 1 privada para RPV (MPLS)
Firewall virtual dedicado	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido
BackenInterconnect	NO	NO	Incluido	Incluido	Incluido
Soporte Técnico	24X7	24X7	24X7	24X7	24X7

En el PANEL DE CONTROL, el CLIENTE podrá monitorear el (los) Data Center Virtual (es) contratados dentro de su (s) suscripciones y el histórico de contratación.

Virtual Private Network (VPN)

	Conectividad Pública	Conectividad Privada
Tipo de Acceso	Internet / VPN1	RPV (MPLS)²
VPN Cliente - Servidor	1 Incluida³ 250 Máximas	N/A
VPN LAN to LAN	1 Incluida³ 6 máximas Hosts Remotos: 16, 32, 64 y 128 por VPN	N/A

1. Soporta VPN Cliente- Servidor y/o LAN to LAN.
2. No aplica para DCVE Privado con RPV (MPLS).
3. VPN incluida sin costo será un primer usuario Cliente servidor y/o una LAN to LAN de 16 hosts únicamente.

1.2 Planes Servidores Virtuales Windows 2012 y 2016.

	Estándar			Base de Datos Web Edition	Base de Datos Standard Edition
Memoria RAM (GB)	1	2	2	2	2
Disco duro principal (GB)	50	50	150	50	50
Volumen de transferencia de datos de entrada* (Gb)	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Volumen de transferencia de datos de salida* (Gb)	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000
Snapshots bajo demanda	Si	Si	Si	Si	Si
Direcciones IP públicas	1	1	1	1	1

Seguridad perimetral	Incluida	Incluida	Incluida	Incluida	Incluida
Sistema Operativo	Windows Server 2012 R2 Enterprise	Windows Server 2012 y 2016 R2 Estándar	Windows Server 2012 y 2016 R2 Estándar	Windows Server 2012 R2 Enterprise /	Windows Server 2012 R2 Enterprise /
				Windows 2012 R2 Estándar y 2016	Windows 2012 R2 Estándar y 2016
Aplicaciones	MS IIS	MS IIS	MS IIS	**MS SQL Web Edition	**MS SQL Server Std. Edition
Panel de Control	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido

** Las plantillas con licenciamiento de Microsoft, SQL server y SQL web se venden en paquetes de dos (2) cores virtuales de acuerdo con las políticas de licenciamiento del fabricante.

1.3 Planes Servidores Virtuales Linux:

	Servidores Linux					
	CentOS Debian Ubuntu	CentOS Debian Ubuntu+BD	Red Hat Estándar	Red Hat Base de Datos	Red Hat Estándar	Red Hat Base de Datos
Memoria RAM (GB)	1	2	1	2	1	2
Disco duro principal (GB)	50	50	50	50	150	150
Volumen de transferencia de datos de entrada* (Gb)	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Volumen de transferencia de datos de salida* (Gb)	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000
Snapshots bajo demanda	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Direcciones IP públicas	1	1	1	1	1	1
Seguridad perimetral	Incluida	Incluida	Incluida	Incluida	Incluida	Incluida
Sistema Operativo	CentOS 6.x/7.x Debian 7.x/8x Ubuntu 16.x/14.x	CentOS 6.x/7.x Debian 7.x/8.x Ubuntu 16.x/14.x	Red Hat Enterprise Linux 6.x	Red Hat Enterprise Linux 6.x	Red Hat Enterprise Linux 6.x / 7.x	Red Hat Enterprise Linux 6.x
Aplicaciones	Estándar	MySQL Server 5/PHP 5/Apache HTTP Server 2.2	Estándar	MySQL Server 5	Estándar	MySQL Server 5/PHP 5/ Apache HTTP Server 2.2
Panel de Control	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido

Servicios Adicionales Servidores Virtuales: Concepto
1 vCPU Adicional
Disco Duro (Hasta dos por Servidor Virtual)
50 GB
100GB
150 GB
300 GB
500 GB
1 TB
2TB
GB de Transferencia Adicional Saliente
GB Respaldo Servidores Virtuales

Escala de crecimientos recursos de computo:

Procesamiento – escala decrecimientos

vCPU	RAM (GB)									
	1	2	4	8	16	32	48	64	96	128
1	I	I	I	I	I	I	I	I		
2	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
4	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
8	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
12	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
16	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
24	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
32	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I

Nota: Para CLIENTES con servidores Windows 2008 R2 Enterprise soporta hasta 8 vCPU, 32vCPU y 128GB RAM solo aplican bajo requerimiento a través de un ejecutivo.

Licenciamiento adicional de Microsoft.

Catálogo de software Microsoft.

Soluciones Empresariales IT	Modelo de Licenciamiento
SharePoint Standard User	SAL*
SharePoint Enterprise User	SAL* (Requiere Standard, se suman ambas licencias)
Windows Rights Management (RMS)	SAL*
Remote Desktop Service (RDS)	SAL*
Visual Studio Team Foundation Server Standard License	SAL*
Visual Studio Team Foundation Server Basic License	SAL*
Visual Studio Enterprise License	SAL*
Visio Standard User	SAL*
Visio Professional User	SAL*
SQL Server Standard Core (2 Licenses Core)	Core**
SQL Server Enterprise Core (2 Licenses Core)	Core**
SQL Server WEB Edition (2 Core License)	Core**
Microsoft Project Standard	SAL*
Microsoft Project Professional	SAL*
Project Server	SAL*
Project Professional User	SAL*
Microsoft Office Professional Plus User	SAL*
Microsoft Office Standard User	SAL*
Dynamics NAV - Limited User	SAL*
Dynamics NAV - Full user	SAL*
Dynamics NAV Hosted Standard User	SAL*

* **NOTA:** Licencia tipo SAL, es requerido para cada usuario individual que es autorizado para acceder a algún software.
Ejemplo: SharePoint Server, Exchange Server, Office, Dynamics y RDS.

****Licencia** por cores, (todos los cores, son multiplicados por un factor cores) o cores virtuales. Las licencias se venden en paquetes de 2 (dos) cores y lo mínimo a adquirir por el CLIENTE son 2 (dos) paquetes duales cores, de conformidad con la regla comercial y de negocio de Microsoft. Por lo tanto, el CLIENTE debe adquirir inicialmente, 2 (dos) paquetes duales que es igual a 4 (cuatro) licencias cores. Lo anterior aplica para el licenciamiento SQL Server Standard o Enterprise.

Consideraciones de instalación, para el licenciamiento de Microsoft:

- Es responsabilidad del CLIENTE configurar el licenciamiento contratado. TRIARA únicamente es el responsable de proporcionar la llave/licencia e instalar el ISO en la máquina virtual que indique el CLIENTE.
- El CLIENTE puede contratar los servicios profesionales para apoyo en configuración avanzada del catálogo mostrado.

- c) El licenciamiento se instala en configuraciones por defecto. En caso de requerir configuraciones con parámetros especiales o configuraciones avanzadas, el CLIENTE debe cumplir con los requerimientos o parámetros mínimos de configuración del software seleccionado. No es responsabilidad de TRIARA proporcionar ésta información, si requiere apoyo para dimensionar la arquitectura y el licenciamiento se deben contratar servicios profesionales.

Políticas Comerciales aplicables a Servidores Virtuales y Data Center Virtual de Nube Privada Virtual:

1. Plazo mínimo de contratación 1 (un) mes para paquetes y discos duros, con renovación mensual automática.
2. 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 TRIARA el importe correspondiente a la renta mensual del SERVICIO.
3. No se pueden conectar Servidores Virtuales del contenedor “Nube Pública” al contenedor de “Data Center Virtual Negocio”.
4. No se pueden migrar los Servidores Virtuales del contenedor “Nube Pública” al contenedor de “Data Center Virtual Negocio” de manera automática.
5. En caso de que TRIARA detecte violaciones de seguridad que considere ponen en riesgo su infraestructura, TRIARA podrá ingresar al Servidor Virtual o Data Center Virtual contratado por el CLIENTE para suspender temporalmente o de forma definitiva el SERVICIO según la criticidad del evento, sin responsabilidad alguna para TRIARA.
6. TRIARA y sus proveedores asociados al servicio de Data Center Virtual opera(n) bajo las mejores prácticas y estándares de seguridad, las cuales se acreditan mediante revisiones independientes de las certificaciones vigentes del Centro de Datos.

Responsabilidades del CLIENTE aplicables a Servidores Virtuales y Data Center Virtual de Nube Privada Virtual:

1. Es responsabilidad del CLIENTE monitorear sus recursos de cómputo.
2. El CLIENTE será responsable de realizar y cubrir por su cuenta los gastos de migración.

Políticas Comerciales aplicables a Servidores Virtuales de Nube Privada Virtual:

1. TRIARA no proporciona soporte al sistema operativo CentOS, al ser un Sistema Operativo opensource dicho soporte es responsabilidad del CLIENTE.
2. Una vez eliminados los Servidores Virtuales no podrán ser recuperados, así como su información o configuraciones.
3. TRIARA garantiza la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos digitales procesados, presentados, retenidos y almacenados al hacer uso del servicio, siempre que el CLIENTE haga buen uso de este.
4. TRIARA no será responsable de la instalación de software ni migración de datos entre máquinas y/o contenedores contratados por el CLIENTE. Los datos son propiedad y responsabilidad del CLIENTE por lo que éste es el único responsable de su migración, protección, respaldo y restauración.
5. TRIARA protege los registros de datos mediante el cumplimiento de los controles que establece su Sistema de Gestión Integral para la seguridad de la información en el manejo de accesos controlados y bitácoras de información en sus plataformas tecnológicas.
6. TRIARA opera, administra y controla los componentes del sistema operativo host y la capa de virtualización hasta la seguridad física de las instalaciones en las que funcionan los servicios. Esta infraestructura está conformada por el hardware, el software, las redes y las instalaciones donde se ejecutan los servicios de la nube de TRIARA. TRIARA garantiza la aplicación de actualizaciones, parches de seguridad, respaldos de sistemas de gestión del servicio, políticas de seguridad, monitoreo de eventos mediante una apropiada sincronización de relojes, medidas de endurecimiento y gestión de vulnerabilidades técnicas y un canal seguro de comunicación para la seguridad de esta Infraestructura y mantiene un control responsable en la segregación de redes. TRIARA es responsable de notificar al CLIENTE las ventanas de mantenimiento preventivos y correctivos mayores que pudieran afectar la disponibilidad de este.
7. El CLIENTE reconoce y acepta que la información contenida en el SERVICIO radica en un sistema de almacenamiento compartido en el Centro de Datos de TRIARA (Querétaro) dentro del territorio mexicano.
8. TRIARA es responsable de notificar al CLIENTE afectado cualquier incidente de seguridad identificado que afecte la disponibilidad, integridad y confidencialidad del servicio y privacidad de sus datos, incluidos sus datos personales; y entregará un reporte definido por Triara del evento cuando sea solicitado, la notificación no excederá las 8 hrs una vez identificado el incidente. El reporte incluirá:
 - a) Fecha y hora de elaboración.
 - b) Detalle del evento y afectación
 - c) Número de incidente relacionado
 - d) Resumen de la solución y/o contención
 - e) Causa raíz
 - f) Cronología del evento
 - g) Acciones futuras y/o recomendaciones

Responsabilidades del CLIENTE aplicables a Servidores Virtuales de Nube Privada Virtual:

1. Es responsabilidad del CLIENTE la correcta administración de snapshots en sus servidores virtuales, la funcionalidad de snapshot no reemplaza, ni funge como respaldo y su periodo de vida es máximo de 24 (veinticuatro) horas, una vez transcurrido dicho plazo, el snapshot será eliminado automáticamente.

Políticas:

- a. No existe costo asociado a la creación de un snapshot.
 - b. Sólo se permite la creación de un snapshot por servidor virtual.
 - c. El snapshot únicamente aplica al disco base (no incluye los discos adicionales en el servidor virtual).
 - d. El tiempo máximo de retención por snapshot es de 24 horas.
 - e. En caso de que TRIARA considere que la creación o retención del snapshot representa un riesgo para la seguridad del servicio o su infraestructura, se reserva el derecho de eliminarlo, sin previa notificación al CLIENTE.
2. Es responsabilidad del CLIENTE la administración, gestión del sistema operativo de su servidor virtual incluyendo:
 - f. Actualización y aplicación de parches de seguridad
 - g. Instalación, gestión y actualización de software antimalware y/o antivirus
 - h. Migración a otro sistema operativo cuando este llegue a su fin de vida y/o fin de soporte por parte del fabricante
 - i. Cifrado de la información y gestión de sus controles criptográficos
 - j. Medidas de endurecimiento y gestión de vulnerabilidades técnicas
 - k. Gestión de cualquier otro software instalado en el servidor virtual
 - l. Configuración del firewall del grupo de seguridad que ofrece TRIARA
 - m. Monitoreo y registro de eventos de sus propios servidores virtuales y aplicaciones mediante una apropiada sincronización de relojes la protección de sus registros de datos, incluidos los datos personales.
 3. La responsabilidad del cliente estará determinada por los servicios que contrate dentro del panel de control del servicio ya que esto determina el alcance del trabajo de configuración a cargo del cliente. Como parte de las responsabilidades de seguridad del cliente se encuentran:
 - a) La gestión de sus usuarios (alta, baja o cambio) en:
 - Panel de Control.
 - Sistema Operativo del Servidor Virtual.
 - Base de Datos.
 - Aplicaciones instaladas.
 - b) El control y actualización de contraseñas de seguridad en:
 - Panel de Control.
 - Sistema Operativo del Servidor Virtual.
 - Base de Datos.
 - Aplicaciones instaladas.
 4. EL CLIENTE es responsable de clasificar y etiquetar la información y activos de información asociados y contenidos en su SERVICIO
 - a) Definir los controles de seguridad con base en los servicios que contrate dentro del Panel de Control.
 - b) La gestión de su servidor virtual en:
 - Control y actualización del sistema operativo y del software instalado.
 - Instalación y configuración de aplicativos.
 - Aplicación de Parches de seguridad
 - Configuración de seguridad a nivel sistema operativo
 - Instalación, actualización y gestión de software antimalware y/o antivirus

Políticas Comerciales aplicables a DATA CENTER VIRTUAL:

1. No incluye servidores virtuales.
2. Los Data Centers Virtuales no incluyen transferencia a Internet.
3. La eliminación del Data Center Virtual es de hasta 72 (setenta y dos) horas, a partir de la aceptación de la solicitud de eliminación. Lo anterior, en el entendido de que para que se realice la eliminación de un Data Center Virtual es necesario que el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO:
 - Borre la información contenida en los servidores virtuales.
 - Desde el panel de control elimine todos los servidores virtuales contenidos dentro del Data Center Virtual.
 - Solicite al CENTRO DE ATENCIÓN EN EL 800 026 0000 el borrado permanente del Data Center Virtual. El cliente reconoce y acepta que esta acción no es reversible y que la información borrada no podrá ser recuperada, por lo que el cliente será responsable de generar los respaldos de dicha información.
4. El proceso de eliminación de Data Center Virtual cumple con lo dispuesto en los estándares de Seguridad de la Información para la cancelación de servicios Cloud.

Políticas Comerciales de Licenciamiento adicional de Microsoft

EL CLIENTE, al hacer uso de licenciamiento de Microsoft acepta los términos y condiciones del Contrato de Suscripción de Microsoft Online Service, el cual se encuentra en <https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Licensing-Use-Rights> .

Políticas Comerciales de software de RED HAT.

EL CLIENTE al hacer uso de licenciamiento de Red Hat acepta los términos y condiciones del Contrato de Suscripción de Software Red Hat Cloud, el cual se encuentra en www.redhat.com/licenses/cloud_cssa/. Red Hat niega, además:

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

1.4 Servicios Administrados Nube Privada Virtual:

Niveles de Administración de Servidores	Paquetes	
	Plus	Premium
Mesa de ayuda y Asistencia Técnica 24x7	✓	✓
Panel de Control administrado por Telmex	✓	✓
Administración de Firewalls para Data Center Virtual	✓	✓
Copias de seguridad y restauraciones (Snapshot)	✓	✓
Monitoreo Básico y Alertas proactivas: Disponibilidad y Desempeño	✓	✓
Alertas Proactivas	✓	✓
Reportes Mensuales	✓	✓
Administración de Sistema Operativo	X	✓
Actualizaciones de Seguridad ¹	X	✓
Instalaciones de aplicaciones de nuestro catálogo de software ²	X	✓

1. Actualizaciones de parches de seguridad críticos.
2. Software soportado por TRIARA.

Adicionales de Servicios Administrados Cloud

Servicios Administrados Cloud	Alcances
Servicios Administrados de Monitoreo de IT Básico (Paquete de 5 métricas)	Básico = monitoreo (disponibilidad y performance) + alertamiento.
Métrica adicional para Servicio Administrado de Monitoreo de IT Básico	
Servicios Administrados de Monitoreo de IT Avanzado (Paquete de 5 métricas)	Avanzado= monitoreo (aplicaciones) + alertamiento + correlación.
Métrica adicional para Servicio Administrado de Monitoreo de IT Avanzado	
Gestión de Control Panel para servidor virtual	ABC Servidor Virtual en panel de control.
Gestión de Sistema Operativo	(Standard, Enterprise) y Linux (RedHat, SUSE, CENTOS, Ubuntu).
Gestión de Base de Datos SQL y MySQL	Instancia Base de Datos SQL y MySQL.

Políticas Comerciales Servicios Administrados para Nube Privada Virtual:

1. Los Servicios Administrados pueden utilizarse únicamente para el servidor en el que se hayan contratado.
2. El periodo mínimo de contratación es de 1 (un) mes.

1.5 Respaldos de Servidores Virtuales de Nube Privada Virtual:

Activación y baja del SERVICIO.

El CLIENTE podrá activar el servicio de Servidores Virtuales desde el panel de control de servicios cloud en la sección de infraestructura como servicio. En los minutos siguientes se desplegará una nueva sección para la administración del SERVICIO en donde se presenta información relevante del dominio de respaldo asignado al CLIENTE.

En cualquier momento el CLIENTE puede desactivar el SERVICIO desde el panel de control considerando que esta acción elimina de la plataforma de respaldos cualquier información almacenada previamente. Una vez realizada la desactivación (baja) del SERVICIO, no es posible recuperar los respaldos generados con anterioridad. De igual manera se elimina por completo toda la información asociada al dominio de respaldos asignada al CLIENTE. Toda la información de usuarios, grupos, políticas de grupos, calendarios de respaldo, conjunto de datos y cualquier otro archivo de configuración del SERVICIO se elimina, por lo que el CLIENTE es el único responsable del proceso de baja y desactivación del SERVICIO.

Instalación y configuración del SERVICIO.

La administración del SERVICIO se hace a partir de la consola de administración de Avamar® disponible para descarga desde el panel de control de servicios cloud. Adicionalmente, el CLIENTE instala los agentes de respaldo en cada uno de sus servidores virtuales de acuerdo a sus aplicaciones y requerimientos en particular. El CLIENTE es responsable de la instalación y configuración del SERVICIO, así como de la administración de los respaldos y políticas de retención del SERVICIO. La mesa de soporte técnico es responsable de asistir al CLIENTE en la ejecución de estas actividades y resolver cualquier duda relacionada con los procedimientos mencionados.

El CLIENTE será responsable de asegurarse que el “destino” donde va a recuperar el respaldo es el correcto, esto debido a que los servidores de un mismo sistema operativo pueden tener “paths” de carpetas similares, pudiendo sobre-escribir información en el destino incorrecto, lo cual en caso de que se sobrescriba algún directorio del sistema operativo se podría dañar el servidor completo.

Tarifación del SERVICIO.

En el panel de control de servicios CLOUD, el CLIENTE podrá monitorear el total de almacenamiento en gigabytes (GB) que consumen todos sus respaldos generados y el histórico de utilización por día. Adicionalmente se muestra un cálculo preliminar de la renta mensual a pagar en base al consumo reflejado.

El cobro por el SERVICIO se hace en base a la cantidad de gigabytes (GB) utilizados para almacenar los respaldos después de ser aplicadas las tecnologías de duplicación (reducción del tamaño del respaldo) y cifrado propias de la tecnología de respaldos de Avamar®.

Durante los 30 (treinta) días del periodo de facturación, el cual inicia en el momento en que se activa la funcionalidad desde el panel de control, diariamente se obtiene un reporte del total de almacenamiento en gigabytes (GB) utilizado por los respaldos del CLIENTE y se calcula un promedio de consumo mensual. Este promedio mensual de utilización de almacenamiento para respaldos expresado en Gigabytes (GB) se multiplica por el precio de renta mensual.

Políticas Comerciales aplicables a Respaldo de Servidores Virtuales de Nube Privada Virtual:

1. La funcionalidad de Respaldo de Servidores Virtuales está disponible únicamente para los servicios de infraestructura en la nube de TRIARA. Esta funcionalidad no está disponible para otros servicios de TRIARA Data Center.
2. Para utilizar el servicio de Respaldo de Servidores Virtuales el CLIENTE debe contar con acceso al Panel de Control de servicios cloud y tener activa una suscripción al servicio de Servidores Virtuales o Data Center Virtual.
3. En caso de no ejecutar nuevos respaldos o no contar con ningún respaldo almacenado, no se reflejará ningún cargo por el servicio, aun teniendo la funcionalidad activa.
4. En caso de presentarse 90 (noventa) días de inactividad o si el CLIENTE no cuenta con ningún respaldo almacenado, TRIARA se reserva el derecho de eliminar el dominio del CLIENTE con previa notificación.
5. En caso de requerir el SERVICIO, es responsabilidad del CLIENTE activar la funcionalidad de respaldo de servidores virtuales desde el panel de control.
6. En cumplimiento con el acuerdo de nivel de servicio (SLA) de Respaldo de Servidores Virtuales, TRIARA es responsable de mantener los componentes de la plataforma de respaldo disponibles y en operación para la prestación del servicio durante porcentaje de tiempo pactado para cada componente.
7. TRIARA garantiza la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos digitales procesados, presentados, retenidos y almacenados al hacer uso del servicio de Respaldo de Servidores Virtuales, siempre que el CLIENTE haga buen uso del servicio de acuerdo con los manuales y procedimientos de operación de la solución y se mantenga al corriente en el pago de la contraprestación mensual aplicable.
8. CENTRO DE ATENCIÓN 800 026 0000
9. El servicio de RESPALDOS DE SERVIDORES VIRTUALES no aplica para Data Center Virtual.
10. La información reside de forma local sin posibilidad de replicarse en otro centro de datos.

Responsabilidades del CLIENTE aplicables a Respaldo de Servidores Virtuales de Nube Privada Virtual:

1. El CLIENTE es responsable de la instalación y configuración de los agentes de respaldo en cada uno de los Servidores Virtuales a respaldar.
2. El correcto uso y resguardo de las credenciales de administración e información del dominio del respaldo de Servidores Virtuales es responsabilidad del CLIENTE.
3. La ejecución de tareas manuales de respaldo y restauración, así como la administración de políticas de respaldo y retención son responsabilidad del CLIENTE.
4. Es responsabilidad del CLIENTE conocer las tarifas aplicables al servicio de Respaldo de Servidores Virtuales antes de ejecutar cualquier tipo de respaldo.
5. La herramienta cuenta con un sitio Web para descargar los respaldos generados a un sistema externo. Es responsabilidad del CLIENTE descargar los respaldos que considere necesario antes de realizar cualquier baja o cancelación del servicio. Una vez liberado el dominio de respaldo asignado al CLIENTE, TRIARA no se hace responsable de cualquier pérdida o eliminación intencional de información propiedad del CLIENTE.
6. Todos los datos digitales procesados, presentados, retenidos y almacenados durante el uso del Servicio de Respaldo de Servidores Virtuales son propiedad y responsabilidad del CLIENTE.

2. SERVIDORES VIRTUALES NEGOCIO

2.1 Servidor Virtual Negocio, es un servicio de infraestructura de cómputo en la nube, con acceso desde cualquier lugar a través de una interfaz web con internet; el SERVICIO se basa en tecnologías de virtualización bajo demanda.

2.2 Plan Inicia:

Ubuntu 14/CentOS 6 y 7	
Sistema Operativo	Incluido
Memoria RAM	1 GB
vCPU	1vCPU
Disco Duro	40 GB
Sistema Operativo	Ubuntu 12.04 ó Cent OS 6.5
Transferencia	2 TB
Dirección IP	SI

Windows 2012 R2	
Sistema Operativo	Incluido
Memoria RAM	1 GB
vCPU	1vCPU
Disco Duro	40 GB
Sistema Operativo	Windows 2012 R2
Transferencia	2 TB
Dirección IP	SI

2.3 Plan Valor:

Ubuntu 14/CentOS 6 y 7	
Sistema Operativo	Incluido
Memoria RAM	2 GB
vCPU	2 vCPU
Disco Duro	50 GB
Sistema Operativo	Ubuntu 12.04 ó Cent OS 6.5
Transferencia	4 TB
Dirección IP	SI

Windows 2012	
Sistema Operativo	Incluido
Memoria RAM	2 GB
vCPU	2 vCPU
Disco Duro	50 GB
Sistema Operativo	Windows 2012
Transferencia	4 TB
Dirección IP	SI

2.4 Plan Negocio:

Ubuntu 14/CentOS 6 y 7	
Sistema Operativo	Incluido
Memoria RAM	4 GB
vCPU	4vCPU
Disco Duro	80 GB
Sistema Operativo	Ubuntu 12.04 ó Cent OS 6.5
Transferencia	6 TB
Dirección IP	SI

Windows 2012	
Sistema Operativo	Incluido
Memoria RAM	4 GB
vCPU	4 vCPU
Disco Duro	80 GB
Sistema Operativo	Windows 2012
Transferencia	6 TB
Dirección IP	SI

2.5 Servicios Adicionales Planes Linux:

Capacidad Adicional	Unidad	Capacidad Máxima
CPU	1 vCPU	8vCPU
Memoria RAM	1 GB	32GB
Disco Duro	1 GB	4TB

2.6 Servicios Adicionales Planes Windows:

Capacidad Adicional	Unidad	Capacidad Máxima
CPU	1 vCPU	8vCPU
Memoria RAM	1 GB	32 GB
Disco Duro	1 GB	4TB

2.7 Servicios Administrados Servidores Virtuales Negocio:

Niveles de Administración Servidores Virtuales Negocio	Paquetes	
	Plus	Premium
Panel de Control Administrado por Telmex	5 Tickets mensuales	15 Tickets mensuales
Monitoreo Básico y Alertas Proactivas: Disponibilidad y Desempeño	incluido	incluido
Reportes Mensuales de Disponibilidad y Desempeño	incluido	incluido
Dirección IP Pública Homologada	X	incluido
Administración de Sistema Operativo por Telmex	X	incluido
Actualizaciones de Seguridad (1)	X	incluido
Instalación de Software dentro del catálogo (2)	X	incluido

(1) Actualizaciones de parches de seguridad críticos.

(2) TRIARA puede instalar cualquiera software contenido en la lista descrita.

2.8 Adicionales Servicios Administrados Servidores Virtuales Negocio:

PLAN
Ticket adicional de altas, bajas o cambios de Administración de Panel de Control
Paquete de 5 tickets de altas, bajas o cambios de Administración de Panel de Control
Servicios Administrados de Monitoreo de IT Básico (Paquete de 5 métricas)
Métrica adicional para Servicio Administrado de Monitoreo de IT Básico
Servicios Administrados de Monitoreo de IT Avanzado (Paquete de 5 métricas)
Métrica adicional para Servicio Administrado de Monitoreo de IT Avanzado
Gestión de Sistema Operativo
Gestión de Base de Datos SQL y MySQL

Licenciamiento adicional de Microsoft.

Catálogo de software Microsoft.

Soluciones Empresariales IT	Modelo de Licenciamiento
SharePoint Standard User	SAL
SharePoint Enterprise User	SAL (Requiere Standard, se suman ambas licencias)
Windows Rights Management (RMS)	SAL

Remote Desktop Service (RDS)	SAL
Visual Studio Team Foundation Server Standard License	SAL
Visual Studio Team Foundation Server Basic License	SAL
Visual Studio Enterprise License	SAL
Visio Standard User	SAL
Visio Professional User	SAL
SQL Server Standard Core (2 Licenses Core)	Core**
SQL Server Enterprise Core (2 Licenses Core)	Core**
SQL Server WEB Edition (2 Core License)	Core**
Microsoft Project Standard	SAL
Microsoft Project Professional	SAL
Project Server	SAL
Project Professional User	SAL
Microsoft Office Professional Plus User	SAL
Microsoft Office Standard User	SAL
Dynamics NAV - Limited User	SAL
Dynamics NAV - Full user	SAL
Dynamics NAV Hosted Standard User	SAL

NOTA:

- Licencia tipo SAL es requerida para cada usuario individual autorizado para acceder a algún software. Ejemplo: SharePoint Server, Exchange Server, Office, Dynamics y RDS.
- Licencia por cores, (todos los cores, son multiplicados por un factor cores) o cores virtuales. Las licencias se venden en paquetes de 2 (dos) cores y lo mínimo a adquirir son 2 (dos) paquetes duales cores, de conformidad con la regla comercial y de negocio de Microsoft. Por lo tanto, se deben adquirir inicialmente, 2 (dos) paquetes duales que es igual a 4 (cuatro) licencias cores. Esto aplica para el licenciamiento SQL Server Standard o Enterprise.

Consideraciones de instalación, para el licenciamiento de Microsoft:

- Es responsabilidad del CLIENTE configurar el licenciamiento contratado. TRIARA únicamente es el responsable de proporcionar la llave/licencia e instalar el ISO en la máquina virtual que indique el CLIENTE.
- El CLIENTE puede contratar los servicios profesionales para apoyo en configuración avanzada del catálogo mostrado.
- El licenciamiento se instala en configuraciones por defecto. En caso de requerir configuraciones con parámetros especiales o configuraciones avanzadas, el CLIENTE debe cumplir con los requerimientos o parámetros mínimos de configuración del software seleccionado. No es responsabilidad de TRIARA proporcionar esta información, si requiere apoyo para dimensionar la arquitectura y el licenciamiento se deben contratar servicios profesionales.

Condiciones Comerciales Servidores Virtuales Negocio:

- El monto mensual de facturación se calcula con base al consumo mensual de los recursos de cada plan (Sistema Operativo, Memoria RAM, vCPU y Disco Duro), para estos recursos la unidad de medida serán las horas activas durante el mes de facturación.
- El sistema operativo se cobrará de manera mensual.
- Debido a que las Direcciones IP homologadas son un recurso escaso a nivel mundial, a partir del 21 de septiembre del 2015:
 - Si el CLIENTE no utiliza la Dirección IP asignada por TRIARA, ésta podrá retirar esa Dirección IP y reasignarla.
 - Si el CLIENTE requiere Direcciones IP adicionales a las que el SERVICIO le proporciona, el CLIENTE deberá contactar al CENTRO DE ATENCIÓN, justificando en todo momento su uso. TRIARA, según lo determine, podrá asignar una Dirección IP dedicada adicional, o en su caso, una Dirección IP compartida.
- A partir del 21 de septiembre del 2015, el CLIENTE podrá conectarse a su servidor a través de los siguientes métodos:
 - Dominio y puertos únicos por CLIENTE, creados automáticamente al momento de la suscripción.
 - IP pública Nateada y puertos únicos por CLIENTE generados al momento de la suscripción.
 - Consola del Panel de Control.
Estas credenciales, dominios, dirección y puertos serán enviados a través del correo de notificación de contratación y podrán ser consultados en el panel de control del CLIENTE.
- No se podrán entregar puertos estándar debido a que se utiliza un direccionamiento IP NAT.
- En caso de que el CLIENTE requiera puertos adicionales a los generados y enviados al momento de la contratación, deberá solicitarlos a través del CENTRO DE ATENCIÓN. Se generarán puertos NAT y serán enviados al cliente vía correo electrónico.
- En caso de que el CLIENTE requiera utilizar su servidor para servicios FTP deberá notificar al CENTRO DE ATENCIÓN para que configuren su direccionamiento IP y puertos.

Condiciones Comerciales Servicios Administrados para Servidores Virtuales Negocio:

1. El tiempo de aprovisionamiento de los Servicios Administrados es de 72 (setenta y dos) horas.
2. Los Servicios Administrados pueden utilizarse únicamente para el servidor para el que se hayan contratado.
3. Los Tickets de servicios administrados no son acumulables.
4. El periodo mínimo de contratación es de 1 (un) mes.

3. NUBE AZURE T

Servicio de cómputo en la nube que permite implementar sitios web, aplicaciones y bases de datos basadas en tecnología Microsoft.

3.1 Máquinas Virtuales:

Producto	vCPU	RAM (GB)	HDD (GB)	AnchodeBanda
Maquina Virtual	1	1	120	50
Maquina Virtual	2	2	120	50
Maquina Virtual	2	4	120	50
Maquina Virtual	2	8	120	50
Maquina Virtual	3	6	120	50
Maquina Virtual	4	8	120	50
Maquina Virtual	4	12	120	50
Maquina Virtual	4	16	120	50
Maquina Virtual	8	16	120	50
Maquina Virtual	8	24	150	50
Maquina Virtual	8	32	150	50
Maquina Virtual	8	64	150	50
Maquina Virtual	12	24	150	50
Maquina Virtual	12	32	150	50
Maquina Virtual	16	24	150	50
Maquina Virtual	16	8	120	50
Maquina Virtual	16	10	120	50
Maquina Virtual	16	12	120	50
Maquina Virtual	16	18	120	50
Maquina Virtual	16	32	150	50
Maquina Virtual	16	48	150	50
Maquina Virtual	24	8	120	50
Maquina Virtual	24	20	150	50
Maquina Virtual	24	28	150	50

3.2 Base de Datos como Servicio:

Producto	vCPU x DB	MAX RAM (MB)	Storage x DB DB (MB)
Base de Datos como Servicio	0.2	200	500
Base de Datos como Servicio	0.5	200	500
Base de Datos como Servicio	1	200	500
Base de Datos como Servicio	2	400	1024
Base de Datos como Servicio	2	400	5120
Base de Datos como Servicio	1	500	500
Base de Datos como Servicio	2	500	1024
Base de Datos como Servicio	4	1024	5120
Base de Datos como Servicio	4	2048	10240
Base de Datos como Servicio	6	2048	10240
Base de Datos como Servicio	6	4096	10240
Base de Datos como Servicio	2	500	1024
Base de Datos como Servicio	4	2048	5120
Base de Datos como Servicio	4	4096	10240
Base de Datos como Servicio	6	2048	5120
Base de Datos como Servicio	6	4096	10240
Base de Datos como Servicio	8	4096	5120
Base de Datos como Servicio	8	8192	10240

3.3 Sitios Web:

Producto	Sitios	RAM (MB)	HDD (GB)
Sitios Web	1	70	5
Sitios Web	10	700	20
Sitios Web	Ilimitado	1400	100

3.4 Adicionales:

Licencia	Modelo de cobro
Sistema Operativo Windows	Licencia por Servidor donde está instalado
Sistema Operativo Linux	Licencia por Servidor donde está instalado
Active Directory	Licencia por Servidor donde está instalado
SQL	Por cada par de vCPU del servidor donde está instalado
Share Point Standard	Por usuario de Sharepoint
Share Point Enterprise	Por usuario de sharepoint

3.5 VPN:

Solo se permite 1 VPN por suscripción / CLIENTE

El periodo de facturación inicia desde el momento en que se habilita la VPN dentro de la suscripción.

Consideraciones VPN:

1. Solo se provee el servicio de Conectividad VPN a CLIENTES que tengan contratados Servidores Virtuales contenidos en la Nube de Azure Telmex y se encuentren hospedados en el Centro de Datos Querétaro y que contraten el servicio.
2. El periodo de facturación inicia desde el momento en que se habilita la VPN dentro de la suscripción.
3. El servicio se contrata de forma automática dentro de su panel de control.
4. La red IP del cliente deberá encontrarse bajo estándar RFC 1918.
5. El servicio contratado únicamente permite configurar un túnel por dirección IP.
6. El direccionamiento privado del cliente del lado remoto deberá ser distinto al direccionamiento privado del lado de los servidores virtuales de Azure T.
7. El acceso se proporciona al direccionamiento IP homologado que maneja TRIARA (no aplica para IPs privadas).
8. El cliente debe contar con una dirección IP homologada en las oficinas remotas y esta deberá ser IP fija.
9. Las configuraciones de firewalls, dispositivos y direccionamiento de IP's externos a Triara o de terceros, son responsabilidad del CLIENTE.
10. Cualquier configuración adicional a las aquí descritas son responsabilidad de CLIENTE.

3.6 Licenciamiento adicional de Microsoft.

Catálogo de software Microsoft.

Soluciones Empresariales IT	Modelo de Licenciamiento
SharePoint Standard User	SAL
SharePoint Enterprise User	SAL (Requiere Standard, se suman ambas licencias)
Windows Rights Management (RMS)	SAL
Remote Desktop Service (RDS)	SAL
Visual Studio Team Foundation User	SAL
Visual Studio Team Foundation Basic User	SAL
Visual Studio Ultimate User	SAL
Visio Standard User	SAL
Visio Professional User	SAL
SQL Server Enterprise Core (2 Licenses Core)	Core**
SQL Server WEB Edition (2 Core License)	Core**
SQL Standard User	SAL
Project Professional	SAL
Project Professional User	SAL
Project Standard User	SAL
Office Professional Plus User	SAL
Office Standard	SAL
Dynamics NAV - Limited User 2013	SAL
Dynamics NAV - Full user 2013	SAL
Dyn365 TeamMembers CRM Esstls	SAL
Dyn365 Custmr Srvc CRM Pro	SAL
Dyn365 Custmr Srvc CRM Bsc	SAL

Dyn365 For Sales CRM Pro	SAL
Dyn365 For Sales CRM Bsc	SAL

NOTA:

- a) Licencia tipo SAL es requerido para cada usuario individual para acceder a algún software. Ejemplo: SharePoint Server, Exchange Server, Office, Dynamics y RDS.
- b) Licencia por cores, (todos los cores, son multiplicados por un factor cores) o cores virtuales. Las licencias se venden en paquetes de 2 (dos) cores y lo mínimo a adquirir son 2 (dos) paquetes duales cores, de conformidad con la regla comercial y de negocio de Microsoft. Por lo tanto, se deben adquirir inicialmente, 2 (dos) paquetes duales que es igual a 4 (cuatro) licencias cores. Esto aplica para el licenciamiento SQL Server Standard o Enterprise.

Consideraciones de instalación, para el licenciamiento de Microsoft:

- a) Es responsabilidad del CLIENTE configurar el licenciamiento contratado. TRIARA únicamente es el responsable de proporcionar la llave/licencia e instalar el ISO en la máquina virtual que indique el CLIENTE.
- b) El CLIENTE puede contratar los servicios profesionales para apoyo en configuración avanzada del catálogo mostrado.
- c) El licenciamiento se instala en configuraciones por defecto. En caso de requerir configuraciones con parámetros especiales o configuraciones avanzadas, el CLIENTE debe cumplir con los requerimientos o parámetros mínimos de configuración del software seleccionado. No es responsabilidad de TRIARA proporcionar esta información, si requiere apoyo para dimensionar la arquitectura y el licenciamiento se deben contratar servicios profesionales.

3.7 Servicios Administrados de Nube Azure T:

	Unidad
Servicios Administrados de Monitoreo de IT Avanzado (Paquete de 5 métricas)	Paquete
Reporte especial para Cliente	por reporte
Set de 5 reportes especiales para clientes	por paquete
Gestión de Sistema Operativo Windows/Linux	por dispositivo
Gestión de Base de Datos SQL y MySQL	por instancia
Administración de DNS	por dispositivo
Administración de Servidores de Directorio Activo	por dispositivo
Administración de servidores Web	por dispositivo
Administración de DHCP	por dispositivo

Además, la oferta comprende las siguientes consideraciones, para su contratación y consumo:

1. Debe cumplir con las premisas de contratación de la nube de Azure T.
2. El CLIENTE debe tener cuenta en el CCP.
3. Debe tener contratados servidores virtuales en Azure T.
4. La contratación de uno o varios servicios administrados se dejan a consideración del área comercial o el CLIENTE.
5. No existe upgrade entre ofertas, si se requiere algún cambio se debe cancelar y volver al contratar.

Políticas Comerciales aplicables a Servicios Administrados de Nube Azure T.

- a) El tiempo de aprovisionamiento de los Servicios Administrados es de 72 (setenta y dos) horas.
- b) Plazo mínimo de contratación 1 (un) mes, con renovación mensual automática.
- c) En caso de que el CLIENTE dé por terminado el SERVICIO antes de cumplir con la vigencia mínima establecida, se obliga a pagar a TRIARA el importe correspondiente a la renta mensual del SERVICIO.
- d) En caso de que TRIARA detecte violaciones de seguridad que considere ponen en riesgo su infraestructura, TRIARA podrá ingresar a la máquina virtual o servicio contratado por el CLIENTE para suspender temporalmente o de forma definitiva el SERVICIO según la criticidad del evento, sin responsabilidad alguna para TRIARA.
- e) El sistema operativo se cobrará de manera mensual.
- f) TRIARA no será responsable de la instalación de software ni migración de datos entre máquinas contratados por el CLIENTE. Los datos son propiedad CLIENTE porqué él es el único responsable de su respaldo, migración y protección.

El Centro de Atención a Clientes dará atención 24x7 solo a fallas críticas. Las fallas o consultas no críticas serán atendidas en horario y día laborable

3.8 Políticas Comerciales aplicables a Nube Azure T:

1. Plazo mínimo de contratación 1 (un) mes para paquetes y discos duros, con renovación mensual automática.
2. 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 TRIARA el importe correspondiente a la renta mensual del SERVICIO.
3. Es responsabilidad del CLIENTE monitorear sus recursos de cómputo.
4. En caso de que TRIARA detecte violaciones de seguridad que considere ponen en riesgo su infraestructura, TRIARA podrá ingresar a la máquina virtual o servicio contratado por el CLIENTE para suspender temporalmente o de forma definitiva el SERVICIO según la criticidad del evento, sin responsabilidad alguna para TRIARA.
5. El sistema operativo se cobrará de manera mensual.
6. TRIARA no proporciona soporte al sistema operativo CentOS, al ser un Sistema Operativo opensource dicho soporte es responsabilidad del CLIENTE.
7. Una vez eliminadas las máquinas virtuales, bases de datos como servicio y planes de sitios web, no podrán ser recuperados, así como su información o configuraciones.
8. TRIARA no será responsable de la instalación de software ni migración de datos entre máquinas contratados por el CLIENTE. Los datos son propiedad CLIENTE porque él es el único responsable de su migración.
9. CENTRO DE ATENCIÓN 800 026 0000

4. ALMACENAMIENTO

4.1 Descripción

Los servicios de almacenamiento le permiten al CLIENTE almacenar, administrar y acceder rápidamente a su información, con disponibilidad, seguridad, escalabilidad, rendimiento e integridad de la información.

4.2 Modalidades del servicio

CARACTERÍSTICAS	ALMACENAMIENTO EN LA NUBE	ALMACENAMIENTO DE ALTO DESEMPEÑO	ALMACENAMIENTO GOLD
Tipo de dato	No Estructurado: <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías • Videos • Archivos PDF • Documentos • Presentaciones 	Estructurado: <ul style="list-style-type: none"> • Volúmenes de arranque • Ambientes de desarrollo y pruebas • Servidores web 	Estructurado: <ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones que requieran una baja latencia • Ambientes de desarrollo • Bases de datos • VDI de alta escala empresarial
Tecnología	Almacenamiento definido por software	Almacenamiento de estado sólido	Almacenamiento de estado sólido
Rendimiento	NA	0.5IOPS/GB tamaño máximo de disco de 16TB	1IOPS/GB tamaño máximo de disco de 16TB
Seguridad	Firewall integrado, Shell de alta seguridad, Secure Delete (soportado). cifrado de datos en reposo Seleccionable por el cliente: Cifrado origen/destino AES, SHA-256, HMAC, cifrado SSL para datos en tránsito (HTTPS), FIPS 140-2 (Federal Information Processing Standard), Inmutabilidad - WORM (Write Once Read Many)	Cifrado de datos en reposo	Cifrado de datos en reposo
Disponibilidad	99.90%	99.90%	99.90%
Acceso a la información	A través de Internet	A través del servidor asociado al volumen de almacenamiento	A través del servidor asociado al volumen de almacenamiento
Facturación	Mensual	Mensual	Mensual
Contratación	Mes, 1 y 3 Años	Sin plazos forzosos	Sin plazos forzosos

4.3 Almacenamiento en la nube

Activación y baja del SERVICIO:

El CLIENTE podrá activar el servicio de almacenamiento en la Nube desde el PANEL DE CONTROL <https://cp.cloud.telmex.com> o desde la Tienda Cloud TELMEX <https://tiendacloud.telmex.com/>. En los minutos siguientes se desplegará una interfaz de configuración de almacenamiento en la Nube.

En cualquier momento el CLIENTE puede solicitar la baja del SERVICIO vía telefónica llamando al CENTRO DE ATENCIÓN 800 123 35 35, siempre y cuando el CLIENTE haya eliminado toda la información relacionada al SERVICIO, por lo que el CLIENTE es el único responsable de la eliminación de datos, baja y desactivación del SERVICIO. El SERVICIO se deshabilita por completo en un tiempo no mayor a 24 horas.

Instalación y configuración del SERVICIO:

La administración del SERVICIO se hace a través del PANEL DE CONTROL. El CLIENTE es responsable de la instalación y configuración del SERVICIO. El CENTRO DE ATENCIÓN es responsable de asistir al CLIENTE en la ejecución de estas actividades y resolver cualquier duda relacionada con los procedimientos mencionados.

El contenedor del almacenamiento se accede a través de los protocolos HTTP, HTTPS mediante una aplicación o CLIENTE que sea compatible con la API de S3. Existe un costo adicional de solicitudes (lectura/escritura) y transferencia saliente de datos.

El CLIENTE deberá contar con una conexión a Internet con capacidad que permita la prestación del SERVICIO.

Tarificación del SERVICIO:

En el panel de almacenamiento, el CLIENTE podrá obtener información de uso del SERVICIO del mes vigente y hasta el periodo de facturación anterior:

- Bytes de almacenamiento
- Objetos de Almacenamiento
- Solicitudes
- Transferencia de datos entrante y saliente

El SERVICIO se ofrece en esquemas de pago por uso y reserva de TB.

- **Pago por uso:** El cobro por el SERVICIO se realiza en base al consumo, las mediciones de Gigabytes (GB) en uso se efectúan cada hora y se facturan de manera mensual.
- **Reserva de TB:** Permite obtener precios más atractivos al contratar el SERVICIO en un periodo de uno o tres años. La capacidad reservada comienza desde 100TB con pagos recurrentes mensuales o el pago total del periodo de manera adelantada, a partir de 1PB se obtiene un nivel de descuento adicional. El CLIENTE podrá incrementar/decrementar de manera flexible GB adicionales a su esquema de reservación de TB, sin embargo, el decremento no podrá ser menor a la base contratada.

La Transferencia saliente de datos, solicitudes de lectura y escritura se facturaran de manera mensual con base en su uso tanto en el esquema de pago por uso como en el de reservación de TB.

Nombre del Plan	Unidad	Recurrencia	Plazo de contratación
Pago por Uso			
Primeros 50TB/mes	GB	Cargo Mensual	N/A
Siguientes 450TB/mes	GB	Cargo Mensual	N/A
Arriba de 500TB/mes	GB	Cargo Mensual	N/A
Reserva de GB			
1 año de reserva Desde 100TB -PA	100TB	Cargo único	1 año
Recurso Adicional (GB)	GB	Cargo Mensual	Mensual
1 año de reserva Desde 100TB -RM	100TB	Cargo único	1 año
Recurso Adicional (GB)	GB	Cargo Mensual	Mensual
1 año de reserva Desde 1PB - PA	1PB	Cargo único	1 año
Recurso Adicional (GB)	GB	Cargo Mensual	Mensual
1 año de reserva Desde 1PB - RM	1 PB	Cargo único	1 año
Recurso Adicional (GB)	GB	Cargo Mensual	Mensual
3 años de reserva Desde 100TB -PA	100TB	Cargo único	3 años
Recurso Adicional (GB)	GB	Cargo Mensual	Mensual
3 años de reserva Desde 100TB -RM	100TB	Cargo único	3 años
Recurso Adicional (GB)	GB	Cargo Mensual	Mensual
3 años de reserva Desde 1PB-PA	1PB	Cargo único	3 años
Recurso Adicional (GB)	GB	Cargo Mensual	Mensual
3 años de reserva Desde 1PB-RM	1 PB	Cargo único	3 años
Recurso Adicional (GB)	GB	Cargo Mensual	Mensual
Transferencia Saliente de datos			
Primeros 5GB/mes	GB	Cargo Mensual	N/A
5GB - 10TB/mes	GB	Cargo Mensual	N/A
Siguientes 40TB/mes	GB	Cargo Mensual	N/A
Siguientes 100TB/mes	GB	Cargo Mensual	N/A
Siguientes 350TB/mes	GB	Cargo Mensual	N/A
Solicitudes			
Solicitudes PUT, COPY, POST, LIST (por 10,000 solicitudes)	10,000 solicitudes	Cargo Mensual	N/A
GET y el resto de las solicitudes (por 10,000 solicitudes)	10,000 solicitudes	Cargo Mensual	N/A
DELETE Y CANCEL	Solicitud	Cargo Mensual	N/A

- En esquema de pago por uso, la facturación se seguirá generando de manera mensual mientras EL CLIENTE mantenga datos almacenados en el SERVICIO.

- En esquema de reservación de TB, la facturación se generará de acuerdo con el periodo de contratación, y los TB especificados, renovándose el periodo de manera automática si no existe confirmación del CLIENTE de baja del SERVICIO, con por lo menos una semana de antelación.
- En esquemas de reservación de TB, El CLIENTE podrá incrementar/decrementar de manera flexible GB adicionales a su esquema de reservación de TB, sin embargo, el decremento no podrá ser menor a la base contratada y solo será posible si los datos almacenados del CLIENTE corresponden en tamaño al nuevo tamaño del contenedor del SERVICIO.
- La baja del SERVICIO en esquema de pago por uso no genera penalizaciones y puede realizarse en cualquier momento durante el periodo de facturación siempre y cuando EL CLIENTE haya eliminado toda información contenida en EL SERVICIO, en el esquema de pago por uso el cobro del SERVICIO se realizará de acuerdo con los GB consumidos tarificados al momento de la baja del servicio.
- En esquemas de reserva de TB, en caso de que EL CLIENTE diera por terminado el SERVICIO antes de cumplir con el plazo mínimo forzoso de 1 y/o 3 años:
 - En la modalidad de pago recurrente mensual, EL CLIENTE se obliga a pagar a TRIARA, el importe correspondiente al pago mensual del SERVICIO por el número de meses que falten para concluir con dicho plazo mínimo forzoso
 - En la modalidad de Pago por adelantado no aplicaran reembolsos.

Políticas Comerciales aplicables al SERVICIO:

1. En caso de requerir el SERVICIO, es responsabilidad del CLIENTE activarlo desde el PANEL DE CONTROL, en la Tienda Cloud TELMEX, o a través del ejecutivo comercial.
2. Es responsabilidad del CLIENTE conocer las tarifas aplicables al SERVICIO antes de hacer uso de este. En caso de existir cualquier duda deberá ponerse en contacto con el CENTRO DE ATENCIÓN.
3. El periodo de facturación del SERVICIO inicia en el momento en que se realiza la contratación a través del PANEL DE CONTROL o de la Tienda Cloud Telmex.
4. El periodo de facturación del SERVICIO es de un (1) mes. El periodo mínimo de contratación es de un (1) mes en esquema de pago por uso.
5. En cumplimiento con el acuerdo de nivel de servicio (SLA), TRIARA es responsable de mantener los componentes de la plataforma disponibles y en operación durante el porcentaje de tiempo pactado para cada componente.
6. TRIARA garantiza la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos almacenados al hacer uso del SERVICIO, siempre que el CLIENTE haga un uso correcto de éste de acuerdo con los manuales y procedimientos de operación de la solución y se mantenga al corriente en el pago de la contraprestación correspondiente.
7. TRIARA 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 puede hacerlo potencialmente, o cuando TRIARA detecte que el SERVICIO presenta vulnerabilidades que sean atribuibles al CLIENTE y que pueden poner en riesgo la infraestructura de TRIARA.
8. El CLIENTE que requiera el SERVICIO con conectividad a través de la red interna de TRIARA, deberá contratar el servicio de "Puerto Triara" para habilitar la comunicación entre los servidores y el SERVICIO.
9. EL CLIENTE que requiera el SERVICIO con conectividad a través de la red interna de TRIARA, deberá tener disponible un par de puertos a velocidad 10Gbps libres en el servidor. La conectividad establecida deberá ser dedicada, ya que se le asignará un direccionamiento del segmento de Almacenamiento.
10. Triara proporcionará una VLAN para el consumo del SERVICIO, el cual se propagará en toda la infraestructura del CLIENTE desde el puerto de acceso (virtual o físico) hasta puerto Triara. Esto incluye tagging desde hipervisor en caso de ser máquinas virtuales. (Conectividad a través de la red de TRIARA)
11. Los componentes adicionales que pudieran requerirse deberán ser suministrados por EL CLIENTE o contratados a Triara por este último.
12. Todos los servicios, entregables y/o configuraciones no documentadas en las secciones de Alcances y Entregables, se consideran fuera del alcance del SERVICIO.
13. EL SERVICIO incluye la resolución de fallas únicamente sobre las unidades de almacenamiento y componentes de la solución propia del SERVICIO, no se encuentra dentro del alcance el análisis y resolución de fallas de los equipos clientes del SERVICIO.
14. No están incluidas las configuraciones a nivel sistema operativo en los equipos del cliente para hacer uso del SERVICIO, estas deberán que ser realizadas por él CLIENTE, o TRIARA las podrá realizar siempre y cuando se tenga contratado el servicio de "Administración de Sistema Operativo".

Responsabilidad en el Uso del SERVICIO

1. El correcto uso y resguardo de las credenciales de administración, así como el manejo de la información del CLIENTE dentro del SERVICIO son responsabilidad del CLIENTE.
2. El CLIENTE no deberá usar el SERVICIO, para consultar, acceder, transmitir, exhibir o distribuir información que viole ninguna ley, reglamento, decreto u orden gubernamental aplicable.

3. EL CLIENTE, al hacer uso del SERVICIO, mediante la información almacenada: NO deberá infringir los derechos de otras personas, así como NO deberá almacenar información que se apropie de algún derecho de propiedad intelectual de terceros.
4. El CLIENTE, al hacer uso del SERVICIO, mediante la información almacenada: NO deberá promover o facilitar la pornografía infantil, NO deberá almacenar información difamatoria, ofensiva, invasiva de la privacidad, obscena, que esté relacionada con actos violentos o que contenga actos sexuales no consensuales.
5. La información del CLIENTE contenida en el SERVICIO no deberá dañar, interferir, interceptar clandestinamente o expropiar cualquier sistema o software.
6. El CLIENTE es responsable de responder a las solicitudes ante la ley mexicana, Internacional u otra legislación aplicable para la eliminación de contenido.
7. El CLIENTE es responsable del uso del SERVICIO, lo que incluye el total de actividades independientemente de si son realizadas por el CLIENTE, empleados, o terceros (Por ejemplo, usuarios finales). TRIARA no será responsable por accesos no autorizados al SERVICIO.
8. El CLIENTE es responsable de la información, operación, mantenimiento y uso de su información dentro del SERVICIO.
9. TRIARA tendrá la facultad de reportar actividades que considere que incurren en una violación a la ley. En cooperación con las autoridades competentes TRIARA puede revelar información de los CLIENTES para apoyar cualquier investigación o denuncia.
10. El correcto uso y resguardo de las credenciales de administración, así como el manejo de la información del CLIENTE dentro del SERVICIO son responsabilidad del CLIENTE.
11. Todos los datos almacenados, así como su uso durante el uso del SERVICIO son propiedad y responsabilidad del CLIENTE.
12. El CLIENTE es responsable del acceso, configuración y subida de la información a través de los clientes (aplicativos y herramientas de software) de las APIs S3, hacia el SERVICIO. TRIARA no asumirá ninguna responsabilidad sobre herramientas y aplicaciones de software de terceros.
13. Por las características de autoservicio de la solución, el aprovisionamiento, monitoreo del espacio, configuración, asociación/ acceso y eliminación de la información son responsabilidad del CLIENTE.
14. En caso de así requerirlo, el CLIENTE es responsable de solicitar la baja del SERVICIO. La solicitud la deberá realizar vía telefónica llamando al CENTRO DE ATENCIÓN, considerando que esta acción elimina de la plataforma de almacenamiento cualquier información almacenada. Una vez realizada la desactivación (baja) del SERVICIO no es posible recuperar los datos dentro del almacenamiento generado con anterioridad. Toda la información de usuarios, proyectos, contenedores y cualquier otro archivo de configuración del SERVICIO será eliminado. El CLIENTE es responsable del proceso de baja y desactivación del SERVICIO.
15. Es responsabilidad del CLIENTE respaldar la información almacenada en el SERVICIO antes de realizar cualquier baja o cancelación de éste. Una vez dado de baja el SERVICIO, TRIARA no se hace responsable de cualquier pérdida o eliminación intencional de información propiedad del CLIENTE.
16. La inobservancia de las políticas descritas en este documento será motivo de suspensión o baja del SERVICIO.

4.4 Almacenamiento de alto desempeño

Características:

CARACTERISTICAS	ALMACENAMIENTO DE ALTO DESEMPEÑO
Capacidad de Almacenamiento Disponible	El tamaño mínimo de un volumen es de 50GB, no existe un tamaño de volumen máximo y tampoco existe un número máximo de volúmenes que se pueden asociar al servidor, estos dependerán de las limitaciones del sistema operativo del servidor. Clientes de Nube Empresarial y Nube Pública Empresarial Telmex hasta 10 discos de 16TB.
Tecnología	Almacenamiento de estado sólido
Rendimiento	0.5IOPS/GB ¹
Proporción de operaciones lectura/escritura	70/30, las operaciones de escritura merman los IOPS y consumen memoria cache
Accesos a la información	70% Aleatorios – 30% Secuenciales ²
Tamaño máximo de Entrada/Salida	16KB
Seguridad	Cifrado de datos en reposo
Acceso a la información	A través del servidor asociado al volumen de almacenamiento

¹ El rendimiento está relacionado al GiB consumido, no sobre el aprovisionado.

Activación y baja del SERVICIO:

El CLIENTE podrá activar el servicio de almacenamiento de alto desempeño desde el panel del servicio “Nube Pública Empresarial” y/o “Nube Empresarial”, especificando la política de almacenamiento correspondiente y la cantidad en megabytes (MB) de almacenamiento requerido.

En cualquier momento el CLIENTE puede desactivar el SERVICIO desde el panel del servicio “Nube Pública Empresarial” y/o “Nube Empresarial” eliminando el disco correspondiente con la política asociada, tomando en cuenta que esta acción elimina de la plataforma de almacenamiento cualquier información almacenada previamente. Una vez realizada la desactivación (baja) del SERVICIO, no es posible recuperar la información almacenada con anterioridad. Toda la información del SERVICIO se elimina, por lo que el CLIENTE es el único responsable del proceso de baja y desactivación del SERVICIO.

Instalación y configuración del SERVICIO:

La administración del SERVICIO se hace a través del panel del servicio de “Nube Pública Empresarial” y/o “Nube Empresarial”. El CLIENTE es responsable de la configuración del SERVICIO. El CENTRO DE ATENCIÓN es responsable de asistir al CLIENTE en la ejecución de estas actividades y resolver cualquier duda relacionada con los procedimientos mencionados.

Tarifificación del SERVICIO:

El cobro por el SERVICIO se realiza con base a la cantidad de gigabytes (GB) contratados conforme a las horas de uso de estos. El período de facturación inicia en el momento en que el CLIENTE activa la funcionalidad desde el panel del servicio “Nube Pública Empresarial” y/o “Nube Empresarial”.

Políticas Comerciales aplicables al SERVICIO:

1. En caso de requerir el SERVICIO, es responsabilidad del CLIENTE activarlo desde el panel del servicio de “Nube Pública Empresarial” y/o “Nube Empresarial”
2. El cobro por el SERVICIO se realiza a través de recibo telefónico o Cuenta Maestra TELMEX.
3. Es responsabilidad del CLIENTE conocer las tarifas aplicables al SERVICIO antes de hacer uso de este. En caso de existir cualquier duda deberá ponerse en contacto con el CENTRO DE ATENCIÓN.
4. El periodo de facturación del SERVICIO inicia en el momento en que se realiza la contratación a través del panel del servicio de “Nube Pública Empresarial”
5. El periodo de facturación del SERVICIO es de un (1) mes. No existe plazo forzoso para los servicios. El periodo mínimo de contratación es de una (1) hora. La baja del SERVICIO no genera penalizaciones y puede realizarse en cualquier momento durante el periodo de facturación, el cobro del SERVICIO se realizará de acuerdo con los gigabytes (GB) contratados y a las horas de consumo de estos.
6. El correcto uso, así como el manejo de la información del CLIENTE dentro del SERVICIO son responsabilidad del CLIENTE.
7. El decremento en capacidad de almacenamiento no está permitido.
8. En cumplimiento con el acuerdo de nivel de servicio (SLA), TRIARA es responsable de mantener los componentes de la plataforma disponibles y en operación durante el porcentaje de tiempo pactado para cada componente.
9. TRIARA garantiza la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos almacenados al hacer uso del SERVICIO, siempre que el CLIENTE haga un uso correcto de éste de acuerdo con los manuales y procedimientos de operación de la solución y se mantenga al corriente en el pago de la contraprestación correspondiente.

Responsabilidad en el Uso del SERVICIO

1. El CLIENTE no deberá usar el SERVICIO, para consultar, acceder, transmitir, exhibir o distribuir información que viole ninguna ley, reglamento, decreto u orden gubernamental aplicable.
2. EL CLIENTE, al hacer uso del SERVICIO, mediante la información almacenada: NO deberá infringir los derechos de otras personas, así como NO deberá almacenar información que se apropie de algún derecho de propiedad intelectual de terceros.
3. El CLIENTE, al hacer uso del SERVICIO, mediante la información almacenada: NO deberá promover o facilitar la pornografía infantil, NO deberá almacenar información difamatoria, ofensiva, invasiva de la privacidad, obscena, que esté relacionada con actos violentos o que contenga actos sexuales no consensuales.
4. La información del CLIENTE contenida en el SERVICIO no deberá dañar, interferir, interceptar clandestinamente o expropiar cualquier sistema o software.
5. El CLIENTE es responsable de responder a las solicitudes ante la ley mexicana, internacional u otra legislación aplicable para la eliminación de contenido.
6. El CLIENTE es responsable del uso del SERVICIO, lo que incluye el total de actividades independientemente de si son realizadas por el CLIENTE, empleados, o terceros (Por ejemplo, usuarios finales). TRIARA no será responsable por accesos no autorizados al SERVICIO.
7. El CLIENTE es responsable de la información, operación, mantenimiento y uso de su información dentro del SERVICIO.
8. TRIARA tendrá la facultad de reportar actividades que considere que incurren en una violación a la ley. En cooperación con las autoridades competentes TRIARA puede revelar información de los CLIENTES para apoyar cualquier investigación o denuncia.
9. Todos los datos almacenados, así como su uso durante el uso del SERVICIO son propiedad y responsabilidad del CLIENTE.
10. Por las características de autoservicio de la solución, el aprovisionamiento, configuración, asociación/ acceso en el servidor que hará uso del almacenamiento, incremento, cambio de política y eliminación de la información son responsabilidad del CLIENTE.

11. El CLIENTE es responsable del proceso de baja del SERVICIO. Una vez realizada la desactivación (baja) del SERVICIO no es posible recuperar los datos dentro del almacenamiento generado con anterioridad. Toda la información contenida en el SERVICIO será eliminada.
12. Es responsabilidad del CLIENTE respaldar la información almacenada en el SERVICIO antes de realizar cualquier baja o cancelación de éste. Una vez dado de baja el SERVICIO, TRIARA no se hace responsable de cualquier pérdida o eliminación intencional de información propiedad del CLIENTE.
13. TRIARA 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 puede hacerlo potencialmente, o cuando TRIARA detecte que el
14. La inobservancia de las políticas descritas en este documento será motivo de suspensión o baja del SERVICIO.

4.5 Almacenamiento Gold

Características:

CARACTERÍSTICAS	ALMACENAMIENTO GOLD
Capacidad de Almacenamiento Disponible	El tamaño mínimo de un volumen es de 50GB, no existe un tamaño de volumen máximo y tampoco existe un número máximo de volúmenes que se pueden asociar al servidor, estos dependerán de las limitaciones del sistema operativo del servidor, sin embargo, el rendimiento óptimo esta topado a 16,000IOPS por volumen Clientes de Nube Empresarial y Nube Pública Empresarial Telmex hasta 10 discos de 16TB.
Tecnología	Almacenamiento de estado sólido
Rendimiento	1 IOPS/GB ¹
Latencia de acceso (ms)	Hasta 1TiB = 1ms De 1TiB a 4TiB= 5ms De 4TiB a 8TiB=10ms De 8TiB a 16TiB=15ms De 16TiB en Adelante =20ms
Proporción de operaciones lectura/escritura	70/30, las operaciones de escritura merman los IOPS y consumen memoria cache
Accesos a la información	60% Aleatorios – 40% Secuenciales
Tasa de transferencia (MB/s)	Para acceso secuencial (mínimo 50%) de 32 KB de tamaño promedio. A menor tamaño de I/O y mayor la aleatoriedad del acceso, menor los MB/s. Sin límite preestablecido de MB/s. Sin embargo, toda demanda que exceda de 250 MB/s puede registrar menor desempeño de IOPS/GiB consumido y latencias elevadas de más de 20 ms.
Tamaño máximo de Entrada/Salida	16KB para óptimo desempeño de IOPS. Las operaciones de más de 16 KB merman los IOPS e incrementan la latencia.
Seguridad	Cifrado de datos en reposo
Acceso a la información	A través del servidor asociado al volumen de almacenamiento

¹ En volúmenes máximos de 16TiB. El rendimiento está relacionado al GiB consumido, no sobre el provisionado.

Activación y baja del SERVICIO:

El CLIENTE podrá activar el servicio de almacenamiento de alto desempeño desde el panel del servicio “Nube Pública Empresarial”, especificando la política de almacenamiento correspondiente y la cantidad en megabytes (MB) de almacenamiento requerido.

En cualquier momento el CLIENTE puede desactivar el SERVICIO desde el panel del servicio “Nube Pública Empresarial” eliminando el disco correspondiente con la política asociada, tomando en cuenta que esta acción elimina de la plataforma de almacenamiento cualquier información almacenada previamente. Una vez realizada la desactivación (baja) del SERVICIO, no es posible recuperar la información almacenada con anterioridad. Toda la información del SERVICIO se elimina, por lo que el CLIENTE es el único responsable del proceso de baja y desactivación del SERVICIO.

Instalación y configuración del SERVICIO:

La administración del SERVICIO se hace a través del panel del servicio de “Nube Pública Empresarial”. El CLIENTE es responsable de configuración del SERVICIO. El CENTRO DE ATENCIÓN es responsable de asistir al CLIENTE en la ejecución de estas actividades y resolver cualquier duda relacionada con los procedimientos mencionados.

Tarificación del SERVICIO:

El cobro por el SERVICIO se realiza con base a la cantidad de gigabytes (GB) contratados conforme a las horas de uso de estos. El periodo de facturación inicia en el momento en que el CLIENTE activa la funcionalidad desde el panel del servicio "Nube Pública Empresarial".

Políticas Comerciales aplicables al SERVICIO:

1. En caso de requerir el SERVICIO, es responsabilidad del CLIENTE activarlo desde el panel del servicio de "Nube Pública Empresarial"
2. El SERVICIO solo está disponibles para clientes en el CENTRO DE DATOS – TRIARA Monterrey
3. El cobro por el SERVICIO se realiza a través de recibo telefónico o Cuenta Maestra TELMEX.
4. Es responsabilidad del CLIENTE conocer las tarifas aplicables al SERVICIO antes de hacer uso de este. En caso de existir cualquier duda deberá ponerse en contacto con el CENTRO DE ATENCIÓN.
5. El periodo de facturación del SERVICIO inicia en el momento en que se realiza la contratación a través del panel del servicio de "Nube Pública Empresarial"
6. El periodo de facturación del SERVICIO es de un (1) mes. No existe plazo forzoso para los servicios. El periodo mínimo de contratación es de una (1) hora. La baja del SERVICIO no genera penalizaciones y puede realizarse en cualquier momento durante el periodo de facturación, el cobro del SERVICIO se realizará de acuerdo con los gigabytes (GB) contratados y a las horas de consumo de estos.
7. En cumplimiento con el acuerdo de nivel de servicio (SLA), TRIARA es responsable de mantener los componentes de la plataforma disponibles y en operación durante el porcentaje de tiempo pactado para cada componente.
8. TRIARA garantiza la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos almacenados al hacer uso del SERVICIO, siempre que el CLIENTE haga un uso correcto de éste de acuerdo con los manuales y procedimientos de operación de la solución y se mantenga al corriente en el pago de la contraprestación correspondiente.

Responsabilidad en el Uso del Servicio

1. El correcto uso, así como el manejo de la información del CLIENTE dentro del SERVICIO son responsabilidad del CLIENTE.
2. El decremento en capacidad de almacenamiento no está permitido.
3. El CLIENTE no deberá usar el SERVICIO, para consultar, acceder, transmitir, exhibir o distribuir información que viole ninguna ley, reglamento, decreto u orden gubernamental aplicable.
4. EL CLIENTE, al hacer uso del SERVICIO, mediante la información almacenada: NO deberá infringir los derechos de otras personas, así como NO deberá almacenar información que se apropie de algún derecho de propiedad intelectual de terceros.
5. El CLIENTE, al hacer uso del SERVICIO, mediante la información almacenada: NO deberá promover o facilitar la pornografía infantil, NO deberá almacenar información difamatoria, ofensiva, invasiva de la privacidad, obscena, que esté relacionada con actos violentos o que contenga actos sexuales no consensuales.
6. La información del CLIENTE contenida en el SERVICIO no deberá dañar, interferir, interceptar clandestinamente o expropiar cualquier sistema o software.
7. El CLIENTE es responsable de responder a las solicitudes ante la ley mexicana, internacional u otra legislación aplicable para la eliminación de contenido.
8. El CLIENTE es responsable del uso del SERVICIO, lo que incluye el total de actividades independientemente de si son realizadas por el CLIENTE, empleados, o terceros (Por ejemplo, usuarios finales). TRIARA no será responsable por accesos no autorizados al SERVICIO.
9. El CLIENTE es responsable de la información, operación, mantenimiento y uso de su información dentro del SERVICIO.
10. TRIARA tendrá la facultad de reportar actividades que considere que incurren en una violación a la ley. En cooperación con las autoridades competentes TRIARA puede revelar información de los CLIENTES para apoyar cualquier investigación o denuncia.
11. Todos los datos almacenados, así como su uso durante el uso del SERVICIO son propiedad y responsabilidad del CLIENTE.
12. Por las características de autoservicio de la solución, el aprovisionamiento, configuración, asociación/ acceso en el servidor que hará uso del almacenamiento, incremento, cambio de política y eliminación de la información son responsabilidad del CLIENTE.
13. El CLIENTE es responsable del proceso de baja del SERVICIO. Una vez realizada la desactivación (baja) del SERVICIO no es posible recuperar los datos dentro del almacenamiento generado con anterioridad. Toda la información contenida en el SERVICIO será eliminada.
14. Es responsabilidad del CLIENTE respaldar la información almacenada en el SERVICIO antes de realizar cualquier baja o cancelación de éste. Una vez dado de baja el SERVICIO, TRIARA no se hace responsable de cualquier pérdida o eliminación intencional de información propiedad del CLIENTE.
15. La inobservancia de las políticas descritas en este documento será motivo de suspensión o baja del SERVICIO.

5. SEGURIDAD INTERNET

Planes para PC, MAC o Android

Paquetes Seguridad Internet	Equipos a Proteger	Renta Mensual
Paquete 1 Licencia	1	\$59.00 pesos M.N.
Paquete 5 Licencias	5	\$269.00 pesos M.N.
Paquete 10 Licencias	10	\$489.00 pesos M.N.
Paquete 20 Licencias	20	\$929.00 pesos M.N.

* Estos planes incluyen IVA

Paquetes Seguridad Internet Avanzado	Equipos a Proteger	Renta Mensual
Paquete 5 Licencias	5	\$299.00 pesos M.N.
Paquete 10 Licencias	10	\$529.00 pesos M.N.
Paquete 20 Licencias	20	\$969.00 pesos M.N.

* Estos planes incluyen IVA

Paquetes Seguridad Internet Total	Equipos a Proteger	Renta Mensual
Paquete 5 Licencias	5	\$349.00 pesos M.N.
Paquete 10 Licencias	10	\$569.00 pesos M.N.
Paquete 20 Licencias	20	\$1,049.00 pesos M.N.

* Estos planes incluyen IVA

Seguridad Internet

La protección para Windows incluye:

1. **Protege tu PC frente a virus y todo tipo de malware.**
2. **Protección contra programas espías (Anti-spyware).**
3. **Firewall:** Protege tu equipo contra accesos no autorizados, bloqueando aquellos que no cumplen los criterios de seguridad.
4. **Navegación segura:** Detecta y bloquea las páginas web fraudulentas, creando una lista de sitios de confianza.
5. **Protección de identidad y contra fraudes:** Protege tus transacciones bancarias en Internet y previene ataques fraudulentos, evitando el robo de datos confidenciales de tu negocio.
6. **Control de aplicaciones:** Define los permisos de ejecución de los programas instalados en el equipo.
7. **Control de acceso a Internet:** Protege tu negocio de contenidos inapropiados que puedan afectar la productividad de tus colaboradores.
8. **Monitor y protección para Wi-Fi:** Protege tu modem con una barrera de acceso contra intrusos que evita la conexión de usuarios no autorizados.
9. **Protección para USB:** Protege tu USB frente a la ejecución automática de malware al insertar la unidad a tu computadora.
10. **Protección de datos:** Controla y protege el acceso a tus datos, documentos e información sensible. Define la ubicación y permisos de acceso a los archivos que deseas proteger.
11. **Protección contra correo basura (Anti-spam).**

La protección para Android incluye:

1. **Protección contra virus, malware y spyware**
2. **Auditor de privacidad:** Analiza y muestra los derechos de acceso a las aplicaciones instaladas (acceso a contactos, cuentas bancarias, fotos, etc.)
3. **Optimización del rendimiento:** Mejora el rendimiento de la batería y administra el uso de la memoria de tu dispositivo.
4. **Análisis de la tarjeta SD:** Analiza la tarjeta de memoria de tu dispositivo en busca de amenazas.

5. **Protección en caso de pérdida o robo del dispositivo:** toma una fotografía de la persona que tiene el dispositivo, el propietario recibe una alerta de robo. Localizador y bloqueador remoto del dispositivo. Borrar datos personales vía remota.

La protección para MAC incluye:

1. **Protección contra virus, malware y spyware.**
2. **Navegación segura:** Detecta y bloquea las páginas web fraudulentas, creando una lista de sitios de confianza.

Seguridad Internet Avanzado

Incluye todos los beneficios de Seguridad Internet más:

1. Optimización de computadoras (Windows)

- Libera espacio en PCs para que sean más rápidas.
- Optimiza el encendido de computadoras con el gestor de arranque.
- Programa limpiezas para que la batería y la velocidad de laptops no se vean perjudicadas.
- Desfragmenta las unidades de PCs para que éstas rindan al máximo.

2. Localización, control y gestión de empleados (Windows, MAC y Android)

- Accede al historial de localización para ver los lugares donde han estado empleados / flotilla durante los últimos días.
- Bloquea aplicaciones a una hora determinada y durante una duración determinada o en todo momento.

Seguridad Internet Total

Incluye todos los beneficios de Seguridad Internet Avanzado más:

1. VPN. Navegación privada, anónima y segura (Windows, MAC y Android).

LA VPN asegura los dispositivos durante el trabajo fuera de la oficina con conexión a Wi-Fis públicas. Crea un túnel privado de datos que asegura el anonimato, la privacidad y la protección de las comunicaciones.

2. Gestor de contraseñas (Windows, MAC y Android).

Permite gestionar las contraseñas de diferentes aplicaciones en uno o varios dispositivos bajo una clave maestra.

3. Gestor de parches y actualizaciones (Windows).

Gestiona los parches y actualizaciones por ti, reforzando así la seguridad y minimizando las fallas de software.

Requerimientos Técnicos:

Windows®

Sistema Operativo: Windows® 10 | 8.1 | 8 | 7 | Vista (32-bit & 64-bit), XP (32-bit) SP3 o posterior

RAM: 256 MB

Disco Duro: 240 MB de espacio libre

Procesador: Pentium 300 MHz o superior

Navegador: MS Internet Explorer 6.0 o posterior, Mozilla Firefox 2 o posterior, Google Chrome

Android™

Sistema Operativo: Android™ 4 o posterior

Mac®

Sistema Operativo: Mac® OSX 10.10 o posterior

Procesador: Intel® Core™ 2 Duo o posterior

Disco Duro: 200 MB de espacio libre

Condiciones Comerciales:

1. Precios en pesos Moneda Nacional, con I.V.A. incluido.
2. No hay plazo mínimo forzoso de contratación.
3. Deberás contar con una Línea Telmex activa y sin adeudos para contratar el Servicio. El Servicio puede facturar en Recibo Telefónico y Cuenta Maestra.
4. Contar con el equipo de cómputo y servicio de acceso a Internet, que cumplan con los requisitos mínimos especificados para la instalación y uso del servicio.
5. Contar con una cuenta de correo electrónico para recibir notificaciones del servicio.

6. CORREO EXCHANGE ADMINISTRADO

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

Oferta Base:

Características	Básico	Plus	Premium
Acceso	IMAP4/POP3/SMTP	RPC / HTTPS	RPC / HTTPS
Acceso móvil	No Incluye	Vía ActiveSync dispositivos Windows Mobile	Vía ActiveSync dispositivos Windows Mobile
Funciones en Outlook Web Access	Incluye las siguientes funciones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Bandeja de Entrada 2. Verificación ortográfica 3. Libreta personal de direcciones (Contactos Personales) 4. Libreta Global de Direcciones de la empresa 	Incluye las siguientes funciones: <ol style="list-style-type: none"> 5. Bandeja de Entrada 6. Búsqueda de mensajes 7. Verificación ortográfica 8. Libreta personal de direcciones (Contactos Personales) 9. Libreta Global de Direcciones de la empresa 10. Notas 11. Tareas 1. Carpetas Personales 2. Calendario Personal (sincronizado con cliente local de Outlook) 	Incluye las siguientes funciones: <ol style="list-style-type: none"> 3. Bandeja de Entrada 4. Búsqueda de mensajes 5. Verificación ortográfica 6. Libreta personal de direcciones (Contactos Personales) 7. Libreta Global de Direcciones de la empresa 8. Notas 9. Tareas 10. Carpetas Personales 11. Calendario Personal (sincronizado con cliente local de Outlook).
Funciones en cliente Outlook 2007 / 2010	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reenvío automático 2. Listas de distribución 3. Correo de auto-respuesta 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Sincronización de Outlook local con OWA 5. Compartir Calendario 6. Compartir Contactos 7. Compartir Tareas 8. Compartir Notas 9. Enviar correos a nombre de otro usuario 10. Libreta Global de Direcciones de la empresa. 	<ol style="list-style-type: none"> 11. Sincronización de Outlook local con OWA 12. Compartir Calendario 13. Compartir Contactos 14. Compartir Tareas 15. Compartir Notas 16. Enviar correos a nombre de otro usuario 17. Libreta Global de Direcciones de la empresa.
Almacenamiento	18. 1 GB inicial (hasta 5 GB de crecimiento).	19. 5 GB iniciales (hasta 10 GB de crecimiento).	20. 25 GB iniciales (hasta 50 GB de crecimiento).
Reglas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reenvío automático 2. Listas de distribución 3. Correo de vacaciones 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Reenvío automático 5. Listas de distribución 6. Correo de vacaciones (Auto respuesta). 	<ol style="list-style-type: none"> 7. Reenvío automático 8. Listas de distribución 9. Correo de vacaciones (Auto respuesta).
Tamaño máximo del mensaje enviado	20 MB (20,600 KB)	25 MB (25,600 KB)	25 MB (25,600 KB)
Destinatarios máximos por mensaje	100	200	200

Precios

A continuación, se señala la renta mensual del SERVICIO:

	Paquete	Cuenta Adicional MXN c/I.V.A
Correo Básico	MXN c/I.V.A.	
Correo Básico - 1 cuenta	\$35.00 pesos M.N.	\$35.00 pesos M.N.
Correo Básico - 20 cuentas	\$660.00 pesos M.N.	\$33.00 pesos M.N.
Correo Básico - 50 cuentas	\$1,550.00 pesos M.N.	\$31.00 pesos M.N.
Correo Básico - 100 cuentas	\$3,000.00 pesos M.N.	\$30.00 pesos M.N.
Correo Básico - 200 cuentas	\$5,800.00 pesos M.N.	\$29.00 pesos M.N.
Correo Básico - 500 cuentas	\$13,500.00 pesos M.N.	\$27.00 pesos M.N.

Correo Plus		
Correo Plus - 1 cuenta	\$139.00 pesos M.N.	\$139.00 pesos M.N.
Correo Plus - 10 cuentas	\$1,310.00 pesos M.N.	\$131.00 pesos M.N.
Correo Plus - 20 cuentas	\$2,580.00 pesos M.N.	\$129.00 pesos M.N.
Correo Plus - 50 cuentas	\$6,250.00 pesos M.N.	\$125.00 pesos M.N.
Correo Plus - 100 cuentas	\$12,100.00 pesos M.N.	\$121.00 pesos M.N.
Correo Plus - 200 cuentas	\$23,000.00 pesos M.N.	\$115.00 pesos M.N.
Correo Plus - 500 cuentas	\$56,000.00 pesos M.N.	\$112.00 pesos M.N.
Correo Plus - 1000 cuentas	\$110,570.00 pesos M.N.	\$110.57 pesos M.N.

Correo Premium		
Correo Premium - 1 cuenta	\$185.00 pesos M.N.	\$185.00 pesos M.N.
Correo Premium - 10 cuentas	\$1,790.00 pesos M.N.	\$179.00 pesos M.N.
Correo Premium - 20 cuentas	\$3,500.00 pesos M.N.	\$175.00 pesos M.N.
Correo Premium - 50 cuentas	\$8,450.00 pesos M.N.	\$169.00 pesos M.N.
Correo Premium - 100 cuentas	\$16,574.00 pesos M.N.	\$165.74 pesos M.N.

Plan de 5 cuentas básicas	\$169.00 pesos M.N.
Plan de 3 cuentas plus	\$417.00 pesos M.N.

7. [MICROSOFT 365](#)

Oferta Microsoft NCE. Herramientas de colaboración y productividad para las empresas, servicios de licenciamiento con suscripción por usuario.

- **Exchange Online Kiosco.** Correo Profesional con calendario web y acceso POP.
- **Exchange Online (Plan 1).** Correo Profesional con calendario accesible desde Outlook en PC, web y dispositivos móviles.
- **Exchange Online (Plan 2).** Correo Profesional con calendario y archivado de correo electrónico accesible desde Outlook en PC, web y dispositivos móviles con capacidades avanzadas de archivado, y cumplimiento.
- **Microsoft Teams Esencial.** Aplicación de Microsoft Teams que incluye reuniones en línea seguras, chat y almacenamiento en la nube.
- **Microsoft 365 Negocio Básico.** Aplicaciones de Office en línea, correo profesional, almacenamiento de archivos en la nube y reuniones y chat en línea. No incluye las versiones de escritorio de las aplicaciones de Office.
- **Microsoft 365 Negocio Estándar.** Aplicaciones de Office en cualquier dispositivo, correo profesional, almacenamiento de archivos en la nube y reuniones y chat en línea.
- **Microsoft 365 Negocio Premium.** Aplicaciones de Office en cualquier dispositivo, correo profesional, almacenamiento de archivos en la nube, reuniones y chat en línea, protección avanzada contra amenazas y administración de dispositivos.
- **Microsoft 365 Apps para Negocio.** Aplicaciones de Office para negocios, incluye Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote, Access, además de almacenamiento y uso compartido de archivos en línea.
- **Office 365 F3.** Office en línea y para dispositivos móviles, correo profesional, almacenamiento de archivos en la nube y reuniones y chat en línea.
- **Office 365 E1.** Versiones en línea de Office, correo profesional, mensajería instantánea, reuniones en línea, almacenamiento y uso compartido de archivos. No incluye las versiones de escritorio de las aplicaciones de Office.
- **Office 365 E3.** Aplicaciones de Office para PC y Mac, correo profesional, mensajería instantánea, reuniones en línea, almacenamiento y uso compartido de archivos.
- **Office 365 E5.** Aplicaciones de Office para PC y Mac, correo profesional, mensajería instantánea, reuniones en línea HD, almacenamiento y uso compartido de archivos personales de 1 TB, incluye seguridad avanzada, Power BI y audioconferencia.
- **Microsoft 365 Apps para Empresa.** Aplicaciones de Office para empresas, incluye Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote, Access, además de almacenamiento y uso compartido de archivos en línea.
- **Microsoft 365 F1.** Office en línea y para dispositivos móviles, almacenamiento de archivos en la nube, reuniones y chat en línea, y seguridad avanzada.
- **Microsoft 365 F3.** Office en línea y para dispositivos móviles, correo profesional, almacenamiento de archivos en la nube, reuniones y chat en línea, y seguridad avanzada.
- **Microsoft 365 E3.** Ofrece productividad desde cualquier dispositivo, proporciona seguridad y control de TI. Office 365 E3, Enterprise Mobility + Security E3 y Windows 10/11 Enterprise E3.
- **Microsoft 365 E5.** Ofrece productividad desde cualquier dispositivo, proporciona administración, seguridad, control de TI y análisis empresarial avanzado. Office 365 E5, Enterprise Mobility + Security E5 y Windows 10/11 Enterprise E5.
- **Project Online Esencial.** Colaboración en proyectos en línea, ver y administrar tareas. Requiere Project Online o Project Server para su organización.
- **Project Plan 1.** Gestión de proyectos en línea, capacidades esenciales de manejo de proyectos.
- **Project Plan 3.** Gestión de proyectos, con interfaz de usuario enriquecida a través del cliente de Project instalado en PC.
- **Project Plan 5.** Una solución flexible para la gestión de proyectos y el trabajo diario. Incluye el cliente de Project para las personas que necesitan capacidades completas de administración de proyectos en sus escritorios de Windows.
- **SharePoint (Plan 1).** Plan de colaboración que permite a los usuarios compartir, gestionar y buscar información y recursos.
- **SharePoint (Plan 2).** Plan de colaboración con capacidades avanzadas para formularios enriquecidos, visualización de datos mejorada, publicación de bases de datos de Access y diagramas de Visio hospedados.
- **Visio Plan 1.** Permite crear diagramas de negocio y de TI que cumplan con estándares de la industria en la web, así como conectarlos con datos de una fuente externa. Incluye almacenamiento en la nube.
- **Visio Plan 2.** Permite crear diagramas de negocio y de TI que cumplan con estándares de la industria, tanto en Web como con la aplicación de escritorio, así como conectarlos con datos de una fuente externa. Incluye almacenamiento en la nube.
- **OneDrive para Negocio (Plan 1).** Proporciona almacenamiento en la nube para uso compartido de archivos.

- **OneDrive para Negocio (Plan 2)**. Proporciona almacenamiento en la nube, acceso sin conexión y uso compartido. Incluye capacidades avanzadas de seguridad.
- **Enterprise Mobility + Security E3**. Suite de Seguridad para dispositivos y usuarios finales: Azure AD Premium P1, Azure Information Protection Premium P1, Microsoft Advanced Threat Analytics y Microsoft Intune.
- **Enterprise Mobility + Security E5**. Suite de Seguridad para dispositivos y usuarios finales: Azure AD Premium P2, Azure Information Protection Premium P2, Microsoft Advanced Threat Analytics y Microsoft Intune.
- **Microsoft Teams Phone Estándar Add-on**. Habilita capacidades de administración de llamadas (realizar, recibir y transferir llamadas) en la nube desde Microsoft Teams.
- **Microsoft 365 Audio Conferencia Add-on**. Habilita marcar un número para unirse a las reuniones o marcar para sumar participantes a la reunión.
- **Microsoft Teams Rooms Estándar**. Habilita Microsoft Teams para salas de reuniones.
- **Teams Rooms Premium**. Experiencias premium para dispositivos de sala de reuniones, incluidos software de administración, inteligencia y sala. Incluye audio conferencias.
- **Power BI Pro**. Servicio de análisis de negocio basado en la nube que permite visualizar y analizar datos con mayor velocidad, eficiencia y comprensión.
- **Archivado para Exchange Online Add-on**. Solución de archivado para correo basada en la nube.
- **Exchange Online Protection**. Protección antimalware y antispam avanzada para correo electrónico. Para implementaciones de Exchange Server On-premise.
- **Office 365 Prevención de Pérdida de Datos Add-on**. Permite identificar, supervisar y proteger automáticamente la información confidencial en Office 365.
- **Office 365 Almacenamiento Extra Add-on**. Gigabyte de almacenamiento adicional para Office 365.
- **Microsoft 365 Negocio Básico (sin teams)**. Aplicaciones de Office en línea, correo profesional, almacenamiento de archivos en la nube. No incluye las versiones de escritorio de las aplicaciones de Office.
- **Microsoft 365 Negocio Estándar (sin teams)**. Aplicaciones de Office en cualquier dispositivo, correo profesional, almacenamiento de archivos en la nube.
- **Microsoft 365 Negocio Premium (sin teams)**. Aplicaciones de Office en cualquier dispositivo, correo profesional, almacenamiento de archivos en la nube, protección avanzada contra amenazas y administración de dispositivos.
- **Office 365 E1 (sin teams)**. Versiones en línea de Office, correo profesional, almacenamiento y uso compartido de archivos. No incluye las versiones de escritorio de las aplicaciones de Office.
- **Office 365 E3 (sin teams)**. Aplicaciones de Office para PC y Mac, correo profesional, almacenamiento y uso compartido de archivos.
- **Office 365 E5 (sin teams)**. Aplicaciones de Office para PC y Mac, correo profesional, almacenamiento y uso compartido de archivos personales de 1 TB, incluye seguridad avanzada, Power BI y audioconferencia.
- **Microsoft 365 E3 (sin teams)**. Ofrece productividad desde cualquier dispositivo, proporciona seguridad y control de TI. Office 365 E3, Enterprise Mobility + Security E3 y Windows 10/11 Enterprise E3.
- **Microsoft 365 E5 (sin teams)**. Ofrece productividad desde cualquier dispositivo, proporciona administración, seguridad, control de TI y análisis empresarial avanzado. Office 365 E5, Enterprise Mobility + Security E5 y Windows 10/11 Enterprise E5.
- **Microsoft Teams Enterprise**. Reuniones de grupo en línea ilimitadas de hasta 30 horas con chat en línea 10GB de almacenamiento.

Precios:

#	Precio por usuario Pesos M.N. incluye IVA	Pago Mensual Compromiso 12 meses	Pago Anual Anticipado	Pago Mensual sin Compromiso
1	Microsoft 365 Negocio básico *	\$130	\$1,476	\$150
2	Microsoft 365 Negocio estándar *	\$323	\$3,675	\$375
3	Microsoft 365 Negocio Premium *	\$566	\$6,459	\$659
4	Aplicaciones de Microsoft 365 para Negocios	\$213	\$2,423	\$249
5	Teams Esencial	\$88	\$989	\$102
6	Office 365 F3	\$103	\$1,170	\$120
7	Office 365 E1 (sin Teams)	\$205	\$2,334	\$234
8	Office 365 E3 (sin Teams)	\$545	\$6,225	\$623
9	Office 365 E5 (Sin Teams)	\$938	\$10,714	\$1,072

#	Precio por usuario Pesos M.N. incluye IVA	Pago Mensual Compromiso 12 meses	Pago Anual Anticipado	Pago Mensual sin Compromiso
10	Aplicaciones de Microsoft 365 para Empresa	\$309	\$3,522	\$360
11	Microsoft 365 F1	\$58	\$655	\$69
12	Microsoft 365 F3	\$207	\$2,353	\$240
13	Microsoft 365 E3 (sin Teams)	\$886	\$10,116	\$1,012
14	Microsoft 365 E5 (sin Teams)	\$1,436	\$16,400	\$1,640
15	Exchange Kiosco	\$53	\$599	\$60
16	Exchange en línea Plan 1	\$103	\$1,170	\$120
17	Exchange en línea Plan 2	\$207	\$2,353	\$240
18	Enterprise Mobility + Security E3	\$279	\$3,173	\$318
19	Enterprise Mobility + Security E5	\$431	\$4,909	\$491
20	OneDrive Negocio Plan 1	\$132	\$1,497	\$150
21	OneDrive Negocio Plan 2	\$263	\$2,993	\$300
22	SharePoint Plan 1	\$132	\$1,497	\$150
23	SharePoint Plan 2	\$263	\$2,993	\$300
24	Project en línea esencial	\$184	\$2,095	\$210
25	Project Plan 1	\$263	\$2,993	\$300
26	Project Plan 3	\$787	\$8,979	\$898
27	Project Plan 5	\$1,441	\$16,461	\$1,647
28	Visio en línea Plan 1	\$132	\$1,497	\$150
29	Visio en línea Plan 2	\$394	\$4,490	\$449
30	Power BI Pro	\$263	\$2,993	\$300
31	Power BI Premium (por usuario)	\$524	\$5,986	\$599
32	Power BI Premium (por usuario) add-on	\$263	\$2,993	\$300
33	Microsoft Defender para Office 365 Plan 1	\$53	\$599	\$60
34	Microsoft Defender para Office 365 Plan 2	\$132	\$1,497	\$150
35	Microsoft Teams Phone Standard (Phone System)	\$250	\$2,395	\$240
36	Microsoft 365 Audio Conferencia	\$66	\$749	\$75
37	Archivado para Exchange	\$79	\$898	\$90
38	Exchange Online Protection	\$26	\$300	\$30
39	Office 365 Data Loss Prevention	\$79	\$898	\$90
40	Microsoft Teams Rooms Pro	\$1,048	\$11,972	\$1,198
41	Azure Active Directory Premium P1	\$158	\$1,796	\$180
42	Azure Active Directory Premium P2	\$237	\$2,694	\$270
43	Microsoft Intune	\$210	\$2,395	\$240
44	Microsoft Intune Device	\$72	\$809	\$81
45	Power Apps per app plan	\$263	\$2,993	\$300
46	Power Automate per flow plan	\$2,619	\$29,928	\$2,993
47	Power Apps per app plan (1 app or portal)	\$132	\$1,497	\$150
48	Azure Information Protection Premium P1	\$53	\$599	\$60
49	Microsoft Teams Premium (precio de introducción)	\$184	\$2,095	\$210
50	Microsoft Copilot para Microsoft 365	-	\$8,979	-
51	Microsoft 365 Negocio Básico (sin Teams)	\$106	\$1,197	\$120
52	Microsoft 365 Negocio Estándar (sin Teams)	\$270	\$3,083	\$308
53	Microsoft 365 Negocio Premium (sin Teams)	\$519	\$5,926	\$593
54	Office 365 E1 ¹	\$258	\$2,938	\$300
55	Office 365 E3 ¹	\$592	\$6,752	\$689

#	Precio por usuario Pesos M.N. incluye IVA	Pago Mensual Compromiso 12 meses	Pago Anual Anticipado	Pago Mensual sin Compromiso
56	Office 365 E5 ¹	\$978	\$11,164	\$1,138
57	Microsoft 365 E3 ¹	\$927	\$10,580	\$1,078
58	Microsoft 365 E5 ¹	\$1,466	\$16,746	\$1,706
59	Microsoft Teams Enterprise	\$139	\$1,439	\$144

Condiciones Comerciales:

- Cancelar el servicio antes de finalizar el plazo elegido, implica la facturación de los meses pendientes de dicho plazo.
- El cliente deberá mantener como mínimo la cantidad de licencias solicitadas durante el plazo elegido.

* Condiciones Comerciales de la promoción:

- Los planes tienen un límite colectivo de 300 usuarios por organización.

Nota:

¹ Sólo disponible para clientes que contrataron estas licencias antes del 30 de junio de 2024.

Políticas comerciales:

1. El uso del SERVICIO implica la aceptación del cliente del Contrato del Cliente de Microsoft disponible en <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>

2. El CLIENTE podrá elegir el plazo mínimo forzoso de contratación de los SERVICIOS que será de un (1) mes o doce (12) meses, el cual comenzará a contar a partir de la fecha del alta.

3. El CLIENTE no podrá disminuir la cantidad de licencias contratadas durante el plazo mínimo forzoso elegido.

4. El SERVICIO se renovará automáticamente por periodos iguales al plazo mínimo forzoso de contratación elegido por el CLIENTE, salvo que, con 10 días hábiles de anticipación a la terminación del plazo mínimo forzoso o la renovación correspondiente, el CLIENTE notifique a TRIARA su intención de no renovar.

5. En caso de que el CLIENTE desee realizar decremento o cambio de tipo de licencia deberá notificarlo a TRIARA con al menos diez (10) días hábiles previos a la fecha de terminación del plazo mínimo forzoso o la renovación correspondiente para SERVICIOS con plazo mínimo forzoso de contratación de doce (12) meses y con dos (2) días hábiles previos a la fecha de terminación del plazo mínimo forzoso o la renovación correspondiente para el caso de SERVICIOS con plazo mínimo forzoso de contratación de un (1) mes, de lo contrario, los SERVICIOS se renovarán automáticamente en las mismas condiciones en las que se venía prestando.

6. En caso de que el CLIENTE diera por terminado el SERVICIO(S) antes de cumplir con el plazo mínimo forzoso elegido, el cliente se obliga a pagar a TRIARA, el importe correspondiente al pago mensual de los SERVICIOS, multiplicado por el número de meses que faltan para concluir con dicho plazo mínimo forzoso.

7. El CLIENTE acepta que será el único responsable del respaldo y migración de su información y está de acuerdo en que para tener acceso a respaldar y obtener su información deberá realizar el pago de los cargos que correspondan por terminación anticipada.

8. El CLIENTE podrá solicitar la terminación o baja de los SERVICIOS siempre y cuando se le haya facturado por lo menos un cargo mensual, en cuyo caso deberá dar aviso llamando al CENTRO DE ATENCIÓN, quedando obligado el CLIENTE a: (1) cubrir la renta mensual completa, independientemente del día en que sea presentada la notificación de terminación o baja de los SERVICIOS.

El SERVICIO quedará deshabilitado en un tiempo máximo de 24 (veinticuatro) horas, después de realizada la solicitud.

OFERTA COMERCIAL Microsoft CSP

Aplicable a CLIENTES que contrataron antes del 8 de Agosto de 2022

Servicio	Precio por Usuario mensual MXN incluyendo IVA
Exchange Kiosko: Correo electrónico empresarial mediante una experiencia de explorador de Outlook familiar y enriquecida. Se incluyen 2 GB por buzón de usuario, Acceso POP / SMTP, Anti-Virus, Anti-Spam, acceso vía Web, consola de administración.	\$59.00 pesos M.N.
Exchange en línea Esencial: Correo electrónico de categoría empresarial mediante una experiencia de explorador de Outlook familiar y enriquecida. Se incluyen 15 GB por buzón de usuario, Anti-Virus, Anti-Spam, acceso vía Web, consola de administración.	\$79.00 pesos M.N.
Exchange en línea Plan 1: Correo electrónico empresarial con un buzón de 50 GB por usuario. Cuenta de correo 50 GB, Acceso MAPI / RPC, Anti-Virus, Anti-Spam, Acceso vía Web, Compartir calendario y contactos, Consola de administración.	\$109.00 pesos M.N.
Exchange en línea Plan 2: Correo electrónico de categoría empresarial con un buzón de 100 GB por usuario y almacenamiento ilimitado a través de la funcionalidad de archivado de correos. Acceso MAPI / RPC, Anti-Virus, Anti-Spam, Acceso vía Web, Compartir calendario y contactos, Consola de administración y capacidad de configurar políticas de prevención de pérdida de datos.	\$235.00 pesos M.N.
Office 365 F3: Suite de colaboración y productividad que incluye las herramientas de productividad de Microsoft Office basados en web, correo electrónico de 2 GB, herramientas de colaboración a través de Microsoft Teams. No se incluyen las aplicaciones de escritorio.	\$109.00 pesos M.N.
Aplicaciones de Microsoft 365 para negocios (antes O365 Negocio): Aplicaciones de Office, almacenamiento y uso compartido de archivos en la nube. Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher instalado hasta en PCs/MACs + 5 tabletas y 5 dispositivos móviles. Cuenta con 1TB de almacenamiento en la nube y Microsoft Sway para crear presentaciones interactivas. Correo electrónico no incluido. Incluye Microsoft Intune para crear políticas para incrementar la seguridad de su información accedida a través de dispositivos móviles.	\$235.00 pesos M.N.
Microsoft 365 Negocio Básico (antes O365 Negocio Esencial): Correo electrónico de categoría empresarial con servicios de productividad en línea (Outlook, Word, Excel, PowerPoint y OneNote). Correo de 50 GB, calendario compartido, 1 TB de almacenamiento en la nube, reuniones en línea para 250 participantes. Incluye Microsoft Intune para crear políticas para incrementar la seguridad de su información accedida a través de dispositivos móviles.	\$139.00 pesos M.N.
Microsoft 365 Negocio Estandar (antes O365 Negocio Premium): Correo electrónico de categoría empresarial, aplicaciones de Office y otros servicios empresariales. Suite de Office: Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher para instalar hasta en 5 PCs/MACs + 5 tabletas y 5 dispositivos móviles, Correo de 50 GB, calendario compartido, 1 TB de almacenamiento en la nube, reuniones en línea para 250 participantes y Microsoft Teams para contar con una herramienta para consolidar documentos, chats, llamadas, conferencias y trabajar en equipo. Incluye Microsoft Intune para crear políticas para incrementar la seguridad de su información accedida a través de dispositivos móviles.	\$345.00 pesos M.N.
Office 365 E1: Correo electrónico con Office en línea y videoconferencia. Correo de 50 GB, 1 TB de almacenamiento en la nube, Conferencias Web ilimitadas de hasta 250 participantes, chat de negocios, Office Web Apps para creación y visualización de documentos. Incluye Microsoft Intune para crear políticas para incrementar la seguridad de su información accedida a través de dispositivos móviles.	\$219.00 pesos M.N.
Office 365 E3: Correo electrónico de categoría empresarial, aplicaciones de Office y otros servicios empresariales. Suite de Office: Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher para instalar hasta en 5 PCs/MACs + 5 tabletas y 5 dispositivos móviles, Correo de 100 GB, calendario compartido, almacenamiento en la nube ilimitado para planes de más de 5 usuarios y 1 TB para clientes con menos de 5 licencias, reuniones en línea para 250 participantes y Microsoft Teams, herramienta para consolidar documentos, chats, llamadas, conferencias y trabajar en equipo. Incluye Microsoft Intune para crear políticas para incrementar la seguridad de su información accedida a través de dispositivos móviles.	\$549.00 pesos M.N.
Office 365 E5: Correo electrónico de categoría empresarial, aplicaciones de Office y otros servicios empresariales. Suite de Office: Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher para instalar hasta en 5 PCs/MACs + 5 tabletas y 5 dispositivos móviles, Correo de 100 GB, calendario compartido, almacenamiento en la nube ilimitado, reuniones en línea para 250 participantes y Microsoft Teams, herramienta para consolidar documentos, chats, llamadas, conferencias y trabajar en equipo. Adicional esta suite incluye control de acceso a documentos, encriptación de mensajes de correo electrónico, protección avanzada de información, inteligencias en ataques y herramientas de análisis. Incluye Microsoft Intune para crear políticas para incrementar la seguridad de su información accedida a través de dispositivos móviles.	\$975.00 pesos M.N.
Aplicaciones de Microsoft 365 para Empresa (antes Pro Plus): Aplicaciones de Office (Outlook, Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Access, InfoPath) hasta en 5 PCs/MACs + 5 tabletas y 5 dispositivos móviles. 1TB de almacenamiento en la nube y Microsoft Sway para crear presentaciones interactivas. Incluye Microsoft Intune para crear políticas para incrementar la seguridad de su información accedida a través de dispositivos móviles.	\$339.00 pesos M.N.

Microsoft 365 Negocio Premium: Es una solución integrada que incluye las herramientas de productividad de Microsoft, es decir, todas las capacidades de un Office 365 Negocio más soluciones avanzadas de seguridad y administración de dispositivos móviles.	\$549.00 pesos M.N.
Microsoft 365 E3: Es una solución completa e inteligente que reúne Office 365 Empresarial E3, la licencia de Windows 10 Enterprise para ser instalada en una PC/laptop y Enterprise Mobility + Security E3 para impulsar la creatividad de todos los usuarios y permitirles colaborar de forma segura.	\$879.00 pesos M.N.
Microsoft 365 E5: Es una solución completa e inteligente que reúne Office 365 Empresarial E5, la licencia de Windows 10 Enterprise para ser instalada en una PC/laptop y Enterprise Mobility + Security E5 para impulsar la creatividad de todos los usuarios y permitirles colaborar de forma segura.	\$1579.00 pesos M.N.
Microsoft 365 F3: Solución integrada que incluye Office para aplicaciones móviles y Office para la Web, correo electrónico de 2 GB, herramientas de colaboración a través de Microsoft Teams, es decir, todas las capacidades de un Office 365 F1 más soluciones avanzadas de seguridad y administración de dispositivos móviles.	\$275.00 pesos M.N.
Project en línea Esencial: Permite a las organizaciones empezar a trabajar rápidamente, tiene una interfaz web para actualizar tareas, problemas y riesgos, ingresar tablas de tiempos y compartir documentos.	\$195.00 pesos M.N.
Project Plan 1: es para equipos que necesitan las capacidades esenciales de manejar proyectos orientados en tareas como asignar tareas y dependencias y agendar y dar seguimiento al trabajo del proyecto con listas, tableros, y líneas de tiempo.	\$275.00 pesos M.N.
Project Plan 3 (en línea Profesional): Interfaz de usuario enriquecida a través del cliente de Project listo para ser instalado en su PC. Administre los costos y recursos de su proyecto, publique su proyecto en la nube. Cada suscripción le permite hasta 5 instalaciones concurrentes de la aplicación de Project.	\$875.00 pesos M.N.
Project Plan 5 (en línea Premium): Esta edición proporciona todas las funcionalidades de Project en línea Esencial y Project en línea Profesional. Adicional se incluye optimización y selección de portafolios, administración de la demanda, administración de recursos empresariales y reportes listos para ser utilizados	\$1,539.00 pesos M.N.
SharePoint (Plan 1): Portal Seguro para compartir archivos en Internet, acceso desde cualquier computadora o dispositivo móvil con conexión a internet. Sincronice copias locales de sus archivos a su PC o Mac. 1 TB de espacio de almacenamiento de OneDrive por usuario	\$145.00 pesos M.N.
SharePoint (Plan 2): Portal Seguro para compartir archivos en Internet, acceso desde cualquier computadora o dispositivo móvil con conexión a internet. Sincronice copias locales de sus archivos a su PC o Mac. Espacio ilimitado de almacenamiento de OneDrive por usuario. Configure sus búsquedas empresariales, encuentre contenido en formato electrónico para escenarios de auditoría o litigio; identifique y proteja información sensible a través de funcionalidades de protección de pérdida de datos.	\$275.00 pesos M.N.
Visio en línea (Plan 1): Este plan permite crear y compartir fácilmente diagramas profesionales en su navegador preferido. Incluye 2 GB de almacenamiento en OneDrive.	\$139.00 pesos M.N.
Visio en línea (Plan 2): Este plan permite crear diagramas de negocio y de TI que cumplan con estándares de la industria, así como ser conectados con datos de una fuente externa. Incluye 2 GB de almacenamiento en OneDrive.	\$415.00 pesos M.N.
OneDrive Negocio (Plan 1): OneDrive Negocio es un espacio de almacenamiento personal en la nube con 1 TB máximo, le facilita la administración y el uso compartido de sus documentos, y le permite trabajar en ellos de manera conjunta y en tiempo real desde cualquier lugar y dispositivo.	\$149.00 pesos M.N.
One Drive Negocio (Plan 2): OneDrive Negocio es un espacio de almacenamiento personal en la nube con almacenamiento ilimitado, le facilita la administración y el uso compartido de sus documentos, y le permite trabajar en ellos de manera conjunta y en tiempo real desde cualquier lugar y dispositivo. Incluye un plan de protección avanzado de información para identificar, monitorear y proteger información sensible e importante.	\$275.00 pesos M.N.
Enterprise Mobility + Security E3: Suite que incluye herramientas para proteger la información generada en sus herramientas de colaboración y productividad: Azure Active Directory Premium P1 le ayudará a proteger el acceso a sus aplicaciones productivas; Enterprise Mobility Suite le ayudará a proteger su información corporativa en cualquier dispositivo; Azure Information Protection P1 le ayudará a encriptar sus archivos y correos en la nube y en sus premisas; Microsoft Advanced Threat Analytics para tener un nivel adicional de protección ante ataques avanzados en sus premisas.	\$239.00 pesos M.N.
Enterprise Mobility + Security E5: Suite que incluye herramientas para proteger la información generada en sus herramientas de colaboración y productividad: Azure Active Directory Premium P2 le ayudará a proteger el acceso a sus aplicaciones productivas, así como las nuevas capacidades de protección de identidad; Enterprise Mobility Suite le ayudará a proteger su información corporativa en cualquier dispositivo; Azure Information Protection P2 le ayudará a encriptar sus archivos y correos en la nube y en sus premisas, clasificación automática, etiquetamiento y todas las capacidades del P1; Microsoft Advanced Threat Analytics para tener un nivel adicional de protección ante ataques avanzados en sus premisas; Microsoft Cloud App Security le agregará visibilidad, control y protección a sus aplicativos de nube.	\$405.00 pesos M.N.

Archivado para Exchange. Archivado de correo electrónico en la nube para servidores Exchange instalados en sus premisas o en la nube. Ofrece espacio ilimitado para almacenar correos electrónicos.	\$89.00 pesos M.N.
Exchange Protección en línea: Servicio de filtrado de correo que ayuda a proteger su organización ante correos spam y tiene una solución para protegerlo de código malicioso.	\$29.00 pesos M.N.
Office 365 Protección Avanzada: Diseñado para ofrecer protección adicional en contra de software malicioso específico para su correo electrónico, archivos y aplicaciones de Office 365.	\$59.00 pesos M.N.
Office 365 Prevención de Pérdida de Datos: Herramienta de prevención de pérdida de información que permite mediante políticas proteger información sensible como números de tarjetas de crédito, número de seguridad social o información de registros de salud. Con esta solución podrá identificar información sensible, monitorearla y protegerla.	\$85.00 pesos M.N.
Power BI Pro. Herramienta de análisis de negocio basado en la nube que proporciona una vista única de los datos más críticos de su negocio.	\$249.00 pesos M.N.

Políticas comerciales:

10. Precios con Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) en pesos, Moneda Nacional.
11. No hay plazo mínimo forzoso de contratación.

8. GOOGLE WORKSPACE

Google Workspace es un conjunto de aplicaciones diseñadas para trabajar desde cualquier dispositivo proporcionando una nueva forma de colaborar en equipo, incluye correo electrónico Gmail personalizado, calendario, Google Drive para guardar archivos, mensajería, videoconferencia y aplicaciones para crear documentos, presentaciones, hojas de cálculo y formularios.

OFERTA COMERCIAL Google Workspace:

	Negocio Comienza (starter)	Negocio Estándar	Negocio Plus	Empresarial Comienza	Empresarial Esencial**	Empresarial Estándar	Empresarial Plus
Maximo usuarios por Dominio		300					Ilimitado
Correo Gmail y Calendario					No incluido		
Almacenamiento en Drive	30 GB	2TB	5TB	1TB	1TB	Ilimitado	Ilimitado
Aplicaciones web y móvil: Procesador de Texto, Hoja de Cálculo y Presentaciones	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Videoconferencia con Meet	100 participantes	150 participantes	500 participantes	250 participantes	150 participantes	500 participantes	500 participantes
Funcionalidades de inteligencia artificial generativa en la suite de productividad	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Grabación de Videoconferencias	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Transmisión en vivo	-	-	-	10K	-	10K	100K
Grupos y bandejas de entrada colaborativas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vault y gestión de la información	-	-	✓	-	-	✓	✓
Cloud Search búsqueda inteligente y asistencia	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Prevención de Pérdida de Datos	-	-	-	-	-	✓	✓
Gestión de dispositivos	-	-	-	✓	-	✓	✓
Centro de Seguridad: Prevención, Detección, Remediación de amenazas	-	-	-	-	-	-	✓

Precios Google Workspace

Precio por usuario con IVA Pesos M.N.	Negocio Comienza (starter)	Negocio Estándar	Negocio Plus	Empresarial Comienza	Empresarial Esencial	Empresarial Estándar	Empresarial Plus
Mensual	\$195	\$390	\$613	\$307	N/A	\$752	\$975
Mensual en compromiso a 12 meses*	\$163	\$325	\$511	\$256	\$232	\$627	\$812
Anual*	\$1,949	\$3,898	\$6,125	\$3,063	\$2,784	\$7,517	\$9,744

* Los planes de pago anual anticipado y mensual con compromiso a 12 meses se renuevan automáticamente, salvo solicitud previa del cliente notificando la intención de no renovarlo, notificando con por lo menos 30 días de anticipación.

DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES:

Producto	Descripción
Gmail	Correo multidispositivo y con acceso offline, integración con Google Drive permite uso de enlaces en lugar de adjuntos, protección antispam, cifrado y autenticación de máximo nivel.
Drive	Almacenamiento flexible y altamente seguro, controles de Seguridad y Auditoría para la compartición, fácilmente extensible con componentes de terceros y prevención de pérdida de datos.
Cloud Search	Motor de búsqueda de Google con mecanismos asistidos preparados para la empresa. Tarjetas inteligentes que muestran información relevante en cada momento basado en perfiles, pautas de comportamiento.
Meet	Conexiones 1:1 o 1:N en cualquier momento y desde cualquier lugar. Establecimiento sencillo e intuitivo de videollamadas HD, videollamadas a un clic en Calendar y compartición de pantalla: multidispositivo.
Chat	Comunicación mediante mensajes directos y conversaciones de grupo. Permite la realización de preguntas rápidas, colaboración en chats de grupos, crear salas virtuales para proyectos de equipo.
Calendario	Gestión asistida de tareas diarias. Ayuda en la organización de ideas y prioridades, planificación inteligente y asistida simplifica la gestión de las reuniones.
Docs Documentos	Herramienta colaborativa y concurrente de procesamiento de textos. Creación y edición de documentos, multidispositivo con o sin conexión, alta seguridad gracias a los controles de compartición y con historial de revisión, Multi-formato.
Sheets Hojas de cálculo	Herramienta de procesamiento de datos simple y accesible. Permite trabajar y analizar desde funciones sencillas hasta complejas cargas de trabajo, interacción con lenguaje natural, integraciones y componentes que complementan la potencia de Sheets.
Slides Presentaciones	Presentaciones colaborativas. Colaboración en tiempo real con comentarios y chat embebidos en el propio documento, posibilidad de usar plantillas corporativas, integración con información de diferentes fuentes, interacción con usuarios a los que se les hace la presentación.
Forms Formularios	Encuestas y formularios hechos de manera sencilla e intuitiva. Posibilidad de crear una encuesta o un formulario de manera sencilla, analiza respuesta con resúmenes automáticos, visualización de los datos en hojas de cálculo asociadas que permiten explotar y trabajar las respuestas.
Gemini para Workspace	Se integra directamente en las aplicaciones, permitiéndote procesar y generar texto en Docs y Gmail (redactar, resumir, reformular), analizar datos, identificar tendencias y crear visualizaciones en Sheets, así como generar esquemas, sugerir contenido y diseñar diapositivas en Slides.

Sites Sitios	Herramienta que permite la creación de páginas y portales por parte de equipos sin conocimiento profundo en desarrollo.
	Capacidad de confeccionar portales de manera simple, diseño “responsive” (móviles, tabletas, ordenadores), fácil integración con el resto de las herramientas de GSuite o Analytics.
Keep	Herramienta que permite crear, compartir y trabajar en equipo con notas y listas.
	Crea listas de tareas, transcribe notas de voz, añade recordatorios a partir de fotos y mucho más.
Admin	Unico punto de control de toda la suite.
	Configuración de usuarios, datos y dispositivos de forma segura, app móvil, alertas e informes configurables. Seguridad y control del entorno, informes de uso para extraer información de uso de la herramienta.
Vault	Herramienta de archivado y-Discovery de comunicaciones de empleados.
	Herramienta de Retención legal e Discovery, Correo, Chat y Drive con Validez legal.

CONDICIONES DE SERVICIO GOOGLE WORKSPACE:

El uso de los servicios de Google (en adelante los “Servicios”) implica la aceptación del CLIENTE de estas Condiciones de Servicio. Los Servicios de Google son muy diversos, por lo que en ocasiones se pueden aplicar condiciones o requisitos de productos adicionales (incluidas restricciones de edad). Las condiciones adicionales estarán disponibles junto con los Servicios pertinentes y formarán parte del acuerdo que estableces con Google al usar sus Servicios, a través de la página web de Triara.com S.A. de C.V. (TRIARA)

Uso de los Servicios Google.

El CLIENTE se compromete a cumplir con los términos, condiciones y las políticas disponibles a través de los Servicios. El CLIENTE no deberá usar los Servicios Google de forma inadecuada. Por ejemplo, no deberá interferir con los Servicios, ni intentar acceder a ellos usando un método distinto a la interfaz y a las instrucciones proporcionadas por Google, Inc. (Google) y/o por TRIARA. El CLIENTE solo podrá usar los Servicios en la medida en que la ley lo permita, incluidas las leyes y las normativas de control de las exportaciones y de las reexportaciones que estén en vigor. Google y/o TRIARA podrán suspender o cancelar los Servicios si el CLIENTE no cumple con los términos, condiciones y/o con las políticas publicadas en la página web de Google y/o TRIARA, o si considera que la conducta de un CLIENTE puede ser malintencionada.

El CLIENTE reconoce y acepta que el uso de los Servicios de Google no lo convierten en titular de ninguno de los derechos de propiedad intelectual de los mismos ni del contenido al que acceda. El CLIENTE podrá usar el contenido de los Servicios si lo autoriza su titular o si está permitido por la ley. Estas condiciones no le otorgan al CLIENTE el derecho a usar las marcas ni los logotipos utilizados en los Servicios. El CLIENTE no deberá eliminar, ocultar ni alterar los avisos legales que se muestren en los Servicios.

Los Servicios de Google muestran o podrán mostrar contenido que no pertenece a Google y/o a TRIARA. Este contenido es responsabilidad exclusiva de la entidad que lo haya puesto a su disposición. Google y/o TRIARA podrán revisar el contenido para determinar si es ilegal o infringe sus políticas, y eliminarlo o negarse a publicarlo si tiene razones suficientes para considerar que infringe sus políticas o la ley. Sin embargo, esta posibilidad no implica necesariamente que revisen el contenido, por lo que el CLIENTE no debe dar por sentado que Google y/o TRIARA vaya a revisar dicho contenido.

En relación con el uso de los Servicios, Google y/o TRIARA podrán enviar al CLIENTE avisos de servicio, mensajes administrativos y/o cualquier otro tipo de información.

Algunos de los Servicios Google están disponibles en dispositivos móviles. Se recomienda al CLIENTE no utilizar dichos Servicios de un modo que pueda distraer y que impida al CLIENTE cumplir las leyes y/o reglamentos de tránsito o de seguridad.

Cuenta de Google.

Es posible que el CLIENTE necesite de una cuenta de Google para utilizar algunos de los Servicios, por lo que el CLIENTE podrá crear su propia cuenta de Google o, en su caso, un administrador podrá asignarle una cuenta al CLIENTE. El CLIENTE reconoce y acepta que al usar una cuenta de Google asignada por un administrador, existe la posibilidad de que le apliquen términos y condiciones distintas u adicionales, además de que el administrador podrá acceder a la cuenta del CLIENTE o inhabilitarla.

El CLIENTE es responsable de mantener la confidencialidad de su contraseña o clave de acceso a efecto de proteger adecuadamente la cuenta de Google. El CLIENTE es el único responsable de la actividad que se desarrolle en su cuenta de Google o a través de ella. Se recomienda al CLIENTE no reutilizar la contraseña de su cuenta de Google en aplicaciones de terceros.

Protección de la privacidad y de los derechos de autor.

Las políticas de privacidad de Google explican el tratamiento de los datos personales y la protección de la privacidad al usar sus Servicios. Al usar los Servicios de Google el CLIENTE acepta que Google use sus datos de conformidad con sus políticas de privacidad contenidas en la siguiente liga: <https://policies.google.com/privacy?gl=MX&hl=es>.

Google y TRIARA atienden las notificaciones de presuntas infracciones de derechos de autor y propiedad industrial, por lo que, en su caso, Google y/o TRIARA cancelarán las cuentas de los usuarios y CLIENTES que cometan infracciones reiteradas de acuerdo con el proceso establecido en la ley estadounidense de protección de los derechos de autor (Digital Millenium Copyright Act, DMCA).

Asimismo, como parte de los Servicios se ofrece información para facilitar a los titulares de derechos la gestión online de sus derechos de autor.

Contenido del CLIENTES en los Servicios Google

Algunos de los Servicios Google permiten a los CLIENTES subir, enviar, almacenar o recibir contenido. Lo anterior, en el entendido de que el CLIENTE seguirá siendo el titular de los derechos de propiedad intelectual sobre dicho contenido.

Al subir, almacenar o recibir contenido o al enviarlo a los Servicios Google o a través de ellos, el CLIENTE concede a Google y a TRIARA (y a sus colaboradores) una licencia mundial para usar, alojar, almacenar, reproducir, modificar, crear obras derivadas (por ejemplo, las que resulten de la traducción, la adaptación u otros cambios que realicemos para que tu contenido se adapte mejor a los Servicios), comunicar, publicar, ejecutar o mostrar públicamente y distribuir dicho contenido. Google usará los derechos que le confiere esta licencia únicamente con el fin de proporcionar, promocionar y mejorar los Servicios y de desarrollar servicios nuevos. Esta licencia seguirá vigente incluso cuando el CLIENTE deje de usar los Servicios (por ejemplo, en el caso de una ficha de empresa que el CLIENTE haya añadido a Google Maps). Algunos Servicios le permiten al CLIENTE acceder al contenido que haya proporcionado y eliminarlo. Además, en algunos Servicios se incluyen condiciones o ajustes que limitan el uso de Google o de TRIARA del contenido que el CLIENTE haya enviado a los mismos. El CLIENTE deberá asegurarse de contar con los derechos necesarios para conceder a Google y a TRIARA esta licencia sobre cualquier contenido que envíe a los Servicios Google.

Los sistemas automatizados de Google analizarán el contenido del CLIENTE (incluidos los correos electrónicos) para ofrecer funciones de productos que sean relevantes, como resultados de búsqueda y anuncios personalizados, y detección de software malicioso y spam. Este análisis se realiza cuando el contenido se envía, se recibe y cuando se almacena.

Si el CLIENTE tiene una cuenta de Google, se podrá mostrar el nombre y foto de perfil, así como las acciones que el CLIENTE realice en Google o en aplicaciones de terceros conectadas a la cuenta de Google del CLIENTE (como hacer +1, escribir reseñas y publicar comentarios), incluida la aparición en anuncios y en otros contextos comerciales. Google respetará las opciones que elegidas por el CLIENTE para limitar la información que será compartida o la configuración de visibilidad de la cuenta de Google del CLIENTE. Por ejemplo, el CLIENTE podrá configurar la cuenta de forma que su nombre y foto no aparezcan en un anuncio.

Para obtener más información sobre cómo Google usa o almacena contenido, el CLIENTE podrá consultar la política de privacidad o las condiciones adicionales de cada Servicio. Google podrá usar los comentarios o las sugerencias que el CLIENTE envíe en relación con sus Servicios sin compromiso alguno.

Acerca del software de los Servicios Google

En caso de que un Servicio requiera o incluya software descargable, este software podrá actualizarse automáticamente en el dispositivo del CLIENTE siempre que haya versiones o funciones nuevas disponibles. Algunos Servicios pueden permitir que el CLIENTE defina los ajustes de actualización automática.

Google otorga al CLIENTE una licencia personal, mundial, libre del pago de regalías, intransmisible y no exclusiva para usar el software que se proporcione como parte de los Servicios. El único propósito de esta licencia es permitirle al CLIENTE el uso de los Servicios que ofrece Google, según lo estipulado en estas condiciones. El CLIENTE no podrá copiar, modificar, distribuir, vender, ni prestar (la totalidad o una parte) los Servicios, ni del software incluido, además el CLIENTE no podrá aplicar técnicas de ingeniería inversa ni intentar extraer el código fuente de dicho software, a no ser que el CLIENTE cuente consentimiento escrito de Google.

Google otorga gran importancia al software de código abierto. Parte del software que usan los Servicios se ofrece con una licencia de software de código abierto, la cual se pone a disposición del CLIENTE. En virtud de lo anterior, el CLIENTE reconoce y acepta que algunas de las disposiciones establecidas en la licencia de software de código abierto pueden anular expresamente algunas de estas condiciones.

Cómo modificar y cancelar los Servicios.

Google cambia y mejora sus Servicios constantemente, por ello, es posible que Google y/o TRIARA añada o elimine algunas funciones o características, o que suspendan o cancelen un Servicio por completo.

El CLIENTE puede dejar de usar los Servicios en cualquier momento. De igual modo, Google y/o TRIARA pueden dejar de proporcionar al CLIENTE los Servicios o añadir o crear nuevas limitaciones en cualquier momento, sin responsabilidad alguna. Considerando que el CLIENTE es el propietario de sus datos y que es importante preservar el acceso a los mismos, en caso de que Google y/o TRIARA interrumpan un Servicio se le informará al CLIENTE con suficiente antelación y se le permitirá extraer la información almacenada en el Servicio.

Garantías y renuncias de responsabilidad.

Google ofrece sus Servicios con un nivel de competencia y diligencia razonable desde el punto de vista comercial. No obstante, hasta donde lo permita la legislación aplicable, Google y TRIARA no ofrecen garantía alguna en relación con algunos aspectos de sus Servicios.

Ni Google, TRIARA, ni sus proveedores o distribuidores ofrecen al CLIENTE garantías específicas sobre los Servicios distintas a las establecidas de forma expresa en este documento o en las condiciones adicionales. Por ejemplo, Google no ofrece garantía alguna en relación con el contenido de los Servicios, sus funciones específicas, su fiabilidad, su disponibilidad ni su capacidad para satisfacer tus necesidades. Los Servicios se ofrecen «tal cual» en el estado en que se encuentran.

Algunas jurisdicciones establecen determinadas garantías, como la garantía específica de mercantilidad, de idoneidad para un fin concreto y de no incumplimiento. En la medida en que la ley lo permita, Google y TRIARA excluyen todas las garantías aplicables a los Servicios.

Responsabilidad por los Servicios.

El CLIENTE reconoce y acepta que ni Google, TRIARA, ni sus proveedores o distribuidores serán responsables frente al CLIENTE por la pérdida de ganancias, beneficios, ingresos, datos, pérdidas financieras ni por daños indirectos, especiales, derivados, ejemplares o punitivos.

En la medida en que la ley lo permita, la responsabilidad total de Google, TRIARA, así como la de sus proveedores y distribuidores, por cualquier reclamación realizada bajo estas condiciones, incluida por cualquier garantía implícita, se limita al importe que el CLIENTE haya pagado por usar los Servicios (o, si Google así lo decide, a la reanudación de los Servicios).

En ningún caso, ni Google, TRIARA, ni sus proveedores y distribuidores serán responsables por cualquier pérdida o daño que no sean previsible de forma razonable.

Google reconoce y acepta que el CLIENTE cuenta con ciertos derechos en México en su carácter de consumidor. En virtud de lo anterior, si el CLIENTE usa los Servicios con fines personales, ninguna de las disposiciones establecidas en este documento ni en ninguna de las condiciones adicionales limitará los derechos no renunciables del CLIENTE.

Uso de los Servicios por parte de empresas.

Si el CLIENTE usa los Servicios en nombre de una empresa o persona moral, dicha empresa o persona moral acepta estas condiciones. Se eximirá de responsabilidad a Google, TRIARA y a sus filiales, directivos, agentes y empleados por las reclamaciones, demandas o acciones legales que se puedan derivar del uso de los Servicios o de la infracción de estas condiciones o que estén relacionados con los mismos, incluidos cualesquiera responsabilidad o gasto que se deriven de las reclamaciones, pérdidas, daños, demandas, juicios, costes procesales y honorarios de abogados.

Acerca de estas condiciones.

Google y TRIARA podrán modificar en cualquier momento estas condiciones o las adicionales que se apliquen a un Servicio, por ejemplo, reflejar cambios legislativos o en los alcances de los Servicios. Asimismo, Google y TRIARA podrán publicar avisos relacionados con las modificaciones que se hagan en las condiciones adicionales del Servicio correspondiente. Las modificaciones no se aplicarán con carácter retroactivo y entrarán en vigor en un plazo no inferior a 14 días naturales contados a partir de la fecha de su publicación. No obstante, el CLIENTE reconoce y acepta que las modificaciones que afecten a nuevas funciones de un Servicio o los cambios que se implementen por cuestiones legales entrarán en vigor de forma inmediata. El CLIENTE reconoce que, en caso de que no acepte las condiciones modificadas de un Servicio, el CLIENTE deberá dejar de usar dicho Servicio.

En caso de conflicto entre estas condiciones y las adicionales, estas condiciones prevalecerán sobre las condiciones adicionales. Estas condiciones rigen la relación entre Google y el CLIENTE, y no generan ningún derecho del que pueda ser beneficiario un tercero. Si el CLIENTE cumple estas condiciones y Google o TRIARA no toman medida alguna al respecto de forma inmediata, no se entenderá que Google y/o TRIARA renuncian a los derechos que cada una de éstas pudieran ejercer (por ejemplo, llevar a cabo acciones en el futuro).

9. PAGINA WEB (antes 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	Comercia 12	Comercia 100	Comercia 1000	Comercia Ilimitado
Construir mi página					
Constructor avanzado de sitio web responsivo (optimizado para computadora, tableta y teléfono inteligente)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Diseños acorde al tipo de negocio	Si	Si	Si	Si	Si
YouTube, Google Maps, Formularios de Contacto	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Integración con redes sociales (Facebook Likes, Feeds, etc.)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Optimizador para buscadores	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Atraer clientes					
E-mail marketing (AnnouncerPro)	20 contactos	20 contactos	20 contactos	20 contactos	20 contactos
Social Stream (Linkedin, Facebook, Twitter)	No	Sí	Sí	Sí	Sí
Vender en línea					
Constructor de Tienda en Línea	No	Sí	Sí	Sí	Sí
Productos	No Aplica	12	100	1000	Ilimitados
Configura tarifas de envío planas o en tiempo real con diferentes empresas de logística	No	Sí	Sí	Sí	Sí
Configura impuestos	No	Sí	Sí	Sí	Sí
Soporte para procesamiento de pagos en línea	No	Múltiples opciones de pago			
Cupones de descuento	No	No	Sí	Sí	Sí
Descuentos al mayoreo	No	No	No	Sí	Sí
Vende productos digitales	No	No	Sí	Sí	Sí
Integración para vender en Facebook	No	Sí	Sí	Sí	Sí
Remarketing con Google Analytics	No	No	Sí	Sí	Sí
Seguimiento de pedidos, pagos y estatus de envío	No	Sí	Sí	Sí	Sí
Envío e impresión de facturas	No	Sí	Sí	Sí	Sí
Envío de notificaciones personalizadas a clientes que realizan compras	No	No	Sí	Sí	Sí
Exporta información de pedidos, productos y clientes en CSV	No	No	Sí	Sí	Sí
Indexación nativa AJAX (SEO)	No	No	Sí	Sí	Sí
Reportes con Google Analytics	No	Sí	Sí	Sí	Sí
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	3,000 GB	3,000 GB	3,000 GB	3,000 GB
Publicación de Sitio Web optimizado para dispositivos móviles	∅	∅	∅	∅	∅
Diseño de página y tienda					

Optimización para buscadores (SEO)	0	0	0	0	0*
Secciones dentro del sitio	3	6	6	6	6*
Entrenamiento para hacer cambios simples	0	0	0	0	0*
Galería con imágenes de banco o del cliente	3	5	5	5	5*
Texto personalizado	300 palabras con textos de acuerdo con giro	900 palabras personalizado por copywriter	900 palabras personalizado por copywriter	900 palabras personalizado por copywriter	900 palabras personalizado por copywriter*
Entrega garantizada	3 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles*
Productos incluidos en tu diseño de tienda	NA	12	12	12	12*

*Solo disponible en pago anual

Oferta base:

Plan	Comienza	Comercia 12	Comercia 100	Comercia 1000	Comercia Ilimitado
Renta mensual MXN	\$99.00	\$299.00	\$599.00	\$999.00	\$1,665.00

Oferta página con diseño:

Plan	Comienza + diseño	Comercia 12 + diseño	Comercia 100 + diseño	Comercia 1000 + diseño	Comercia Ilimitado + diseño
Renta mensual MXN*	\$189.00	\$449.00	\$749.00	\$1149.00	NA
Mantenimiento ilimitado	\$99.00	\$99.00	\$99.00	\$99.00	NA

Oferta solo diseño:

Plan	Comienza	Comercia 12	Comercia 100	Comercia 1000	Comercia ilimitado
Pago anual MXN	\$1,399.00	\$2,399.00	\$2,399.00	\$2,399.00	\$2,399.00
Mantenimiento ilimitado	\$99.00	\$99.00	\$99.00	\$99.00	\$99.00

Políticas Comerciales:

1. Precios con Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) y en pesos, Moneda Nacional.
2. No hay plazo mínimo forzoso de contratación para la renta de página web.
3. Plazo forzoso de 12 meses para los planes con diseño.
4. El pago anual no incluye la renta del servicio de página web.

Servicios adicionales:

Servicio	Renta Mensual MXN IVA Incluido
Campañas de Correo Electrónico [Aplica para Planes Comienza, Comercia 12, 100, 1000, Ilimitado]	
Bloque de 250 contactos (mensajes ilimitados)	\$139.00
Bloque de 500 contactos (mensajes ilimitados)	\$179.00
Bloque de 1000 contactos (mensajes ilimitados)	\$229.00
Bloque de 10000 contactos (mensajes ilimitados)	\$399.00
Bloque de 25000 contactos (mensajes ilimitados)	\$499.00
Cuentas de correo electrónico [Aplica para todos los planes]	
Cuenta de Correo Modalidad Básica Excedente	\$5.29

Funcionalidad de cuentas de correo electrónico	Comienza	Comercia 12	Comercia 100	Comercia 1000	Comercia Ilimitado
Servicio de correo electrónico					
Envío/Recepción mediante POP/SMTP	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Configuración en dispositivos móviles POP/SMTP	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Web mail	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Libreta de direcciones	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Filtro anti-spam	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Respuesta automática	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Características “Anuncio Avanzado en Seccionamarilla.com”

Se publicará un anuncio en www.seccionamarilla.com con las siguientes características:

LISTADO EN RESULTADOS DE BÚSQUEDA:

- Logo; y
- Dirección y Teléfono.

VENTANA DE INFORMACIÓN:

- Productos y servicios;
- Mapa;
- Teléfonos y dirección;
- Liga a página *Web*;
- Liga a correo;
- Liga a SMS;
- Visualizaciones SMS Ilimitadas;
- Texto libre;
- Horarios;
- *Ratings & Reviews*;
- Formas de pago;
- Llama gratis; y
- Presencia en aplicaciones móviles.

10. REGISTRO Y RENOVACIÓN DE DOMINIOS

PLANES DE DOMINIOS RENTA ANUAL MXN (PRECIOS PARA USO CON SERVICIO DE PAGINA WEB [ANTES PRESENCIA WEB])		
Plan	Registro Anual MXN	Renovación Anual MXN
Dominio .com, .net, .org, .org.mx, .com.mx	\$309.00	\$309.00
Dominio .mx	\$609.00	\$609.00

PLANES DE REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN DE DOMINIOS		
Plan	Registro Anual MXN	Renovación Anual MXN
Dominio .com, .net, .org, org.mx, .com.mx	\$309.00	\$309.00
Dominio .mx	\$689.00	\$689.00
Estacionamiento de dominio y administración de DNS	\$79.00	\$79.00

Para conocer más información referente a los derechos y responsabilidades del registrante por favor sírvase a leer el documento <http://www.opensrs.com/docs/contracts/exhibita.htm> así como los derechos y responsabilidades de los Registrantes especificados en <http://www.icann.org/es/resources/registrars/raa/registrar-rights-responsibilities>

Políticas Comerciales

1. Los precios incluyen el IVA y se encuentran en pesos mexicanos.
2. El pago correspondiente al dominio se realiza en una sola exhibición.
3. Si el CLIENTE desea transferir su dominio, deberá cubrir los adeudos que tenga con TRIARA. Si el CLIENTE obtuvo su dominio derivado de alguna promoción relacionada al servicio Página Web o Correo, deberá cubrir previamente el costo del dominio para poder realizar la transferencia.

11. CONFERENCIA WEBEX

1) Descripción del servicio: Es una solución integral de colaboración, con la cual podrás realizar videoconferencias, permanecer conectado entre reuniones, crear grupos de trabajo, mensajería instantánea, uso compartido de archivos, pizarra blanca entre otros.

2) Modalidades del servicio:

- Reuniones: Permite reuniones efectivas en tiempo real compartiendo escritorio, presentaciones, aplicaciones y documentos comunicándose a través de audio, Voz sobre IP con video en alta definición, mensajería instantánea.
- Capacitación: Aprendizaje en línea en menos tiempo, con herramientas que permiten monitorear, medir la atención del grupo, interactuar grabar las sesiones entre otras aplicaciones.
- Eventos: Organiza eventos y conferencias a un bajo costo con herramientas que maximizan la atención.
- Soporte: Incrementa tus niveles de servicio y soluciona en forma eficiente problemas con tus usuarios. Ve y controla las aplicaciones y escritorios remotos en línea, para realizar un diagnóstico.

Adicionales

- Devolución de llamada: Los asistentes recibirán una llamada para unirse a su reunión, sin tener que marcar números ni introducir contraseñas.
- Registro de dispositivo: Incorporación de dispositivos de videoconferencia a cualquier sala de Conferencia Webex utilizando un código de activación.

3) Características

- Colaboración remota y continua: Agenda y realiza reuniones ilimitadas en línea, con colaboradores, clientes y prospectos con hasta 1,000 participantes por sesión.
- Compartir Video: Cuenta con la capacidad para conectar hasta 100 dispositivos de video
- Audio (acceso a la Red Telefónica Conmutada PSTN): Permite que los participantes a una reunión se puedan unir de forma inmediata vía telefónica marcando a números locales en 45 países o habilitando la opción de “devolución de llamada” para que el participante reciba una llamada desde la plataforma.

4) Funcionalidades

- Mensajería instantánea.
- Compartir contenido.
- Reducción de ruido.
- Pizarrón blanco.
- Grabar sesiones.

5) Oferta

USUARIO NOMBRADO

	Descripción	Precio con IVA	Detalle
Planes	Reuniones	\$430	Precio por usuario por mes
	Eventos	\$11,571	Precio por usuario por mes
	Capacitación	\$12,156	Precio por usuario por mes
	Soporte	\$3,386	Precio por usuario por mes
Incluido en los planes	VoIP	\$0.00	
	Número para llamar	\$0.00	
Adicionales	Registro de dispositivos	\$719	Precio por dispositivo por mes
	Devolución de llamada	\$731	Precio por usuario por mes (aplicable a todos los usuarios)

Webex meeting suite (mínimo 5 licencias)

	Descripción	Precio con IVA	Detalle
Plan	Reuniones	\$915	Precio por usuario por mes
	VoIP	\$0.00	
	Número para llamar	\$0.00	
	Eventos	\$0.00	
Incluido en el plan	Capacitación	\$0.00	
	Soporte	\$0.00	
	Registro de dispositivos	\$0.00	
	Portal de administración	\$0.00	
Adicionales	Devolución de llamada	\$2,923	Precio por usuario por mes (aplicable a todos los usuarios)

Políticas Comerciales:

1. Precios en moneda nacional, con IVA incluido.
2. Plazo mínimo forzoso de contratación de 12 meses.
3. Si se adquiere el servicio adicional de devolución de llamadas, debe ser igual al número total de licencias a contratadas.

Obligaciones del CLIENTE:

4. Contar con en el equipo de cómputo o servidor y servicio de acceso a Internet.
5. Contar con una cuenta de correo electrónico para recibir notificaciones del servicio.
6. El CLIENTE será el único responsable de la administración de sus contraseñas y accesos y deberá responder de cualquier consumo que se realice utilizando sus contraseñas y accesos.
7. Designar como mínimo a una persona que fungirá como el administrador del servicio y proporcionar correo electrónico del administrador.
8. Proporcionar el nombre de dominio con el que se dará de alta el servicio.

6) Requerimientos para la prestación del servicio(s)

A efectos de que el CLIENTE pueda utilizar el Servicio aquí descrito, será necesario que cumpla con los siguientes requisitos:

- Contar con cualquier modalidad de Infnitum.
- Que facture en Recibo Telmex o cuenta maestra.
- No tener ningún adeudo vencido en su Recibo Telmex o cuenta maestra.
- No estar en proceso de baja, en suspensión del servicio Infnitum ó portabilidad.
- Aceptar los presentes términos y condiciones.

7) Renovaciones

En caso de que el CLIENTE no notifique por escrito con 30 días laborales de anticipación, su deseo de cancelar el servicio, este será renovado por un periodo adicional de doce meses a fin de garantizar la continuidad del mismo.

8) Baja / Cancelación

El CLIENTE deberá notificar con 30 días laborales, previos al vencimiento del contrato, su deseo de solicitar la baja definitiva del servicio.

9) Penalización

En caso de que EL CLIENTE dé por terminado el SERVICIO(S) antes de cumplir con el plazo mínimo forzoso de contratación (12 meses), EL CLIENTE se obliga a pagar, el importe correspondiente al pago mensual de los SERVICIOS, multiplicado por el número de meses que falten para concluir con dicho plazo mínimo forzoso.

10) Atención a CLIENTES

Para cualquier información o aclaración del Servicio se podrá consultar a través de los Centros de Atención y Soporte Técnico a Clientes, en el teléfono 800 123 3535.

11) Responsabilidad del CLIENTE

EL CLIENTE será responsable de indemnizar así como de sacar y mantener en paz y a salvo a TRIARA de cualquier reclamación, demanda y/o acción legal que pudiera derivarse del uso que el CLIENTE o terceras personas relacionadas con éste hagan del SERVICIO, ya sea que implique un daño, alteración y/o modificación a la red, medios y/o a la infraestructura a través de la cual se presta el SERVICIO o por uso del SERVICIO para actividades ilícitas, como lo son, de manera enunciativa más no limitativa, temas de pornografía, minería de criptomonedas, delitos y crímenes cibernéticos, mal uso de datos personales, ejecución y propagación de malware como ransomware o cualquiera de sus modalidades.

El CLIENTE de igual manera será responsable de indemnizar, así como de sacar y mantener en paz y a salvo TRIARA de cualquier reclamación, demanda y/o acción legal que pudiera interponerse por cualquier tercero, como consecuencia de cualquier incumplimiento de EL CLIENTE a lo establecido en los términos y condiciones requeridos para la correcta prestación del SERVICIO.

12) Límite de responsabilidad

El límite de responsabilidad de TRIARA, será de hasta el 20% del monto de las contraprestaciones que debiera pagar el CLIENTE por el uso de los SERVICIOS en un periodo de doce meses.

12. RESPALDO DE INFORMACIÓN (antes Respaldo en Línea)

El servicio de respaldo de información consiste en el almacenamiento automático de una copia de archivos del CLIENTE en un centro de datos de alta seguridad, para que éstos puedan ser recuperados cuando se necesiten (en lo sucesivo el “SERVICIO”).

Al contratar el SERVICIO, el CLIENTE contará con consola de administración y respaldo para móviles así como respaldo para aplicaciones locales de Microsoft, Office 365 y sitios web.

Oferta Base:

Características	Profesional	Avanzado	Plus	Premium	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
Consola de administración	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Soporta Servidores	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Renta Mensual	\$59.00 M.N	\$269.00 M.N	\$499.00 M.N	\$1,219.00 M.N	\$2,419.00 M.N	\$4,779.00 M.N

Servicios Adicionales:

Almacenamiento adicional	Precio mensual con IVA
Almacenamiento adicional 15 GB	\$59.00 M.N
Almacenamiento adicional 75 GB	\$269.00 M.N
Almacenamiento adicional 150 GB	\$499.00 M.N
Almacenamiento adicional 375 GB	\$1,219.00 M.N
Almacenamiento adicional 750 GB	\$2,419.00 M.N
Almacenamiento adicional 1500 GB	\$4,779.00 M.N

Políticas Comerciales:

1. Precios con IVA incluido.
2. No hay plazo mínimo forzoso de contratación.

Plataformas Soportadas:

Windows XP Professional SP1 (x64), SP2 (x64), SP3 (x86) o posterior.

MAC. SO X Mavericks 10.9 o posterior

Dispositivos móviles. Smartphones y tablets con Android 4.1 o posterior, iPhones, iPads and iPods iOS 8 o posterior.

Linux.

Red Hat Enterprise Linux 4.x, 5.x, 6.x, 7.0, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.0

Ubuntu 9.10, 10.04, 10.10, 11.04, 11.10, 12.04, 12.10, 13.04, 13.10, 14.04, 14.10, 15.04, 15.10, 16.04, 16.10, 17.04, 17.10, 18.04, 18.10, 19.04

Fedora 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30

SUSE Linux Enterprise Server 10 and 11

SUSE Linux Enterprise Server 12 – supported on file systems, except for Btrfs

Debian 4, 5, 6, 7.0, 7.2, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7, 8.0, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 8.8, 9.0, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 9.6, 9.7, 9.8, 10

CentOS 5.x, 6.x, 7, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.0

Oracle Linux 5.x, 6.x, 7.0, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6 – both Unbreakable Enterprise Kernel and Red Hat Compatible Kernel

CloudLinux 5.x, 6.x, 7, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5

ClearOS 5.x, 6.x, 7, 7.1, 7.4

ALT Linux 7.0

Servidores Microsoft

Microsoft SQL Server 2005 o posterior.

Microsoft Exchange Server 2013 o posterior.

Requisitos:

1. Contar con en el equipo de cómputo o servidor y servicio de acceso a Internet con 2 MB o superior: el tiempo para respaldar dependerá del ancho de banda de su servicio de Internet.
2. Contar con una cuenta de correo electrónico para recibir notificaciones del servicio.
3. Contar con una línea Telmex activa y sin adeudos.

13. CORREO NEGOCIO

Servicio de mensajería con dominio personalizado por los USUARIOS AUTORIZADOS por el CLIENTE.

Cuentas de correo básicas con dominio personalizado:

Almacenamiento de Correo Electrónico por Buzón	10GB
Filtro contra Spam y Virus - On/Off	incluido
Filtro contra Spam y Virus Configurable	incluido
Autoresponder	incluido
Tamaño máximo de adjuntos	25 MB
Múltiple soporte de buzones de correo (integración de buzones de correo IMAP)	incluido
Blacklisting / Whitelisting	incluido
IMAP	incluido
POP3	incluido
SMTP	incluido
Rápida "agregar evento al calendario" del cuerpo del mensaje (análisis de Lenguaje Natural)	incluido
Acceso móvil - iPhone, Android, y/o responsivo	Puede utilizar aplicaciones nativas – respuesta
Sincronización de Contactos, Calendario de forma inalámbrica – iPhone & Android	Cal/CardDAV
Contactos de colaboración con los miembros del equipo	incluido
Ver archivo adjunto (ver archivo adjunto nombre/tipo en una lista)	incluido
Inbox Zero Tools - crear tareas de emails para limpiar su bandeja de entrada	incluido
Crear, editar, y etiqueta de tareas	incluido
Agregar fechas y recordatorios	incluido
Clasificación de tareas (debido hoy, esta semana, más adelante, compartido, sin fecha de vencimiento, crear fecha, bandeja de entrada cero etiquetas)	incluido
Tareas de colaboración con los miembros del equipo	incluido
Selección de tareas	incluido
Compartir las tareas	incluido
Notas de tarea	incluido
Añadir archivos a las tareas	incluido
Calendario	
Crear nuevos calendarios	incluido
Programar nuevos eventos - agregar asistentes; definir ubicación de reunión; establecer horarios de repetición	incluido
Fije recordatorios X minutos antes de evento en días específicos o intervalos de	incluido
Colaboración de calendarios con los miembros del equipo	incluido
Compartir y suscribirse a calendarios con los miembros del equipo	incluido

Programador ajusta a los asistentes basados en sus zonas de tiempo	incluido
Asistente de programación (sugerir el siguiente tiempo libre para satisfacer a los asistentes sobre el dominio)	incluido
Ver tiempos libre/ocupado	incluido
Tipos de calendario soportado	iCal, WebDav (CalDav)

Oferta Base:

Correo Negocios 5 cuentas	\$95.00 pesos M.N.
Correo Negocios 10cuentas	\$175.00 pesos M.N.
Correo Negocios 20 cuentas	\$289.00 pesos M.N.
Correo Negocios 50 cuentas	\$669.00 pesos M.N.
Correo Negocios 100 cuentas	\$1,149.00 pesos M.N.
Correo Negocios 200 cuentas	\$1,919.00 pesos M.N.
Correo Negocios 500 cuentas	\$4,309.00 pesos M.N.

Políticas Comerciales:

4. Precios en peso, Moneda Nacional, Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) incluido.
5. No hay plazo mínimo forzoso de contratación.

Navegadores Soportados: El correo web es soportado por los siguientes navegadores para Apple y Windows.

Windows Vista, 7, y 8

1. IE 9.0 en adelante.
2. Firefox versión 19 en adelante.
3. Google Chrome versión 25 en adelante.

Windows 10

1. Edge 12 en adelante.

Mac OS X 10.4, 10.5, and 10.6

1. Firefox versión 19 en adelante.
2. Safari versión 4.0 en adelante.
3. Google Chrome versión 25 en adelante.

14. ASPEL

1) Descripción del servicio:

ASPEL es un servicio de acceso por suscripción que le permitirá al CLIENTE usar de forma temporal el software contable y administrativo.

2) Modalidades del servicio:

ASPEL-SAE Administración Empresarial.

Administra todas las operaciones del ciclo de compra-venta de la empresa del CLIENTE, incluye herramientas de CRM y facturación electrónica para optimizar los esfuerzos de las áreas administrativas y comerciales.

ASPEL-COI Contabilidad Integral.

Procesa, integra y mantiene actualizada la información contable y fiscal, proporciona diversos reportes y gráficas que permiten evaluar el estado financiero y generar oportunamente las declaraciones fiscales, interactúa con hojas de cálculo, lo que contribuye a lograr una eficiente administración de la organización.

ASPEL-NOI Nómina Integral.

Automatiza el control de todos los aspectos de la nómina: percepciones y deducciones de los trabajadores, así como las declaraciones y aportaciones de la empresa con las últimas disposiciones fiscales y laborales vigentes, permite el envío de movimientos afiliatorios al IMSS por Internet, sin necesidad de recaptura o aplicaciones.

ASPEL SELLADO.

Conjunto de paquetes de timbres, los cuales conviven con ASPEL NOI y son utilizados específicamente para la generación automática de recibos de nómina. Si el CLIENTE requiere generar recibos de nómina para varios empleados o simplemente quiere automatizar este proceso, puede usar los timbres de Sellado y con un solo clic, emitir los recibos de todos los empleados.

ASPEL CAJA. Es el Sistema de Punto de Venta y Administración de Comercios que controla y administra las operaciones de ventas, facturación e inventarios de uno o varios comercios convirtiendo a una computadora en un punto de venta capaz de operar con lectores ópticos de código de barras, cajones de dinero, lectores de tarjeta de crédito e impresoras de tickets, entre otros dispositivos, para agilizar sus ventas de mostrador.

ASPEL FACTURE. Es un sistema que genera Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI) y Comprobantes Fiscales con Código de Barras Bidimensional (CBB) de acuerdo a las disposiciones fiscales vigentes.

ASPEL FACTURE cuenta con dos versiones:

- Facture Una Empresa. Para empresas con un RFC. Para aquellos negocios con una sola Razón Social emisora de Facturas Electrónicas.
- Facture Multiempresa. Para empresas con más de 99 RFC. Para aquellos negocios o empresas que cuentan con más de una razón social, emitiendo Facturas Electrónicas.

ASPEL ADM. Es un sistema que permite generar Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI) de acuerdo con las disposiciones fiscales vigentes a través de una aplicación web y móvil utilizando cualquier computadora personal, smartphone o tableta, ofreciendo una sencilla captura y total disponibilidad del servicio. Cuenta con tres versiones: ADM Básico, ADM Premium, ADM Paquete de Timbres.

ADM Factura. Es una aplicación que genera facturas electrónicas ilimitadas. El CLIENTE puede usar la aplicación en computadoras, laptop, teléfonos inteligentes o tabletas. ADM Factura solo está disponible de forma exclusiva para clientes con Paquetes Conectes, Mi Negocio y Supernegocio.

ADM Básico. Es una aplicación que permite generar facturas electrónicas ilimitadas, notas de crédito y comprobantes de pagos. El CLIENTE puede usar la aplicación en computadoras, laptop, teléfonos inteligentes o tabletas. ADM Básico está incluido en los Paquetes Telmex Negocio 1, 2 y 3. En caso de que el CLIENTE no cuente con un Paquete TELMEX, puede contratar éste servicio en su modalidad de renta mensual.

ADM Premium. Es una aplicación que permite generar facturas electrónicas ilimitadas, notas de crédito y comprobantes de pagos, y que además cuenta con una suite de administración que le permite al usuario, tener información disponible del negocio para una mejor toma de decisiones.

ADM Paquete de Timbres. En caso de que el CLIENTE tenga un volumen limitado de emisión de CFDIs, puede optar por cualquiera de los paquetes (de 20, 50 100 CFDIs).

ASPEL BANCO. Controla eficientemente los ingresos, egresos y movimientos de cualquier cuenta bancaria, tanto en moneda nacional como extranjera, además ofrece información financiera en todo momento como Estados de cuenta, Diarios de bancos, Flujo de efectivo, entre otros y permite la programación de movimientos periódicos, así como la conciliación electrónica con las principales instituciones financieras.

ASPEL PROD. Permite la planeación y control de los procesos de fabricación de la empresa, asegurando una óptima administración de inventarios y costos, proporciona, además, un eficiente seguimiento a las órdenes de producción mejorando los tiempos de entrega. Interactúa con Aspel-SAE 5.x del que obtiene información de materia prima y sub-ensambles, para realizar los procesos de producción y posteriormente actualizar el inventario con los productos terminados.

ASPEL NOI ASISTENTE. Es una App que lleva el registro de asistencia del personal, así como el control de sus incidencias laborales, como vacaciones, permisos, incapacidades y faltas.

3) Funcionalidades del Servicio

ASPEL-SAE Administración Empresarial.

Administra todas las operaciones del ciclo de compra-venta: provee diversas herramientas para una eficiente administración del CLIENTE: saldos, ventas, citas, contactos, campañas de mercadotecnia, entre otros, optimizando los esfuerzos de las áreas administrativas y comerciales.

Provee toda la funcionalidad necesaria para el manejo de Comprobantes Fiscales Digitales (Factura electrónica): creación, envío y almacenamiento, de acuerdo a la LISR.

Integra automáticamente a la administración, los pedidos creados desde Internet (tienda virtual) a través de ASPEL-SAE Comercio Electrónico.

ASPEL-COI Contabilidad Empresarial

Procesa, integra y mantiene actualizada la información contable y fiscal del CLIENTE.

Proporciona diversos reportes y gráficas que permiten evaluar el estado financiero de la organización y generar oportunamente las diferentes declaraciones fiscales.

Interactúa con hojas de cálculo enviando a Microsoft Excel® la información contable manteniéndola actualizada automáticamente.

ASPEL-NOI Nómina Empresarial

Automatiza el control de todos los aspectos de la nómina: percepciones y deducciones de los trabajadores, así como las declaraciones y aportaciones del CLIENTE.

Incluye las últimas disposiciones fiscales y laborales vigentes.

Envío de movimientos afiliatorios al IMSS por Internet, sin necesidad de recapturas o aplicaciones intermedias.

ASPEL SELLADO.

Permite contar con los timbres para completar el proceso de timbrado de nómina de forma automatizada, logrando terminar con este proceso en menor tiempo y sin necesidad de hacerlo uno a uno.

ASPEL CAJA.

Control total de los ingresos y existencias en las tiendas y cajas.

Información veraz y oportuna que permite agilizar la toma de decisiones como el resurtido de productos, promociones para reducir stock, entre otras.

Permite cumplir con la obligación de facturar electrónicamente.

Permite mantener el inventario al día.

Permite conocer el saldo de los clientes en todo momento.

ASPEL FACTURE.

Permite generar Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI's) para cumplir con nuevas disposiciones de la Ley del ISR, del IVA y del CFF. Además, incluye la posibilidad de registrar CFDI's denominados "Otros comprobantes", para los que se tiene la posibilidad de definir su tipo fiscal (Ingreso o Egreso) así como de capturar libremente la conformación de los montos involucrados en el mismo.

Esta opción se debe utilizar cuando el CLIENTE tenga que emitir comprobantes por operaciones tales como:

Comprobantes complementarios por cambio de tasa de IVA.

Comprobantes de retención de impuestos.

Comprobantes de pago de dividendos.

Comprobantes de pago de viáticos.

Permite generar comprobantes en dólares.

Permite emitir facturas, recibos de honorarios, recibos de arrendamiento y notas de crédito cumpliendo con todas las disposiciones fiscales vigentes.

Aspel FACTURE y los comprobantes son almacenados en el equipo del CLIENTE para mayor seguridad de la información. El servicio Aspel Sellado CFDI permite generar CFDI's de forma segura toda vez que la llave privada y contraseña del CSD (Certificado de Sello Digital) del contribuyente nunca es conocida por el PAC (Proveedor Autorizado de Certificación). Además, este SERVICIO permite enviar por correo electrónico los comprobantes a tus clientes.

ASPEL ADM.

Esta modalidad permite al CLIENTE emitir, cancelar y enviar por correo electrónico Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI) en cualquier momento. Además, el CLIENTE podrá emitir recibos de honorarios, recibos de arrendamiento y notas de crédito cumpliendo con las disposiciones fiscales vigentes.

ADM en su versión Premium incluye ADM Tienda, el cual tiene las siguientes funcionalidades:

- a) Administración y consulta los tickets generados por la venta de productos y servicios.
- b) Permite la Aceptación de tarjetas bancarias y consultar el reporte de todas las operaciones generadas.
- c) Generación de reportes como corte y arqueo de caja, separados por formas de pago.
- d) Generación de estadísticas para la toma de decisiones y ubicar productos más vendidos.
- e) Ofrecer productos desde cualquier lugar y asegurar la venta.
- f) Control de existencias, registrando productos mediante códigos de barras.
- g) Permite consultar los movimientos generados por las diferentes formas de pago y cuentas por pagar.
- h) Gestionar múltiples dispositivos al administrar hasta tres cajas activas.

ASPEL BANCO.

Al integrar Aspel-BANCO el CLIENTE podrá controlar las cuentas y flujo de efectivo, ya que ofrece información financiera precisa del estado de las cuentas en cualquier momento.

ASPEL PROD.

Permite al CLIENTE planear y controlar los procesos de fabricación de los productos terminados.

Además, el CLIENTE podrá calcular de manera eficiente, real y óptima el costo de los productos terminados y subensambles, considerando materia prima, subensambles, insumos directos e indirectos como la mano de obra.

Finalmente, el CLIENTE podrá organizar y conocer en todo momento el estado de las órdenes de producción.

NOI ASISTENTE.

Administra y resguarda la información de los colaboradores como: Recibos de Nómina, solicitud de vacaciones y permisos; formatos de incapacidad y maternidad; curricular, documento oficiales; en formatos PDF, Word, Excel o imágenes.

Organiza con máxima flexibilidad los horarios de entrada, salida, comida, turnos, días laborales y no laborales, entre otros. Para una o varias oficinas de acuerdo a las necesidades del cliente.

Consulta de las incidencias del personal por semana, mes o año desde cualquier lugar y hora.

Permite corroborar identidad mediante huella dactilar o NIP utilizando un dispositivo móvil (teléfono inteligente).

4) Contratación/ activación.

Para poder activar el SERVICIO el CLIENTE deberá descargar el software desde Telmex.com / Aspel e instalarlo en sus dispositivos. Además, el CLIENTE deberá ingresar los datos de acceso al sistema incluidos en el correo de bienvenida (Usuario, Contraseña, No. de Serie, Código de activación, etc.).

*En el caso de Aspel-ADM también puede descargar la App desde la Windows Store, App Store o Google Play.

5) Baja / Cancelación

La baja del SERVICIO se podrá solicitar a través de los Centros de Atención y Soporte Técnico a Clientes, en el teléfono 01 800 123 3535.

6) Atención a CLIENTES

Cualquier información o aclaración del SERVICIO se podrá consultar a través de los Centros de Atención y Soporte Técnico a Clientes, en el teléfono 01 800 123 3535.

7) Aclaración de facturación

Para cualquier aclaración sobre la facturación del Servicio, el CLIENTE deberá llamar al Centros de Atención TELMEX al número 01 800 123 0000.

Es importante contar con los siguientes datos:

- Número Telmex a 10 dígitos.
- Nombre completo de titular.
- Correo electrónico registrado.
- Dirección del domicilio con C.P.

8) Información relevante

Tarifas en Renta Mensual.

Usuarios	SAE	COI	NOI	BANCO	PROD	CAJA
1	\$ 1,097	\$ 564	\$ 672	\$ 560	\$ 834	\$ 276
2	\$ 1,379	\$ 708	\$ 843	\$ 702	\$ 1,045	\$ 346
3	\$ 1,661	\$ 851	\$ 1,015	\$ 843	\$ 1,256	\$ 415
4	\$ 1,943	\$ 995	\$ 1,187	\$ 985	\$ 1,467	\$ 485
5	\$ 2,225	\$ 1,139	\$ 1,358	\$ 1,126	\$ 1,679	\$ 554
6	\$ 2,507	\$ 1,283	\$ 1,530	\$ 1,268	\$ 1,890	\$ 624
7	\$ 2,789	\$ 1,427	\$ 1,702	\$ 1,409	\$ 2,101	\$ 694
8	\$ 3,071	\$ 1,571	\$ 1,873	\$ 1,551	\$ 2,312	\$ 763
9	\$ 3,352	\$ 1,714	\$ 2,045	\$ 1,692	\$ 2,523	\$ 833
10	\$ 3,634	\$ 1,858	\$ 2,217	\$ 1,834	\$ 2,734	\$ 902
11	\$ 3,916	\$ 2,002	\$ 2,388	\$ 1,975	\$ 2,945	\$ 972
12	\$ 4,198	\$ 2,146	\$ 2,560	\$ 2,117	\$ 3,156	\$ 1,042
13	\$ 4,480	\$ 2,290	\$ 2,732	\$ 2,259	\$ 3,367	\$ 1,111
14	\$ 4,762	\$ 2,434	\$ 2,903	\$ 2,400	\$ 3,579	\$ 1,181
15	\$ 5,044	\$ 2,578	\$ 3,075	\$ 2,542	\$ 3,790	\$ 1,250
16	\$ 5,326	\$ 2,721	\$ 3,247	\$ 2,683	\$ 4,001	\$ 1,320
17	\$ 5,607	\$ 2,865	\$ 3,419	\$ 2,825	\$ 4,212	\$ 1,390
18	\$ 5,889	\$ 3,009	\$ 3,590	\$ 2,966	\$ 4,423	\$ 1,459
19	\$ 6,171	\$ 3,153	\$ 3,762	\$ 3,108	\$ 4,634	\$ 1,529
20	\$ 6,453	\$ 3,297	\$ 3,934	\$ 3,249	\$ 4,845	\$ 1,598
Usuario Adicional	\$ 282	\$ 144	\$ 172	\$ 142	\$ 211	\$ 70

Usuarios	FACTURE UNA EMPRESA	FACTURE MULTI EMPRESA	ADM BÁSICO	ADM PREMIUM	ADM PAQUETE
1	\$232	\$601	\$188	\$304	20 FACTURAS \$ 343

					50 FACTURAS \$ 760
					100 FACTURAS \$ 1,326

SELLADO. Paquete de timbres:

Timbres	PRECIO
50	\$ 354
200	\$ 702
400	\$ 880
1,000	\$ 89
2,000	\$ 2,504
5,000	\$ 5,242
10,000	\$ 9,205
20,000	\$ 16,571
50,000	\$ 38,662
70,000	\$ 2,717
100,000	\$ 68,114

NOI ASISTENTE.

Número de colaboradores	PRECIO
De 1 a 5	\$122
De 6 a 25	\$175
De 26 a 50	\$383
De 51 a 100	\$708
De 101 a 200	\$1,329
De 201 a 500	\$3,112
De 501 a 1,000	\$5,759
1,001 o más	\$7,982

Políticas comerciales:

- A. Precios en pesos, Moneda Nacional, los cuales incluyen el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).
- B. No hay plazo mínimo forzoso de contratación.
- C. Para la cancelación de los CFDI's no requiere de un paquete de timbres de Aspel Sellado CFDI, toda vez que la cancelación se realiza desde el Sistema Aspel, sin costo alguno. Tratándose de ASPEL NOI para el timbrado masivo, el CLIENTE si requiere la contratación del paquete de timbres Aspel Sellado CFDI.

9 Responsabilidad del CLIENTE

EL CLIENTE será responsable de indemnizar así como de sacar y mantener en paz y a salvo a TRIARA de cualquier reclamación, demanda y/o acción legal que pudiera derivarse del uso que el CLIENTE o terceras personas relacionadas con éste hagan del SERVICIO, ya sea que

implique un daño, alteración y/o modificación a la red, medios y/o a la infraestructura a través de la cual se presta el SERVICIO o por uso del SERVICIO para actividades ilícitas, como lo son, de manera enunciativa más no limitativa, temas de pornografía, minería de criptomonedas, delitos y crimen cibernéticos, mal uso de datos personales, ejecución y propagación de malware como ransomware o cualquiera de sus modalidades.

El CLIENTE de igual manera será responsable de indemnizar, así como de sacar y mantener en paz y a salvo TRIARA de cualquier reclamación, demanda y/o acción legal que pudiera interponerse por cualquier tercero, como consecuencia de cualquier incumplimiento de EL CLIENTE a lo establecido en los términos y condiciones requeridos para la correcta prestación del SERVICIO.

10) Límite de responsabilidad

El límite de responsabilidad de TRIARA, será de hasta el 20% del monto de las contraprestaciones que debiera pagar el CLIENTE por el uso de los SERVICIOS en un periodo de doce meses.

15. CLARO DRIVE NEGOCIO

1) Descripción del servicio: Claro Drive Negocio es un servicio de almacenamiento en la nube con capacidad para: compartir, almacenar y proteger fotos, videos o cualquier archivo (el "Servicio").

El Servicio es compatible con los siguientes sistemas operativos:

- iOS: 9.0 o superior.
- Android: 4.1 o superior.
- Windows: Windows XP SP3 (EoL Q2 2015), Windows 7 o superior.
- MacOS: 10.7 o superior.

2) Modalidades del servicio:

El Servicio cuenta con 2 planes de almacenamiento con costo de 300GB por \$59.00 al mes o 1024GB por 169.00 al mes, ambos sin plazo forzoso. Para contar con el Servicio de 100GB sin costo o 300GB o 1024GB el CLIENTE debe cumplir con lo siguiente:

- No estar en proceso de baja, en suspensión del servicio Infinitem ó portabilidad.
- No tener más de 4 meses sin pagar su servicio de telecomunicaciones, la promoción será cancelada de manera automática.

3) Funcionalidades del Servicio

- Enviar y recibir archivos de hasta 20 GB de acuerdo al plan contratado.
- Añadir contraseñas y fecha de expiración a enlaces compartidos.
- Envío de ligas o carpetas en modo solo lectura.
- Crear carpetas compartidas.
- Recuperación de archivos eliminados.
- Sincronizar tus archivos en todos tus dispositivos.
- Sube archivos en cualquier formato.

4) Requisitos de contratación

A efectos de que el CLIENTE pueda utilizar el Servicio aquí descrito, será necesario que cumpla con los siguientes requisitos:

- Contar con cualquier modalidad de Infinitem.
- Que facture en Recibo Telmex o cuenta maestra.
- No tener ningún adeudo vencido en su Recibo Telmex o cuenta maestra.
- No estar en proceso de baja, en suspensión del servicio Infinitem ó portabilidad.
- Aceptar los presentes términos y condiciones.

5) Requisitos para la baja o cancelación

Requisitos:

- El titular de la línea es el único autorizado para solicitar y tramitar la baja del Servicio.
- Si el CLIENTE tiene derecho a un plan de 100GB sin costo podrá quedarse con esa suscripción activa.
- La cancelación interrumpe la renovación automática de la suscripción del plan contratado, por lo que durante el mes en curso se seguirá proporcionando el Servicio y se genera el último cobro en la factura (en caso de que aplique).
- La plataforma utilizada para prestar el Servicio guardará para el CLIENTE los datos y videos almacenados en la nube durante 2 meses a partir de la cancelación del Servicio
- La cancelación no exime al CLIENTE de pagar los adeudos que tenga del Servicio.

Cuando el cliente deja de pagar 1 mes, su cuenta entra en estado "solo lectura", por lo que no podrá subir y/o compartir archivos, solo podrá bajar la información que tenga en la cuenta asignada conforme al Servicio. En caso de que el CLIENTE incumpla 2 meses seguidos con el pago del Servicio, el espacio será automáticamente ajustado a la modalidad correspondiente a la promoción de acuerdo con el paquete Infinitem, la modalidad del Servicio contratada se cancelará para evitar cobros posteriores del mismo.

A partir de la cancelación del servicio, el CLIENTE tiene 60 días para reactivarlo y recuperar su información. En caso de que no se reactive en dicho plazo la cuenta será eliminada por completo.

6) Atención a CLIENTES

Para cualquier información o aclaración del Servicio se podrá consultar a través de los Centros de Atención y Soporte Técnico a Clientes, en el teléfono 800 123 3535.

7) Aclaración de facturación

Para cualquier aclaración sobre la facturación del Servicio, se podrá consultar a través de los Centros de Atención TELMEX 800 123 0000.

Es importante contar con los siguientes datos:

- Número Telmex a 10 dígitos.
- Nombre completo de titular.
- Correo electrónico registrado en Claro drive.
- Dirección del domicilio con C.P.

8) Información relevante

El CLIENTE reconoce y acepta que, el Servicio de promoción: 100GB no puede convivir simultáneamente en una misma cuenta sumando capacidades de almacenamiento y funcionalidades.

El CLIENTE reconoce y acepta que el servicio de Internet, así como otros servicios que ofrece Telmex, es independiente al uso de este Servicio, y cada uno de ellos se rige por políticas particulares.

16. **NUBE EMPRESARIAL TELMEX**

La Nube Empresarial Telmex contara con dos tipos de oferta, la primera de ellas es la oferta de "COMPUTO DEDICADO" y la oferta de "COMPUTO PAGO POR USO". A continuación se describen las características y condiciones de cada una de estas ofertas.

COMPUTO DEDICADO

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

El SERVICIO consiste en proporcionar al CLIENTE recursos de cómputo virtualizados (RAM, VCPU, Disco), Seguridad, Almacenamiento y Red definida por software. Estos recursos son accesibles desde internet a través de un portal web.

El SERVICIO cuenta con TRES modalidades, cuyas características se especifican a continuación:

I. Platino

Ambientes virtualizados que se ofrecen a través de servidores físicos dedicados. La configuración inicial mínima requerida es de dos hosts (servidores físicos virtualizado) por clúster, uno de los cuales es para asegurar una alta disponibilidad, los crecimientos posteriores se pueden realizar a partir de una unidad.

El tiempo de aprovisionamiento para el SERVICIO es de un máximo de seis (6) semanas a partir de la firma de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

Características de cada Servidor:

	PLATINO 1	PLATINO 2	PLATINO 3	PLATINO 4
Cores	48	48	96	48
Memoria RAM (GB)	2048	512	4096	256
Contratación mínima	2 servidores			
Periodo de Contratación	12 y 36 Meses			
Tiempo de aprovisionamiento	6 semanas			

Para asegurar una alta disponibilidad del SERVICIO se debe considerar un servidor adicional por cada 7 (siete) solicitados.

II. Titanio

Titanio. - Proporcionan recursos de cómputo (RAM, VCPU, Disco) en ambiente compartido, para crear y administrar servidores virtuales de acuerdo con las necesidades del CLIENTE y sin patrones preestablecidos.

	TITANIO	REPLICACION
Periodo de contratación	De 12 y 36 meses	
Recursos ⁽¹⁾	Memoria 60% CPU 20%	Memoria 60% CPU 20%

⁽¹⁾ El porcentaje de recursos influyen en la prioridad con la que se atenderán las peticiones en caso de una alta demanda de recursos.

III. Replicación.

Sólo para CLIENTES que desean una disponibilidad continua de sus servicios durante eventos de inactividad planificados y/o no planificados, mediante la replicación y sincronización de los servidores en sus premisas hacia el SERVICIO. Esta modalidad es la única que permite decremento en los recursos de cómputo (RAM, VCPU) una vez que el CLIENTE lo solicite formalmente a TRIARA, por escrito, ya sea por correo electrónico o bajo los medios y/o procedimientos que TRIARA le indique al CLIENTE al momento de su solicitud.

El SERVICIO, en cualquiera de sus modalidades, incluye:

COMPONENTES	
Volumen de transferencia de datos (GB)	A través de conectividad compartida a internet de TRIARA para entrada y salida. Platino hasta 3,000 GB Titanio y Replicación hasta 2,000 GB (En caso de que el CLIENTE requiera ancho de banda garantizado, deberá solicitar a TRIARA el servicio de internet por ancho de banda con costo adicional).
Panel de Control	Incluido, personalizado con logos y colores de la empresa
Dirección IP Pública	1 para servidores expuestos a una VLAN Pública (En caso de que el CLIENTE requiera más de una IP pública deberá solicitarla a TRIARA con un cargo adicional).
Funcionalidades de Red Virtuales	Switching Distribuido Nivel 2 Firewall Norte -Sur (Hasta 2000 Reglas) NAT (Hasta 2048 reglas) DHCP (Hasta 2048) Routing Estático (Hasta 2048 rutas estáticas)
Ubicaciones	Querétaro
Ciclo de facturación	1.- El CLIENTE paga la totalidad del SERVICIO por adelantado. 2.- El CLIENTE paga mes a mes el SERVICIO
Monitoreo	Básico desde su panel de control

Capacidades máximas por servidor virtual

CARACTERÍSTICAS	LIMITES
Discos Duros	Hasta 60 Discos x Servidor Virtual Hasta 8TB x disco (VMDK)
CPU	Hasta 64 vCores (vCPUs) x Servidor Virtual, crecimiento en pares
RAM	Hasta 1024 GB
Edge	T1

Cada servicio T1 (Edge) proporciona al CLIENTE la posibilidad de activar los siguientes componentes de red.

COMPONENTE	DESCRIPCION
Firewall (Norte-Sur)	Protege el SERVICIO del CLIENTE de amenazas externas restringiendo el tráfico de entrada y salida.
NAT (Internet Gateway)	Permite el acceso o salida a internet al SERVICIO del CLIENTE.
Firewall Distribuido (Este-Oeste)	Blinda la comunicación entre los servicios del CLIENTE dentro de una misma red. Este componente tiene un costo adicional.
VPN IPsec	Proporciona conectividad sitio a sitio entre una puerta enlace Edge y sitios remotos. Este componente tiene un costo adicional.
VPN 2 Capas (L2 VPN)	Extiende el direccionamiento IP del CLIENTE hacia redes localizadas en diferentes sitios o posiciones geográficas. Este componente tiene un costo adicional.
Enrutamiento Dinámico BGP y OSPF	Permite establecer comunicación de manera dinámica entre los servicios habilitados en los diferentes segmentos de red externo e internos. Este componente tiene un costo adicional.
AVI Balanceador de Carga	Distribuye las solicitudes de SERVICIO entrantes entre aplicaciones o máquinas virtuales. Este componente tiene un costo adicional.
Megabytes (MB) de transferencia	Permite la transferencia de datos de salida.

Adicionalmente el T1 contara con las siguientes características.

Componente	*T1 Características
Conectividad	Internet, VPN y **RPV (MPLS)
NAT (Internet Gateway)	Hasta 4,096 Reglas
Enrutamiento Dinámico BGP	Hasta 50 mil Rutas 20 adyacencias
Rutas Estáticas	Hasta 2,048
Reglas de Firewall	Hasta 2,000
VPN IPSec	Hasta 1,600 Túneles
Redes Privadas y VPN de 2 Capas	Hasta 16 Redes
Ancho de Banda a Internet	100 Mbps Entrada y 300 Mbps Salida

Notas:

*En caso de que se requieran características superiores a las mostradas en esta tabla, se debe validar con el área de NDS.

**El servicio de RPV no está incluido con la contratación del SERVICIO de Red Virtual T1.

El SERVICIO(S) no incluye:

- La configuración de los recursos de cómputo.
- Licencias de sistemas operativos ni de base de datos.
- Servicios administrados.
- Respaldos y restauraciones de servidores virtuales, bases de datos y aplicaciones.

SERVICIOS ADICIONALES CON COSTO.

El SERVICIO(S), podrá incluir Servicios Adicionales, mismos que, en su caso, y de ser contratados por el CLIENTE, quedarán especificados en el ANEXO COTIZACIÓN que se adjunte a las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, así como el precio que el CLIENTE deba pagar por dichos Servicios Adicionales.

Los Servicios Adicionales del SERVICIO(S) son los que se señalan a continuación:

Componente	Unidad	Recurrencia
Almacenamiento adicional - Alto Desempeño (GB)	GB	Mensual
GB de Respaldo a Disco (Imagen)	GB	Mensual
GB de Respaldo a Disco (Files System y/o BD SQL)	GB	Mensual
Cantidad de Servidores Virtuales respaldados (imagen)	Por Servidor	Mensual
Cantidad de Servidores Virtuales respaldados (Filesystem granulares y/o BD SQL/HANA)	Por Servidor	Mensual
Configuración/Reconfiguración de respaldo (Filesystem granuales y/o BD SQL /HANA) por VM	Por Servidor	Por evento
RAM Buffer	RAM	Mensual
VCPU Buffer	RAM	Mensual
Edge	T1	Mensual
Cantidad de Túneles VPN LAN TO LAN	Túnel	Mensual
VPN Cliente-Servidor	Por Servidor	Mensual
AVI Balanceador de Carga Tier 1 (1vCPU)	Por Balanceador	Mensual
AVI Balanceador de Carga Tier 2 (2vCPU)	Por Balanceador	Mensual
AVI Balanceador de Carga Tier 3 (4vCPU)	Por Balanceador	Mensual
Ruteo Dinámico BGP y OSPF	Por Funcionalidad	Mensual
L2VPN	Por VM	Mensual
IP Homologada	Por IP	Mensual
GB Excedente de Transferencia	GB	Mensual
Internet TRIARA Ancho de Banda adicional 50Mbps	Mbps	Mensual
Internet TRIARA Ancho de Banda adicional 100Mbps	Mbps	Mensual
Internet TRIARA Ancho de Banda adicional 200Mbps	Mbps	Mensual
Internet TRIARA Ancho de Banda adicional 300Mbps	Mbps	Mensual
Internet TRIARA Ancho de Banda adicional 400Mbps	Mbps	Mensual
Internet TRIARA Ancho de Banda adicional 500Mbps	Mbps	Mensual
Windows Server 2016 STD (2Core/2vCPU)	Licencia	Mensual
Windows Server 2019 STD (2Core/2vCPU)	Licencia	Mensual
Windows Server 2022 STD (2Core/2vCPU)	Licencia	Mensual
Windows Server 2016 DC (2Core/2vCPU)	Licencia	Mensual
Windows Server 2019 DC (2Core/2vCPU)	Licencia	Mensual

Windows Server 2022 DC (2Core/2vCPU)	Licencia	Mensual
SQL Server Standard (2Core/2vCPU)	Licencia	Mensual
SQL Server Enterprise (2Core/2vCPU)	Licencia	Mensual
Red Hat Enterprise Linux Server (Maximo 4 vCPU)	Licencia	Mensual
Red Hat Enterprise Linux Server Large	Licencia	Mensual
SUSE Linux Enterprise SP2	Licencia	Mensual
SUSE Linux para SAP	Licencia	Mensual
Bahía de Media Altura	Unidad	Mensual
Bahía de Altura Completa	Unidad	Mensual
Firewall Norte - Sur	Por Organización	Mensual
Firewall Distribuido (Este-Oeste)	Por Organización	Mensual
Conectividad TRIARA RPV 4 Mbps	Mbps	Mensual
Conectividad TRIARA RPV 6 Mbps	Mbps	Mensual
Conectividad TRIARA RPV 8 Mbps	Mbps	Mensual
Conectividad TRIARA RPV 10 Mbps	Mbps	Mensual
Conectividad TRIARA RPV 20 Mbps	Mbps	Mensual
Conectividad TRIARA RPV 30 Mbps	Mbps	Mensual
Conectividad TRIARA RPV 40 Mbps	Mbps	Mensual
Conectividad TRIARA RPV 50 Mbps	Mbps	Mensual
Conectividad TRIARA RPV 60 Mbps	Mbps	Mensual
Conectividad TRIARA RPV 70 Mbps	Mbps	Mensual
Conectividad TRIARA RPV 80 Mbps	Mbps	Mensual
Conectividad TRIARA RPV 90 Mbps	Mbps	Mensual
Conectividad TRIARA RPV 100 Mbps	Mbps	Mensual
Conectividad TRIARA RPV 150 Mbps	Mbps	Mensual
Conectividad TRIARA RPV 200 Mbps	Mbps	Mensual
Conectividad TRIARA RPV 250 Mbps	Mbps	Mensual
Conectividad TRIARA RPV 300 Mbps	Mbps	Mensual
Conectividad TRIARA RPV 350 Mbps	Mbps	Mensual
Conectividad TRIARA RPV 400 Mbps	Mbps	Mensual
Conectividad TRIARA RPV 450 Mbps	Mbps	Mensual
Conectividad TRIARA RPV 500 Mbps	Mbps	Mensual
Conectividad TRIARA RPV 550 Mbps	Mbps	Mensual
Conectividad TRIARA RPV 600 Mbps	Mbps	Mensual
Conectividad TRIARA RPV 750 Mbps	Mbps	Mensual
Conectividad TRIARA RPV 1000 Mbps	Mbps	Mensual
Replicación (Desde y hacia Allocation) por VM - Cada 30 Min (RPO .5)	Por MV	Mensual
Replicación (Desde y hacia Allocation) por VM - Cada 1 Hr (RPO 1)	Por MV	Mensual
Replicación (Desde y hacia Allocation) por VM - Cada 2 Hrs (RPO 2)	Por MV	Mensual
Replicación (Desde y hacia Allocation) por VM - Cada 4 HrsRPO 4)	Por MV	Mensual
Replicación (Desde y hacia Allocation) por VM - Cada 8 Hrs (RPO 8)	Por MV	Mensual
Replicación (Desde y hacia Allocation) por VM - Cada 12 Hrs (RPO 12)	Por MV	Mensual
GB Transferencia backend geográfico	Por MV	Mensual
Servicios de Migración/Replica (Precio x Hora)	Por Hora	Pago Unico

El CLIENTE podrá contratar servicios administrados en la Nube empresarial, para mayor detalle consultar los términos y condiciones de “Servicios Administrados”. Los cuales se encuentran en Conexión TI en el siguiente link: <https://conexionti.telmex.com/servicio/servicios-administrados-de-ti-1#mas-info>

El CLIENTE podrá contratar el servicio de “Servidor Seguro” en la Nube empresarial, para mayor detalle consultar en Conexión TI , en el siguiente link: <https://conexionti.telmex.com/servicio/servidor-seguro#que-es> .

Licenciamiento adicional Microsoft

Nombre del Plan	Unidad	Recurrencia
SPLA - Remote Desktop Service (RDS)	Licencia	Cargo Mensual
SPLA - SQL Server WEB Edition (2 Core License)	Licencia	Cargo Mensual
SPLA - SQL Standard User	Licencia	Cargo Mensual
SPLA - SQL Server Standard Core (2 Licenses Core)	Licencia	Cargo Mensual

SPLA - SQL Server Enterprise Core (2 Licenses Core)	Licencia	Cargo Mensual
SPLA - SharePoint Standard User	Licencia	Cargo Mensual
SPLA- SharePoint Enterprise User	Licencia	Cargo Mensual
SPLA - Office Professional Plus User	Licencia	Cargo Mensual
SPLA- Office Standard User	Licencia	Cargo Mensual
SPLA - Dynamics NAV – Full user	Licencia	Cargo Mensual
SPLA - Dynamics NAV-Limited User	Licencia	Cargo Mensual
SPLA-Dynamics NAV-Standard User	Licencia	Cargo Mensual
SPLA - Project Standard User	Licencia	Cargo Mensual
SPLA - Project Professional User	Licencia	Cargo Mensual
SPLA-Project Server License	Licencia	Cargo Mensual
SPLA - Visio Professional User	Licencia	Cargo Mensual
SPLA - Visio Standard User	Licencia	Cargo Mensual
SPLA - Windows Rights Management (RMS)	Licencia	Cargo Mensual

2. REQUERIMIENTOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO.

El CLIENTE acepta y reconoce que para que TRIARA pueda otorgar el USO del SERVICIO es necesario que cumpla con los siguientes requisitos:

- El CLIENTE deberá contar con una línea TELMEX activa y sin adeudos.
- Proporcionar a TRIARA una cuenta de correo electrónico para recibir notificaciones del SERVICIO.
- Contar con el equipo de cómputo que cumpla con las características necesarias para hacer uso del SERVICIO.
 - Navegador web Google Chrome, Mozilla Firefox o Microsoft Edge.
 - Sistema operativo a 32 p 64 bits.
 - Procesador de al menos 2 GHz o superior.
 - Al menos 2 GB (32 Bits) o 4 GB (64 Bits) disponibles.
- El CLIENTE debe contar con una conexión a Internet estable y con capacidad suficiente (para el servicio de soporte remoto), del EQUIPO y/o INFRAESTRUCTURA.
- Para la modalidad de Replicación: El CLIENTE deberá contratar una base de recursos mínima de 1GB RAM y 1 VCPU por cada servidor virtual que desee configurar). El costo de estos recursos se verá reflejado en la factura del mes inmediato.

3. OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

A. OBLIGACIONES DEL CLIENTE:

1. Asignar a un responsable del SERVICIO(S) durante la vigencia de este, quien deberá contar con el suficiente conocimiento técnico y la autoridad necesaria para tomar de decisiones sobre el SERVICIO(S).
2. Durante el periodo de toma de control y estabilización del SERVICIO(S), dicho responsable deberá contar con el tiempo suficiente para atender las reuniones, llamadas y solicitudes del personal de operaciones de TRIARA.
3. Evitar el uso indebido de las claves y contraseñas para el acceso al SERVICIO. Cualquier conexión o transmisión de datos utilizando dichas claves y contraseñas que pongan en riesgo la integridad, disponibilidad y confidencialidad de información será atribuida al CLIENTE.
4. Actualizar las claves y contraseñas de acceso al SERVICIO de manera periódica.
5. El correcto uso y resguardo de las credenciales de administración, así como el manejo de la información del CLIENTE dentro del SERVICIO son su responsabilidad.
6. Notificar a TRIARA en caso de existir sospecha de que algún tercero no autorizado posea la contraseña o clave de acceso a su SERVICIO.
7. Es responsabilidad del CLIENTE la administración, gestión del sistema operativo de su servidor virtual (incluyendo la actualización y aplicación de parches de seguridad, instalación, gestión y actualización de software antimalware y/o antivirus y/o la migración a otro sistema operativo cuando este llegue a su fin de vida y/o fin de soporte por parte del fabricante, cifrado de la información y gestión de sus controles criptográficos, medidas de endurecimiento y gestión de vulnerabilidades técnicas), de la gestión de cualquier otro software instalado en el servidor virtual, de la configuración del firewall del grupo de seguridad que ofrece TRIARA, del monitoreo y registro de eventos de sus propios servidores virtuales y aplicaciones mediante una adecuada sincronización de relojes y la protección de sus registros de datos.
8. El CLIENTE es responsable del uso del SERVICIO, lo que incluye el total de actividades independientemente de si son realizadas por el CLIENTE, empleados, o terceros (Por ejemplo, usuarios finales). TRIARA no será responsable por accesos no autorizados al SERVICIO.
9. Es responsabilidad del CLIENTE el monitoreo, el aprovisionamiento y el uso de los recursos de cómputo contratados dentro de su(s) suscripciones desde el panel de control.

10. EL CLIENTE es responsable de clasificar y etiquetar la información y activos de información asociados y contenidos en su SERVICIO.
11. El CLIENTE es responsable de registrar y monitorear los eventos relacionados al SERVICIO contratado.
12. Por las características de autoservicio del SERVICIO, el aprovisionamiento, configuración, asociación / acceso y eliminación de la información son responsabilidad del CLIENTE.
13. El CLIENTE es responsable de la información, operación, respaldo, restauración, replicación, migración, mantenimiento y uso de su información dentro del SERVICIO.
14. El CLIENTE es responsable de configurar y administrar su acceso al SERVICIO incluyendo la configuración de su red, firewall, DNS, ruteadores.
15. El CLIENTE es responsable de la contratación de los balanceadores de carga y es su responsabilidad notificar la baja de los balanceadores contratados para evitar cargos adicionales.
16. La responsabilidad del CLIENTE estará determinada por los servicios que contrate dentro del panel de control del SERVICIO ya que esto determina el alcance del trabajo de configuración a cargo del CLIENTE. Como parte de las responsabilidades de seguridad del CLIENTE se encuentran: la gestión de sus usuarios (alta, baja o cambio), el control y la actualización de contraseñas, la definición de los controles de seguridad con base en los SERVICIOS que contrate dentro del Panel de Control, la gestión de sus recursos de cómputo, incluyendo sus aplicaciones, bases de datos y la configuración y gestión de las funcionalidades virtuales de red.
17. Es responsabilidad del CLIENTE la correcta administración de Snapshots en sus servidores virtuales, la funcionalidad de SNAPSHOT no reemplaza ni funge como respaldo y su periodo de vida es máximo 72 (setenta y dos) horas, posterior a esto, será eliminado automáticamente.
18. El CLIENTE es responsable de responder a las solicitudes ante la Ley Mexicana, Internacional u otra legislación aplicable para la eliminación de contenido.
19. El CLIENTE será responsable de indemnizar así como de sacar y mantener en paz y a salvo a TRIARA de cualquier reclamación, demanda y/o acción legal que pudiera derivarse del uso que el CLIENTE o terceras personas relacionadas con éste hagan del SERVICIO, ya sea que implique un daño, alteración y/o modificación a la red, medios y/o a la infraestructura a través de la cual TRIARA presta el SERVICIO o por uso del SERVICIO para actividades ilícitas, como lo son, de manera enunciativa más no limitativa, temas de pornografía, minería de criptomonedas, delitos y crimen cibernéticos, mal uso de datos personales, infringir derechos de propiedad intelectual, ejecución y propagación de malware como ransomware o cualquiera de sus modalidades.
20. El CLIENTE es responsable de atender y dar respuesta a los riesgos relacionados a su servicio que TRIARA le notifica. En caso de no recibir retro alimentación y el riesgo llegue a materializarse, el CLIENTE libera de todo compromiso a TRIARA, siendo él el único responsable.
21. En caso de que EL CLIENTE requiera la configuración de migración o replicación por parte de TRIARA, este deberá contratar y pagar horas de consultoría y autorizar a TRIARA la creación de un usuario con permisos de administrador de uso temporal, el cuál será eliminado una vez concluidas las actividades.
22. Es responsabilidad del CLIENTE reportar las fallas en las actividades programadas de replicación. Si la falla es imputable al CLIENTE y desea la asesoría de TRIARA para resolverla, tendrá que contratar y pagar horas de consultoría las cuales serán determinadas por Mesa de Servicio.
23. Es responsabilidad del CLIENTE el respaldo de su información replicada al solicitar la eliminación de la tarea de replicación mediante el proceso de baja establecido. (Al eliminar la tarea se elimina la máquina virtual del VDC donde se replicó).
24. Es responsabilidad del CLIENTE contar con espacio suficiente en el VDC donde se replicarán las máquinas virtuales.
25. El CLIENTE es responsable de definir la política de replicación, especificando en el formato de solicitud:
 - a. Datos de la Máquina Virtual: Hostname, IP, vApps
 - b. Datos del VDC destino
 - c. Puntos de Restauración (Intervalos de tiempo para establecer el período aceptable durante el cual se pueden perder los datos si hay una falla en el sitio)
 - d. Política de retención para instancias puntuales (La cantidad de instancias de replicación preservadas depende de la política de retención configurada y requiere que el período de RPO sea lo suficientemente corto para que se creen las instancias de replicación. Por ejemplo, si selecciona conservar cuatro instancias de replicación por día, el período de RPO no debe exceder las seis horas, para permitir la retención de cuatro instancias de replicación en 24 horas.)
 - e. Si desea sincronización de inicio diferido
 - f. Si desea excluir discos virtuales
26. El CLIENTE es responsable de la administración y gestión del cómputo aprovisionado para desplegar contenedores y kubernetes.
27. El CLIENTE es responsable carga y descarga de imágenes ara contenedores.
28. El CLIENTE es responsable de la actualización de la versión de su clúster de kubernetes disponible en la oferta.
29. El CLIENTE es responsable del soporte y gestión a sistemas operativos y software de código abierto.
30. El CLIENTE es responsable del alta y baja del servicio (L2VPN) – ya que es autoservicio.
31. El CLIENTE debe realizar la baja de la funcionalidad L2VPN desde el portal del SERVICIO siete (7) días antes del cierre de mes, ya que de lo contrario tendrá que pagar irrevocablemente un mes adicional.

32. No utilizar el SERVICIO para enviar publicidad no solicitada o material promocional, o deliberadamente recibir respuestas de publicad no autorizada o material promocional enviado o provisto por un tercero.
33. El CLIENTE es responsable de las configuraciones posteriores a la notificación del fin de actividades de TRIARA.
34. El CLIENTE es responsable de 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 TRIARA.
35. Crear, cargar, administrar y mantener toda la información o contenido alojado en el SERVICIO. Bajo ninguna circunstancia TRIARA será responsable por la pérdida de información contenida en el SERVICIO.
36. Atender y dar respuesta a los riesgos notificados por TRIARA relacionados a su servicio. En caso de no recibir retro alimentación y el riesgo llegue a materializarse, el CLIENTE libera de todo compromiso a TRIARA, siendo el CLIENTE único responsable.
37. El CLIENTE es responsable de pagar cualquier recurso que contrate a través de la consola con sus credenciales o cualquier recurso que solicite a través de la mesa de ayuda si cuenta con servicios administrados.

El CLIENTE reconoce y acepta que TRIARA podrá cambiar o descontinuar en cualquier momento las CONDICIONES DE SERVICIO aplicables a este SERVICIO, lo cual será notificado mediante correo electrónico y llamada telefónica registrados por el CLIENTE.

B. OBLIGACIONES DE TRIARA:

1. Realizar de la toma de control y periodo de estabilización del SERVICIO(S).
2. Coordinar y agendar las reuniones de trabajo necesarias para realizar la transición del SERVICIO(S).
3. Operar, administrar y controlar los componentes del sistema operativo host y la capa de virtualización hasta la seguridad física de las instalaciones en las que funcionan los servicios. Esta infraestructura está conformada por el hardware, el software, las redes y las instalaciones donde se ejecutan los servicios de la nube de TRIARA.
4. Garantizar la aplicación de actualizaciones, parches de seguridad, respaldos de sistemas de gestión del servicio, políticas de seguridad, monitoreo de eventos mediante una apropiada sincronización de relojes, medidas de endurecimiento, gestión de vulnerabilidades técnicas y un canal seguro de comunicación para la seguridad de esta infraestructura, y mantiene un control responsable en la segregación de redes.
5. Notificar al CLIENTE las ventanas de mantenimiento preventivos y correctivos mayores que pudieran afectar la disponibilidad del SERVICIO.
6. Proteger los registros de datos mediante el cumplimiento de los controles que establece su Sistema de Gestión Integral para la seguridad de la información en el manejo de accesos controlados y bitácoras de información en sus plataformas tecnológicas.
7. TRIARA y sus proveedores asociados al servicio opera(n) bajo las mejores prácticas y estándares de seguridad y privacidad de la información, las cuales se acreditan mediante revisiones independientes de las certificaciones vigentes del Centro de Datos.
8. TRIARA tendrá el derecho de reportar o denunciar las actividades que considere como violaciones a la ley y/o a la normatividad vigente. En cooperación con las autoridades competentes TRIARA podrá revelar información de los CLIENTES para apoyar en cualquier investigación o denuncia.
9. TRIARA se reserva el derecho de apagar la VM importada si detecta que es un riesgo para la infraestructura y/o el SERVICIO.(p.e. por temas de virus que pueda contener desde el origen)
10. TRIARA notificará al CLIENTE las ventanas de mantenimiento preventivos y correctivos mayores que pudieran afectar la disponibilidad del SERVICIO. Esta infraestructura está conformada por el hardware, el software, las redes y las instalaciones donde se ejecutan los SERVICIOS de la nube de TRIARA. TRIARA garantiza la aplicación de actualizaciones, parches de seguridad, respaldos de sistemas de gestión del SERVICIO, políticas de seguridad, monitoreo de eventos, mediante una apropiada sincronización de relojes, medidas de endurecimiento y gestión de vulnerabilidad técnicas y un canal seguro de comunicación para la seguridad de esta infraestructura y mantiene un control responsable en la segregación de redes.
11. TRIARA es responsable de notificar al CLIENTE afectado cualquier incidente de seguridad identificado que afecte la disponibilidad, integridad y confidencialidad del SERVICIO y privacidad de sus datos, incluidos los datos personales; y entregara un reporte definido por TRIARA del evento cuando sea solicitado, la notificación no excederá las 8 Hrs una vez identificado el incidente. El reporte incluirá:
 - a. Fecha y hora de elaboración
 - b. Detalle del evento y afectación
 - c. Numero de incidente relacionado
 - d. Resumen de solución y/o contención.
 - e. Causa raíz.
 - f. Cronología del evento.
 - g. Acciones futuras y/o recomendaciones.
12. TRIARA garantiza la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos digitales procesados, presentados, retenidos y almacenados al hacer uso del SERVICIO, siempre que el CLIENTE haga buen uso de este.

TRIARA tendrá el derecho de reportar o denunciar las actividades que considere como violaciones a la ley y/o a la normatividad vigente. En cooperación con las autoridades competentes TRIARA podrá revelar información de los CLIENTES para apoyar en cualquier investigación o denuncia.

TRIARA no será responsable cuando se presente cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) De la configuración inadecuada del SERVICIO por parte del CLIENTE.
- b) Verificar y/o evaluar archivos dañados, con códigos maliciosos, así como de reparar, vacunar y/o descifrar cualquier archivo enviado por el CLIENTE para ser respaldado a través del SERVICIO.
- c) De la información, transmisión de los datos, pérdida de la información y/o datos, de los tiempos de acceso, de eventuales restricciones de acceso a una red y/o un servidor específico conectado a Internet.
- d) En ningún caso, TRIARA responderá por daños consecuenciales o indirectos, pérdidas sufridas o ingresos no obtenidos, derivados del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que conforme a lo establecido en el presente le corresponden.
- e) De fallas en el SERVICIO ocasionadas por la incompatibilidad entre el SERVICIO y cualquier otro servicio que el CLIENTE tenga contratado.
- f) TRIARA no será responsable de la instalación de software ni migración de datos entre máquinas virtuales contratadas por el CLIENTE. Los datos son propiedad y responsabilidad del CLIENTE por lo que éste es el único responsable de su migración, protección, respaldo y restauración.
- g) De que el CLIENTE utilice el SERVICIO en forma distinta a lo establecido en el presente instrumento.
- h) TRIARA no será responsable de daños o problemas con el equipo de cómputo o software instalado por el CLIENTE, ni de los problemas que se presenten en el acceso a Internet contratado por el CLIENTE.
- i) La responsabilidad de TRIARA, 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 aquél en que ocurrió el incumplimiento.

C. PRIVACIDAD DE LOS DATOS

TRIARA cumple con el rol de encargado (Procesador) y el CLIENTE cumple con el rol de responsable (Controlador) con base en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP).

1. TRIARA se compromete a proteger la privacidad de los datos personales recabados con motivo de la prestación del SERVICIO de conformidad con lo establecido por: (a) la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, (b) el Aviso de Privacidad publicado en <https://telmex.com/web/acerca-de-telmex/TRIARA.com>, y/o (c) las certificaciones de Seguridad con las que cuenta TRIARA que avalan las mejores prácticas de la industria en conformidad con los Principios de Privacidad de estándares internacionales y los Principios, Deberes y Obligaciones establecidas en la Ley.
2. TRIARA se compromete a no revelar datos personales de los CLIENTES (persona física) a menos que: (a) el CLIENTE (persona física) autorice expresamente la revelación a terceros, (b) se requiera su divulgación para cumplir con las finalidades señaladas en el Aviso de Privacidad de TRIARA, y/o (d) exista un requerimiento judicial u orden expedida por autoridad competente. En caso de resultar procedente la divulgación de datos personales, se le estará notificando al CLIENTE (persona física) dicha circunstancia previa a compartir su información, en el entendido de que tal notificación será de carácter informativo.
3. EL CLIENTE podrá ejercer los derechos que les confiere la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP), mediante una solicitud por escrito, que deberá ser enviada a datospersonales@TRIARA.com o presentada en el domicilio de TRIARA señalado en el Aviso de Privacidad de TRIARA: <https://telmex.com/web/acerca-de-telmex/TRIARA.com> incluyendo la información de soporte requerida.
4. TRIARA pone a disposición la cuenta de correo datospersonales@TRIARA.com como punto de contacto para cualquier solicitud relacionada con el procesamiento de datos personales en los Servicios de la Nube Telmex.

4. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO.

A. ACTIVACION Y CONFIGURACION DEL SERVICIO

1. El tiempo de aprovisionamiento del SERVICIO será de hasta 72 (setenta y dos) horas contadas a partir de la firma y aceptación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.
2. TRIARA enviará a la cuenta de correo electrónico definida por el CLIENTE en el apartado 2 de este documento, la notificación de activación del SERVICIO, en la cual se incluirá el usuario y contraseña de acceso al portal web de autoaprovisionamiento del SERVICIO.
3. El usuario y contraseña enviado por TRIARA corresponden al perfil de un Usuario Administrador del SERVICIO.
4. El ADMINISTRADOR DEL SERVICIO será responsable de activar y aprovisionar los recursos de Cómputo y Red de su SERVICIO.
5. El CLIENTE será responsable de configurar el SERVICIO y en caso de que tenga algún incidente en su SERVICIO podrá solicitar soporte a TRIARA.
6. Las solicitudes de recuperación de usuario y contraseñas se realizarán a través de TRIARA solicitadas únicamente por el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.
7. El cambio de planes de SERVICIO y modalidad de SERVICIO, es responsabilidad del CLIENTE y dependiendo el caso deberá solicitarse a TRIARA o se podrá ejecutar a través del portal web.
8. TRIARA proporciona soporte técnico al ADMINISTRADOR DEL SERVICIO de acuerdo con el esquema de servicio contratado.
9. TRIARA cerrará el número de reporte de falla en el momento en que notifique al CLIENTE que el problema fue resuelto. El CLIENTE reconoce y acepta que TRIARA 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, TRIARA enviará un correo electrónico notificándole la resolución de la falla y el cierre del reporte.

10. TRIARA no proporciona soporte a servicios de terceros.

5. NIVELES DE SERVICIO.

Servicio	Disponibilidad	Periodo
Infraestructura asociada al SERVICIO	99.95%	Mensual

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

Los Niveles de Servicio no serán aplicables en caso de presentarse situaciones de fuerza mayor o caso fortuito.

Exclusiones al Nivel de Servicio

El Nivel de Servicio comprometido no aplicará en las siguientes circunstancias:

- Un problema fuera del control razonable de TRIARA.
- Una suspensión del SERVICIO de acuerdo con 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 TRIARA 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 TRIARA.
- Por cualquier falla ocasionada por el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO por parte del CLIENTE.
- Cualquier falla cuyo origen haya sido generado por un virus introducido en forma negligente por el CLIENTE en el EQUIPO DE CÓMPUTO.

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

El CLIENTE deberá notificar a TRIARA por escrito sobre cualquier disputa concerniente a cualquier monto reembolsado o no reembolsado a través del CENTRO DE ATENCIÓN él cuenta con el siguiente número telefónico 800 123 3535 opción 3 a más tardar un mes después de la emisión de la facturación.

TRIARA se reserva el derecho a verificar las reclamaciones 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, las reclamaciones serán pagadas 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 TRIARA respecto a cualquier periodo de facturación es un mes de renta del SERVICIO en cualquier periodo de facturación.

El tiempo del mantenimiento de la INFRAESTRUCTURA, INSTALACIONES y/o equipo, así como las interrupciones acordadas con EL CLIENTE no serán contabilizados para el cálculo del Niveles del Servicio.

El tiempo de indisponibilidad derivado de cambios en el equipo no se considera para el cálculo de cumplimiento de Niveles de Servicios.

6. ATENCION DE INCIDENTES.

Atención de Incidentes por evento.

Criticidad	Atención	Solución
Críticos	15 minutos	2 horas
Alto	30 minutos	5 horas
Medio	60 minutos	8 horas
Bajo	90 minutos	10 horas

Nivel Crítico: Sin acceso a los recursos contratados.

Nivel Alto: intermitencia en el acceso.

Nivel Medio: operación con lentitud.

Nivel Bajo: solicitudes de servicio, sin afectación de este.

Los tiempos de atención y/o solicitudes corresponden de manera independiente a cada incidente generado y/o a cada solicitud de servicio o cambio reportado y/o solicitado al CENTRO DE ATENCION, al número 800 026 0000.

El tiempo de solución comienza a contar a partir de que se generó el número de caso o ticket hasta la finalización de la solución del incidente.

Para la atención de solicitudes el horario de atención será 7x24, el horario de cobertura con personal de TRIARA en las INSTALACIONES será de lunes a viernes de 7:00 a 22:00 horas. Los tiempos de solución de solicitud de servicios se considera únicamente dentro del horario de cobertura.

Adicionalmente, para solicitar aprovisionamiento de componentes adicionales, el horario será de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas.

El acuerdo de Nivel de Servicio únicamente se medirá bajo este esquema, la atención de solicitudes fuera de este horario se realizará bajo un esquema de mejor esfuerzo, sin compromiso de un nivel de servicio.

El tiempo de respuesta a atención de solicitudes Al CENTRO DE ATENCION, es de 20 segundos vía telefónica al número 800 123 3535 y 30 Minutos a través del correo electrónico sopORTE-n1@TRIARA.com o de 10 minutos levantando el ticket a través del portal web que para los efectos se habilite. Este tiempo de atención considera el primer contacto hasta la respuesta por parte del agente de la mesa de servicio.

El nivel de servicio considera la totalidad de los incidentes generados en un mes calendario.

7. MOVIMIENTOS, ALTAS Y CAMBIOS.

EL CLIENTE podrá contratar componentes adicionales a los incluidos en el SERVICIO(S) que, en todo caso, no podrán ser menores a los estándares definidos por TRIARA para cada una de las diferentes modalidades y/o componentes adicionales descritos en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

A partir de que se haya efectuado la solicitud de cambio, EL CLIENTE se obliga a realizar el nuevo pago que corresponda a dicho cambio (s).

Si el cambio es posterior de la implementación del SERVICIO(S) TRIARA analizará si tiene o no un impacto en el mismo. En caso de tenerlo, las partes acordarán los términos, condiciones y contraprestaciones que se deriven con motivo de los cambios antes señalados.

8. CONSIDERACIONES Y LIMITACIONES DEL SERVICIO.

En la modalidad Titania la capacidad de VCPU, VRAM, Almacenamiento deberán ser validadas previamente por TRIARA.

En la modalidad Platino el CLIENTE debe considerar la contratación del número de bahías a utilizar por los servidores contratados.

Las operaciones que conlleven la replicación de datos no son responsabilidad de TRIARA a menos que contrate las horas de consultoría necesarias o los servicios administrados relacionados.

El archivo de paginación es creado automáticamente para recuperar memoria de un servidor virtual de manera forzada cuando el controlador *vmmemtc1* no responde o no está disponible, dicho archivo de paginación consume GB de almacenamiento los cuales deben ser considerados en el dimensionamiento del almacenamiento. El tamaño de un archivo de paginación se calcula de la siguiente manera: Tamaño de archivo de paginación (GB) = GB RAM

EL CLIENTE deberá configurar su SERVICIO para habilitar la comunicación hacia Internet o podrá solicitar asesoría al CENTRO DE ATENCION, bajo número telefónico 800 026 0000.

EL SERVICIO en su modalidad de Replicación no es un servicio de Recuperación de Desastres. NO garantiza la correcta restauración de los servicios esta será responsabilidad del CLIENTE.

EL SERVICIO en la modalidad Platino entrega los recursos de cómputo virtuales, en ninguna circunstancia se entregará el acceso a los hipervisores de los servidores.

En caso de que los cambios realizados por EL CLIENTE en la INFRAESTRUCTURA y/o equipo afecten el SERVICIO(S), dicha afectación no se tomará en cuenta para el cálculo de los Niveles de Servicios.

EL CLIENTE reconoce y acepta que la oferta Platino se compone de servidores físicos dedicados, los cuáles serán en todo momento de la exclusiva propiedad de TRIARA a no ser que se establezca en el contrato que alguna parte o la totalidad de equipos son propiedad de EL CLIENTE.

Todos los servicios, entregables y/o configuraciones que no estén relacionadas en estas CONDICIONES DEL SERVICIO, se considerarán fuera del alcance del SERVICIO(S).

El nivel de gestión del SERVICIO(S) incluye todos los incidentes generados en el mes independientemente de la criticidad de los mismos.

El tiempo compromiso de atención de las solicitudes se considera únicamente cuando el medio de contacto con la CENTRO DE ATENCION se realice mediante llamada telefónica.

La respuesta a garantías o soporte por parte de terceros no será contemplada en el cálculo de cumplimiento de los Niveles de Servicio, por este motivo no serán aplicables bonificaciones por parte de TRIARA.

Al contratar el SERVICIO, se le proporcionará al CLIENTE un nombre de usuario y contraseña de acceso a su Panel de Control, en donde el CLIENTE podrá definir nuevos usuarios administradores de su SERVICIO.

TRIARA se reserva el derecho de suspender un nombre de Usuario y Contraseña de acceso al Panel de Control del SERVICIO en cualquier momento si considera que el usuario está violando las condiciones de seguridad del SERVICIO o puede hacerlo potencialmente.

TRIARA se reserva el derecho de solicitar al CLIENTE el cambio de la contraseña utilizada para utilizar el SERVICIO.

El CLIENTE deberá informar a TRIARA inmediatamente de cualquier cambio en la información del usuario autorizado (ADMINISTRADOR DEL SERVICIO) que pueda poner en peligro la seguridad del mismo.

El CLIENTE podrá, cuando así lo requiera solicitar al CENTRO DE ATENCIÓN el cambio de su contraseña de acceso al SERVICIO. El

CLIENTE podrá solicitar Soporte para el acceso al Panel de Control y su uso de manera básica, al CENTRO DE ATENCIÓN.

El CLIENTE al hacer uso del SERVICIO, mediante la información almacenada: NO deberá infringir los derechos de otras personas, así como NO deberá almacenar información que se apropie de algún derecho de propiedad intelectual de terceros o utilizar el SERVICIO para actividades ilícitas, como lo son, de manera enunciativa más no limitativa, temas de pornografía, minería de criptomonedas, delitos y crimen cibernéticos, infringir derechos de propiedad intelectual, mal uso de datos personales, ejecución y propagación de malware como ransomware o cualquiera de sus modalidades.

El CLIENTE al hacer uso del SERVICIO no deberá dañar, interferir, interceptar clandestinamente o expropiar cualquier sistema o software.

TRIARA tendrá la facultad de reportar actividades que considere que incurren en una violación a la Ley. En cooperación con las autoridades competentes TRIARA puede revelar información de los CLIENTES para apoyar cualquier investigación o denuncia.

El CLIENTE tendrá acceso a los repositorios de sistemas operativos (Windows, Suse y Redhat) tanto para licenciar automáticamente sus servidores virtuales como para llevar a cabo las actualizaciones correspondientes, dicho licenciamiento tendrá un costo adicional.

Para la contratación de Licenciamiento Microsoft para Servidores Virtuales Windows, se pueden aprovisionar dentro del panel de control sin embargo las tarifas aplican por mes completo no por uso.

El CLIENTE podrá hacer uso de licenciamiento propio siempre y cuando cumpla con los requisitos de licencia de Microsoft aplicables.

El CLIENTE puede solicitar recursos adicionales de hardware desde su panel de control o bien lo puede hacer llamando al CENTRO DE ATENCIÓN, previa validación y cotización adicional.

En caso de que TRIARA detecte violaciones de seguridad que considere ponen en riesgo su infraestructura, TRIARA podrá ingresar a los recursos contratados por el CLIENTE para suspender temporalmente o de forma definitiva el SERVICIO según la criticidad del evento, sin responsabilidad alguna para TRIARA.

TRIARA no proporciona soporte a sistemas operativos de distribución libre como CentOS, Rocky Linux, Ubuntu y Debian, dicho soporte es responsabilidad del CLIENTE.

Una vez eliminados los servidores virtuales creados por el CLIENTE en su agrupación de recursos, no podrán ser recuperados, así como su información o configuraciones.

En caso de que TRIARA considere que la creación o retención del Snapshot representa un riesgo para la seguridad del servicio o su infraestructura, se reserva el derecho de eliminarlo, sin previa notificación al CLIENTE.

TRIARA no será responsable de la instalación de software ni migración de datos entre servidores, máquinas virtuales y/o contenedores contratados por el CLIENTE. Los datos son propiedad y responsabilidad del CLIENTE por lo que el único responsable de su migración, protección y respaldo.

El CLIENTE podrá solicitar recursos adicionales de asignación temporal (Buffer) por un periodo máximo de dos meses para cubrir eventos como promociones, ventas nocturnas, buen fin, etc.

El CLIENTE transcurridos los dos meses de uso de los recursos tipo Buffer, deberá solicitar la baja al CENTRO DE ATENCIÓN, en caso contrario se continuará la facturación correspondiente.

Los recursos tipo Buffer podrán ser utilizados únicamente para máquinas virtuales nuevas.

El CLIENTE no deberá eliminar la regla de Firewall asociada a la red de servicios de TRIARA accesible desde su panel de control para el correcto funcionamiento de los sistemas operativos.

El ADMINISTRADOR DEL SERVICIO autorizado por el CLIENTE es el único facultado para solicitar servicios de soporte técnico, realizar cambios de facturación y del SERVICIO.

El CLIENTE deberá apegarse a los términos y condiciones respecto al uso de software de terceros: Microsoft, Red Hat y Suse.

Si el CLIENTE cancela su servidor virtual tendrá que cancelar también el licenciamiento de sistema operativo de forma independiente, de lo contrario se le seguirá facturando y estará irrevocablemente obligado al pago correspondiente del licenciamiento o cualquier otro servicio independiente.

En caso de así requerirlo, el CLIENTE es responsable de solicitar la baja del SERVICIO. La solicitud la deberá realizar vía telefónica llamando al CENTRO DE ATENCIÓN, la eliminación del SERVICIO es de hasta 72 (setenta y dos) horas, en la cual el CLIENTE reconoce y acepta que esta acción no es reversible y que la información borrada no podrá ser recuperada, por lo que el CLIENTE será responsable de generar los respaldos de dicha información. Una vez realizada la desactivación (baja) del SERVICIO no es posible recuperar los datos generados con anterioridad. Toda la información del SERVICIO será eliminada. El CLIENTE es responsable del proceso de baja y desactivación del SERVICIO. Una vez dado de baja el SERVICIO, TRIARA no se hace responsable de cualquier pérdida o eliminación intencional de información propiedad del CLIENTE

Es responsabilidad del CLIENTE respaldar la información almacenada en el SERVICIO antes de realizar cualquier baja o cancelación de éste. Una vez dado de baja el SERVICIO, TRIARA no se hace responsable de cualquier pérdida o eliminación intencional de información propiedad del CLIENTE.

TRIARA protege los registros de datos mediante el cumplimiento de los controles que establece su sistema de gestión Integral para la seguridad de la información en el manejo de accesos controlados y bitácoras de información en sus plataformas tecnológicas.

La funcionalidad de replicación y migración del SERVICIO, así como las actividades realizadas por TRIARA para la configuración de la migración o replicación, únicamente están consideradas entre los sitios de Querétaro y Monterrey del SERVICIO.

El tiempo de atención de las horas de consultoría para la configuración de migración o replicación es de 72 horas después de que TRIARA reciba la solicitud. TRIARA notificará el fin de actividades al CLIENTE mediante correo electrónico.

En caso de que TRIARA haya realizado actividades de configuración de replicación o migración, se hará responsable de la integridad de la información especificada para dichas actividades.

Configuraciones adicionales de replications o migraciones no solicitadas en el formato de alta original deberán solicitarse en un nuevo proceso de alta.

Las horas de consultoría correspondientes a la configuración de migración o replicación por hora, contemplan actividades de configuración de las políticas de replicación especificadas en el numeral 3, así como las pruebas (test failover) y la actividad failover en el sitio destino.

Las horas de configuración de migración o replicación ejecutadas por TRIARA comprenden la revisión de tareas (Jobs) que en su caso hayan sido mal configurados sin costo adicional para el CLIENTE.

Si el CLIENTE desea conservar la máquina virtual en el sitio de replicación y eliminar la máquina virtual en el sitio origen deberá realizar el failover de la máquina virtual en el destino y posteriormente eliminar la máquina en el origen.

TRIARA garantiza la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos digitales procesados, presentados, retenidos y almacenados al hacer uso del SERVICIO, siempre que el CLIENTE haga buen uso de éste de acuerdo con los manuales y procedimientos de operación de la solución y se mantenga al corriente en el pago de la contraprestación correspondiente.

El CLIENTE, al hacer uso de **licenciamiento de Microsoft** acepta los términos y condiciones del Contrato de Suscripción de Microsoft Online Service, el cual se encuentra en <https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Service-Level-Agreements-SLA-for-Online-Services> .

El CLIENTE al hacer uso de **licenciamiento de Red Hat** acepta los términos y condiciones del Contrato de Suscripción de Software Red Hat Cloud, el cual se encuentra en: www.redhat.com/licenses/cloud_cssa/.

Red Hat niega, además:

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

El CLIENTE al hacer uso de **licenciamiento de SUSE** acepta los términos y condiciones del Contrato de Suscripción de SUSE "MSP Terms", el cual se encuentra en:

https://www.suse.com/partner/media/guide/suse_cloud_service_provider_program_guide.pdf

SUSE niega además:

- i cualquier garantía con respecto al software de SUSE Software.
- ii la responsabilidad por cualquier tipo de daños, ya sean directos o indirectos, incidentales, especiales, punitivos o emergentes, y cualquier pérdida de utilidades, ingresos, datos o uso de datos, que resulten de su uso del software de SUSE.

9. BONIFICACIONES.

En caso de que TRIARA incumpla con los Niveles del Servicio establecidos en estas CONDICIONES DEL SERVICIO, bonificará al CLIENTE, el porcentaje mencionado en la tabla que más adelante se detalla dentro de este numeral 9 de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, sobre el pago mensual del SERVICIO en el que se haya presentado el incumplimiento, en el entendido que el monto máximo que pagará TRIARA al año por este concepto en ningún caso podrá exceder de dos meses de pago de dicho servicio. Las bonificaciones se harán en forma mensual sobre meses calendario. Los Niveles de Servicio y la bonificación a que se refiere este numeral no serán aplicables cuando la falla hubiese ocurrido como consecuencia y/o derivada de caso fortuito o de fuerza mayor.

Las Partes acuerdan que:

- EL CLIENTE será responsable de presentar a TRIARA las evidencias que señalen que el SERVICIO(S) no fue prestado de conformidad con los Niveles de Servicio acordados en estas CONDICIONES DEL SERVICIO, (aún y cuando dichas evidencias sean provistas por TRIARA).
- El derecho del CLIENTE para reclamar cualquier bonificación expirará 30 (treinta) días naturales, posteriores a que haya ocurrido la afectación en los Niveles de Servicio señalados en estas CONDICIONES DEL SERVICIO.
- En caso de que los Niveles de Servicio se encuentren por debajo de los señalados en estas CONDICIONES DEL SERVICIO, las bonificaciones se calcularán conforme a lo siguiente:

Tabla de bonificaciones

Porcentaje de Disponibilidad mensual del SERVICIO(S)	Porcentaje de bonificación respecto de la facturación mensual del SERVICIO(S)
Del 100% al 99.5%	0%
Del 99.49% al 98.5%	2%
Del 98.49% al 97.5%	3%
Del 97.49% al 95%	5%
Menor al 95%	6%

Por 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 naturales 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, TRIARA procederá a la bonificación de las cantidades no devengadas

10. PRECIOS Y TARIFAS.

EL CLIENTE se obliga a pagar a TRIARA en los términos señalados en el Contrato y de acuerdo a la modalidad contratada las cantidades que se establecen en ANEXO COTIZACIÓN que se adjunta a las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, a las cuales deberá adicionarse el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), así como cualquier impuesto que conforme a la legislación vigente el CLIENTE está obligado a pagar.

Los recursos adicionales que el CLIENTE contrate a través del portal web de auto autoaprovisionamiento del SERVICIO serán facturados a mes vencido a través de la Cuenta Maestra o Recibo Telmex y pagados por el CLIENTE conforme en dicha facturación se establezca.

Los precios de dichos recursos podrán ser cotizados a través de los ejecutivos de venta a cargo de la cuenta del CLIENTE. TRIARA informará al ADMINISTRADOR DEL SERVICIO los cambios de precios del SERVICIO, con al menos 30 días naturales de anticipación a través del CENTRO DE ATENCIÓN.

ESQUEMA TARIFARIO DEL SERVICIO DE LICENCIAMIENTO

El CLIENTE paga por separado el licenciamiento adicional de Microsoft de forma mensual, ya sea que la licencia sea de tipo SAL o por CORE.

11. PLAZO MINIMO FORZOSO.

Las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO entrarán en vigor a partir de la fecha en que se inicie la prestación del SERVICIO(S), misma que quedará especificada en el ANEXO COTIZACIÓN.

El plazo mínimo forzoso de contratación del SERVICIO será de 12 meses, salvo que se pacte un plazo distinto en el ANEXO COTIZACIÓN, el cual empezará a contar a partir de la fecha de inicio de la prestación del SERVICIO(S), misma que quedará especificada en dicho ANEXO COTIZACIÓN.

Previo a la terminación del plazo mínimo forzoso, las partes acuerdan que, si no hubiere notificación de terminación por escrito, con 60 (sesenta) días naturales de anticipación de cualquiera de ellas, estas CONDICIONES DEL SERVICIO serán prorrogadas automáticamente por periodos de un año a los precios vigentes del SERVICIO.

En caso de no prorrogarse estas CONDICIONES DEL SERVICIO, TRIARA únicamente conservará cualquier información relacionada con el SERVICIO(S), por un plazo máximo de 3 (tres) días naturales.

12. CARGOS POR TERMINACION ANTICIPADA.

En caso de que EL CLIENTE diera por terminado el SERVICIO(S) antes de cumplir con el plazo mínimo forzoso establecido en las presentes CONDICIONES DE SERVICIO y/o en el ANEXO COTIZACIÓN, el CLIENTE se obliga a pagar a TRIARA, el importe correspondiente al pago mensual del SERVICIO(S) al momento de solicitar la terminación anticipada, multiplicado por el número de meses que falten para concluir con dicho plazo mínimo forzoso.

A partir de la notificación de terminación o rescisión del SERVICIO(S) objeto de estas CONDICIONES DEL SERVICIO, cualquiera que sea la causa, el CLIENTE está de acuerdo en que TRIARA, sin responsabilidad alguna únicamente conservará cualquier información relacionada con el SERVICIO(S), por un plazo máximo de 3 (tres) días naturales contados a partir de dicha notificación. El CLIENTE acepta que será el único responsable del respaldo y migración de su información. Para el caso de terminación anticipada solicitada por el CLIENTE, el CLIENTE reconoce y acepta que para tener acceso a respaldar y obtener su información deberá realizar el pago a TRIARA del importe que corresponda por concepto de terminación anticipada.

En caso de que el CLIENTE requiera a TRIARA el servicio de respaldo de su información, éste tendrá costo adicional, el cual será acordado por escrito entre las partes.

COMPUTO PAGO POR USO

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

El SERVICIO consiste en proporcionar cómputo y red definida por software (Virtualizado en la Nube) accesible desde internet a través de un portal web de autoaprovisionamiento que permite la contratación de los siguientes recursos bajo un esquema de pago por hora de utilización al CLIENTE.

Los recursos del SERVICIO de cómputo y red se contratan dentro de una suscripción. Cada suscripción es aprovisionada con los siguientes elementos activos dentro del SERVICIO, los cuales no son opcionales:

- T1 (EDGE)
- Firewall (Norte-Sur)
- Internet Gateway
- Transferencia de salida

El SERVICIO cuenta con las siguientes modalidades, cuyas características se especifican a continuación:

I. Modalidades del SERVICIO de cómputo.

Este SERVICIO permite al CLIENTE aprovisionar máquinas virtuales con cómputo diferenciado para atender diferentes cargas de trabajo de los aplicativos del CLIENTE, ya sea que requiera mayor poder de procesamiento, mayor capacidad de Memoria RAM o cómputo equilibrado de Propósito General.

El CLIENTE puede seleccionar la familia de cómputo que mejor se adecue a sus necesidades. Dentro del portal web de autoaprovisionamiento el CLIENTE puede seleccionar una de las (3) familias de cómputo disponibles dentro del SERVICIO:

- Máquinas virtuales de Propósito General (PG)
- Máquinas virtuales Optimizadas en procesamiento (OP)
- Máquinas virtuales Optimizadas en memoria (OM)

Las características de las diferentes plantillas ofertadas desde el portal web del SERVICIO son las siguientes:

	Máquinas Virtuales - Propósito General (PG)	Máquinas Virtuales -Optimizadas Procesamiento (OP)	Máquinas Virtuales -Optimizadas Memoria (OM)
Sistemas Operativos	OPEN LINUX, REDHAT, SUSE, WINDOWS	OPEN LINUX, REDHAT, SUSE, WINDOWS	OPEN LINUX, REDHAT, SUSE, WINDOWS
Licenciamiento de Bases de Datos disponible	*SQL SERVER, MARIADB, CASSANDRA, POSTGRESQL	NO DISPONIBLE	*SQL SERVER, MARIADB, CASSANDRA, POSTGRESQL
Límites de Procesamiento	Desde 1 hasta 16 vCPU	Desde 2 hasta 128 vCPU	Desde 2 hasta 128 vCPU
Límites de Memoria RAM	Desde 1 hasta 256GB RAM	Desde 4 hasta 512GB RAM	Desde 16 hasta 768GB RAM
Almacenamiento	**Hasta 30 discos adicionales	**Hasta 30 discos adicionales	**Hasta 30 discos adicionales
Snapshot	Disco de Arranque 50GB – Crecimiento hasta 200GB 0.5 IOPS	Disco de Arranque 50GB – Crecimiento hasta 200GB 0.5 IOPS	Disco de Arranque 50GB – Crecimiento hasta 200GB 0.5 IOPS
Tarjetas de Red	1 por Máquina Virtual	1 por Máquina Virtual	1 por Máquina Virtual
	Hasta 10 vNIC por Máquina Virtual	Hasta 10 vNIC por Máquina Virtual	Hasta 10 vNIC por Máquina Virtual

Notas:

*El licenciamiento SQL Server STD es cobrado de forma mensual por separado al cómputo de la Máquina Virtual y aplica el modelo de cobro del fabricante en modelo de licenciamiento por Core Virtual (ver Microsoft SPLA), en el siguiente link <https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Service-Level-Agreements-SLA-for-Online-Services>.

**Los discos adicionales se cobra por separado y corresponden a la oferta de Almacenamiento de ALTO DESEMPEÑO. (Hasta 4 TB por disco). (Ver Planes de SERVICIO de Almacenamiento). Véase <https://telmex.com/web/empresas/almacenamiento>.

EL CLIENTE puede seleccionar la familia de cómputo que mejor se adecue a sus necesidades para crear clústeres de contenedores administrados por kubernetes.

El cómputo disponible para el despliegue de clúster de contenedores es el siguiente:

	Clúster PG	Clúster OP	Clúster OM
Sistemas Operativos	UBUNTU, PHOTON	UBUNTU, PHOTON	UBUNTU, PHOTON
Procesamiento	1 a 16 vCPU	2 a 16 vCPU	2 a 8 vCPU
Memoria RAM	1 a 32 GB	4 a 32 GB	16 a 32 GB
Tamaño base de Clúster	*1 NODO MAESTRO (MV) + 1 NODO SEUNDARIO/WORKER (MV) DE ACUERDO A LA OFERTA SELECCIONADA	*1 NODO MAESTRO (MV) + 1 NODO SEUNDARIO/WORKER (MV) DE ACUERDO A LA OFERTA SELECCIONADA	*1 NODO MAESTRO (MV) + 1 NODO SEUNDARIO/WORKER (MV) DE ACUERDO A LA OFERTA SELECCIONADA
Número máximo de Nodos	HASTA 10 NODOS SECUNDARIOS / WORKERS POR CLUSTER	HASTA 10 NODOS SECUNDARIOS / WORKERS POR CLUSTER	HASTA 10 NODOS SECUNDARIOS / WORKERS POR CLUSTER
Número máximo de clústeres por organización.	HASTA 20 POR ORGANIZACION	HASTA 20 POR ORGANIZACION	HASTA 20 POR ORGANIZACION

Notas:

*El NODO MAESTRO dentro del clúster de contenedores se aprovisiona por defecto cada que se contrata un nuevo clúster y se cobra por hora de utilización.

II. Modalidades de SERVICIO de Almacenamiento

El CLIENTE puede incrementar el tamaño del Almacenamiento de su disco de arranque o agregar unidades de disco adicionales y asociarlas a su máquina virtual. Dentro del portal web el CLIENTE puede aprovisionar los siguientes tipos de Almacenamiento:

- Disco de Arranque
- Almacenamiento ALTO DESEMPEÑO

Las características de los diferentes tipos de Almacenamiento ofertados desde el portal web del SERVICIO son:

	DISCO DE ARRANQUE	ALMACENAMIENTO ALTO DESEMPEÑO
Rendimiento	No Aplica Tamaño Máximo de Crecimiento 200 GB	0.5 IOPS/GB Tamaño Máximo de disco 16TB
Disponibilidad	99.90%	99.90%
Acceso a la información	A través del servidor asociado	A través del servidor asociado al volumen de almacenamiento.

El SERVICIO(S) no incluye:

- La configuración de los recursos de cómputo.
- Licencias de sistemas operativos ni de base de datos.
- Servicios administrados.
- Respaldos y restauraciones de servidores virtuales, bases de datos y aplicaciones.

III. Modalidades de SERVICIO de Red

El SERVICIO de Red Virtual T1 (Edge) consiste en brindar un acceso a un entorno lógico para la comunicación y configuración de la red requerida para el funcionamiento del SERVICIO, lo que permite comunicar las máquinas virtuales, transmitir datos y enrutar el cómputo y almacenamiento del SERVICIO.

Cada servicio T1 (Edge) proporciona al CLIENTE la posibilidad de activar los siguientes componentes de red.

COMPONENTE	DESCRIPCION
Firewall (Norte-Sur)	Protege el SERVICIO del CLIENTE de amenazas externas restringiendo el tráfico de entrada y salida.
NAT (Internet Gateway)	Permite el acceso o salida a internet al SERVICIO del CLIENTE.
Firewall Distribuido (Este-Oeste)	Blinda la comunicación entre los servicios del CLIENTE dentro de una misma red. Este componente tiene un costo adicional.
VPN IPsec	Proporciona conectividad sitio a sitio entre una puerta enlace Edge y sitios remotos. Este componente tiene un costo adicional.

VPN 2 Capas (L2 VPN)	Extiende el direccionamiento IP del CLIENTE hacia redes localizadas en diferentes sitios o posiciones geográficas. Este componente tiene un costo adicional.
Enrutamiento Dinámico BGP y OSPF	Permite establecer comunicación de manera dinámica entre los servicios habilitados en los diferentes segmentos de red externo e internos. Este componente tiene un costo adicional.
AVI Balanceador de Carga	Distribuye las solicitudes de SERVICIO entrantes entre aplicaciones o máquinas virtuales. Este componente tiene un costo adicional.
Megabytes (MB) de transferencia	Permite la transferencia de datos de salida.

Adicionalmente el T1 contara con las siguientes características.

Componente	*T1 Características
Conectividad	Internet, VPN y **RPV (MPLS)
NAT (Internet Gateway)	Hasta 4,096 Reglas
Enrutamiento Dinámico BGP	Hasta 50 mil Rutas 20 adyacencias
Rutas Estáticas	Hasta 2,048
Reglas de Firewall	Hasta 2,000
VPN IPSec	Hasta 1,600 Túneles
Redes Privadas y VPN de 2 Capas	Hasta 16 Redes
Ancho de Banda a Internet	100 Mbps Entrada y 300 Mbps Salida

Notas:

*En caso de que se requieran características superiores a las mostradas en esta tabla, se debe validar con el área de NDS.

**El servicio de RPV no está incluido con la contratación del SERVICIO de Red Virtual T1.

SERVICIOS ADICIONALES CON COSTO.

El SERVICIO(S), podrá incluir Servicios Adicionales, mismos que, en su caso, y de ser contratados por el CLIENTE, quedarán especificados en el ANEXO COTIZACIÓN que se adjunte a las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, así como el precio que el CLIENTE deba pagar por dichos Servicios Adicionales.

Los Servicios Adicionales del SERVICIO(S) son los que se señalan a continuación:

Componente	Unidad	Recurrencia
Almacenamiento adicional - Alto Desempeño (GB)	GB	Mensual
GB de Respaldo a Disco (Imagen)	GB	Mensual
Cantidad de Servidores Virtuales respaldados (imagen)	Por Servidor	Mensual
Edge	T1	Mensual
Cantidad de Túneles VPN LAN TO LAN	Túnel	Mensual
VPN Cliente-Servidor	Por Servidor	Mensual
AVI Balanceador de Carga Tier 1 (1vCPU)	Por Balanceador	Mensual
AVI Balanceador de Carga Tier 2 (2vCPU)	Por Balanceador	Mensual
AVI Balanceador de Carga Tier 3 (4vCPU)	Por Balanceador	Mensual
Ruteo Dinámico BGP y OSPF	Por Funcionalidad	Mensual
L2VPN	Por VM	Mensual
IP Homologada	Por IP	Mensual
GB Excedente de Transferencia	GB	Mensual
Internet TRIARA Ancho de Banda adicional 50Mbps	Mbps	Mensual
Internet TRIARA Ancho de Banda adicional 100Mbps	Mbps	Mensual
Internet TRIARA Ancho de Banda adicional 200Mbps	Mbps	Mensual
Internet TRIARA Ancho de Banda adicional 300Mbps	Mbps	Mensual
Internet TRIARA Ancho de Banda adicional 400Mbps	Mbps	Mensual
Internet TRIARA Ancho de Banda adicional 500Mbps	Mbps	Mensual
Red Hat Enterprise Linux Server (Maximo 4 vCPU)	Licencia	Mensual
Red Hat Enterprise Linux Server Large	Licencia	Mensual
SUSE Linux Enterprise SP2	Licencia	Mensual
SUSE Linux para SAP	Licencia	Mensual

Firewall Norte - Sur	Por Organización	Mensual
Firewall Distribuido (Este-Oeste)	Por Organización	Mensual
Conectividad TRIARA RPV 10 Mbps	Mbps	Mensual
Conectividad TRIARA RPV 20 Mbps	Mbps	Mensual
Conectividad TRIARA RPV 30 Mbps	Mbps	Mensual
Replicación (Desde y hacia Allocation) por VM - Cada 30 Min (RPO .5)	Por MV	Mensual
Replicación (Desde y hacia Allocation) por VM - Cada 1 Hr (RPO 1)	Por MV	Mensual
Replicación (Desde y hacia Allocation) por VM - Cada 2 Hrs (RPO 2)	Por MV	Mensual
Replicación (Desde y hacia Allocation) por VM - Cada 4 Hrs (RPO 4)	Por MV	Mensual
Replicación (Desde y hacia Allocation) por VM - Cada 8 Hrs (RPO 8)	Por MV	Mensual
Replicación (Desde y hacia Allocation) por VM - Cada 12 Hrs (RPO 12)	Por MV	Mensual
GB Transferencia backend geográfico	Por MV	Mensual
Servicios de Migración/Replica (Precio x Hora)	Por Hora	Pago Unico

El CLIENTE podrá contratar servicios administrados en la Nube empresarial, para mayor detalle consultar los términos y condiciones de “Servicios Administrados”. Los cuales se encuentran en Conexión TI en el siguiente link: <https://conexionti.telmx.com/servicio/servicios-administrados-de-ti-1#mas-info>

El CLIENTE podrá contratar el servicio de “Servidor Seguro” en la Nube empresarial, para mayor detalle consultar en Conexión TI, en el siguiente link: <https://conexionti.telmx.com/servicio/servidor-seguro#que-es> .

Licenciamiento adicional Microsoft

Nombre del Plan	Unidad	Recurrencia
SPLA - Remote Desktop Service (RDS)	Licencia	Cargo Mensual
SPLA - SQL Server WEB Edition (2 Core License)	Licencia	Cargo Mensual
SPLA - SQL Standard User	Licencia	Cargo Mensual
SPLA - SQL Server Standard Core (2 Licenses Core)	Licencia	Cargo Mensual
SPLA - SQL Server Enterprise Core (2 Licenses Core)	Licencia	Cargo Mensual
SPLA - SharePoint Standard User	Licencia	Cargo Mensual
SPLA - SharePoint Enterprise User	Licencia	Cargo Mensual
SPLA - Office Professional Plus User	Licencia	Cargo Mensual
SPLA - Office Standard User	Licencia	Cargo Mensual
SPLA - Dynamics NAV – Full user	Licencia	Cargo Mensual
SPLA - Dynamics NAV-Limited User	Licencia	Cargo Mensual
SPLA-Dynamics NAV-Standard User	Licencia	Cargo Mensual
SPLA - Project Standard User	Licencia	Cargo Mensual
SPLA - Project Professional User	Licencia	Cargo Mensual
SPLA-Project Server License	Licencia	Cargo Mensual
SPLA - Visio Professional User	Licencia	Cargo Mensual
SPLA - Visio Standard User	Licencia	Cargo Mensual
SPLA - Windows Rights Management (RMS)	Licencia	Cargo Mensual

2. REQUERIMIENTOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO.

El CLIENTE acepta y reconoce que para que TRIARA pueda otorgar el uso del SERVICIO es necesario que cumpla con los siguientes requisitos:

- El CLIENTE deberá contar con una línea TELMEX activa y sin adeudos.
- Proporcionar a TRIARA una cuenta de correo electrónico para recibir notificaciones del SERVICIO.
- Contar con el equipo de cómputo que cumpla con las características necesarias para hacer uso del SERVICIO.
 - Navegador web Google Chrome, Mozilla Firefox o Microsoft Edge.
 - Sistema operativo a 32 p 64 bits.
 - Procesador de al menos 2 GHz o superior.
 - Al menos 2 GB (32 Bits) o 4 GB (64 Bits) disponibles.
- El CLIENTE debe contar con una conexión a Internet estable y con capacidad suficiente (para el servicio de soporte remoto), del EQUIPO y/o INFRAESTRUCTURA.
- Para la modalidad de Replicación: El CLIENTE deberá contratar una base de recursos mínima de 1GB RAM y 1 VCPU por cada servidor virtual que desee configurar). El costo de estos recursos se verá reflejado en la factura del mes inmediato.

3. OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

A. OBLIGACIONES DEL CLIENTE:

1. Asignar a un responsable del SERVICIO(S) durante la vigencia de este, quien deberá contar con el suficiente conocimiento técnico y la autoridad necesaria para tomar de decisiones sobre el SERVICIO(S).
2. Durante el periodo de toma de control y estabilización del SERVICIO(S), dicho responsable deberá contar con el tiempo suficiente para atender las reuniones, llamadas y solicitudes del personal de operaciones de TRIARA.
3. Evitar el uso indebido de las claves y contraseñas para el acceso al SERVICIO. Cualquier conexión o transmisión de datos utilizando dichas claves y contraseñas que pongan en riesgo la integridad, disponibilidad y confidencialidad de información será atribuida al CLIENTE.
4. Actualizar las claves y contraseñas de acceso al SERVICIO de manera periódica.
5. El correcto uso y resguardo de las credenciales de administración, así como el manejo de la información del CLIENTE dentro del SERVICIO son su responsabilidad.
6. Notificar a TRIARA en caso de existir sospecha de que algún tercero no autorizado posea la contraseña o clave de acceso a su SERVICIO.
7. Es responsabilidad del CLIENTE la administración, gestión del sistema operativo de su servidor virtual (incluyendo la actualización y aplicación de parches de seguridad, instalación, gestión y actualización de software antimalware y/o antivirus y/o la migración a otro sistema operativo cuando este llegue a su fin de vida y/o fin de soporte por parte del fabricante, cifrado de la información y gestión de sus controles criptográficos, medidas de endurecimiento y gestión de vulnerabilidades técnicas), de la gestión de cualquier otro software instalado en el servidor virtual, de la configuración del firewall del grupo de seguridad que ofrece TRIARA, del monitoreo y registro de eventos de sus propios servidores virtuales y aplicaciones mediante una adecuada sincronización de relojes y la protección de sus registros de datos.
8. El CLIENTE es responsable del uso del SERVICIO, lo que incluye el total de actividades independientemente de si son realizadas por el CLIENTE, empleados, o terceros (Por ejemplo, usuarios finales). TRIARA no será responsable por accesos no autorizados al SERVICIO.
9. Es responsabilidad del CLIENTE el monitoreo, el aprovisionamiento y el uso de los recursos de cómputo contratados dentro de su(s) suscripciones desde el panel de control.
10. EL CLIENTE es responsable de clasificar y etiquetar la información y activos de información asociados y contenidos en su SERVICIO.
11. El CLIENTE es responsable de registrar y monitorear los eventos relacionados al SERVICIO contratado.
12. Por las características de autoservicio del SERVICIO, el aprovisionamiento, configuración, asociación / acceso y eliminación de la información son responsabilidad del CLIENTE.
13. El CLIENTE es responsable de la información, operación, respaldo, restauración, replicación, migración, mantenimiento y uso de su información dentro del SERVICIO.
14. El CLIENTE es responsable de configurar y administrar su acceso al SERVICIO incluyendo la configuración de su red, firewall, DNS, ruteadores.
15. El CLIENTE es responsable de la contratación de los balanceadores de carga y es su responsabilidad notificar la baja de los balanceadores contratados para evitar cargos adicionales.
16. La responsabilidad del CLIENTE estará determinada por los servicios que contrate dentro del panel de control del SERVICIO ya que esto determina el alcance del trabajo de configuración a cargo del CLIENTE. Como parte de las responsabilidades de seguridad del CLIENTE se encuentran: la gestión de sus usuarios (alta, baja o cambio), el control y la actualización de contraseñas, la definición de los controles de seguridad con base en los SERVICIOS que contrate dentro del Panel de Control, la gestión de sus recursos de cómputo, incluyendo sus aplicaciones, bases de datos y la configuración y gestión de las funcionalidades virtuales de red.
17. Es responsabilidad del CLIENTE la correcta administración de Snapshots en sus servidores virtuales, la funcionalidad de SNAPSHOT no reemplaza ni funge como respaldo y su periodo de vida es máximo 72 (setenta y dos) horas, posterior a esto, será eliminado automáticamente.
18. El CLIENTE es responsable de responder a las solicitudes ante la Ley Mexicana, Internacional u otra legislación aplicable para la eliminación de contenido.
19. El CLIENTE será responsable de indemnizar así como de sacar y mantener en paz y a salvo a TRIARA de cualquier reclamación, demanda y/o acción legal que pudiera derivarse del uso que el CLIENTE o terceras personas relacionadas con éste hagan del SERVICIO, ya sea que implique un daño, alteración y/o modificación a la red, medios y/o a la infraestructura a través de la cual TRIARA presta el SERVICIO o por uso del SERVICIO para actividades ilícitas, como lo son, de manera enunciativa más no limitativa, temas de pornografía, minería de criptomonedas, delitos y crimen cibernéticos, mal uso de datos personales, infringir derechos de propiedad intelectual, ejecución y propagación de malware como ransomware o cualquiera de sus modalidades.
20. El CLIENTE es responsable de atender y dar respuesta a los riesgos relacionados a su servicio que TRIARA le notifica. En caso de no recibir retro alimentación y el riesgo llegue a materializarse, el CLIENTE libera de todo compromiso a TRIARA, siendo él el único responsable.
21. En caso de que EL CLIENTE requiera la configuración de migración o replicación por parte de TRIARA, este deberá contratar y pagar horas de consultoría y autorizar a TRIARA la creación de un usuario con permisos de administrador de uso temporal, el cuál será eliminado una vez concluidas las actividades.

22. Es responsabilidad del CLIENTE reportar las fallas en las actividades programadas de replicación. Si la falla es imputable al CLIENTE y desea la asesoría de TRIARA para resolverla, tendrá que contratar y pagar horas de consultoría las cuales serán determinadas por Mesa de Servicio.
23. Es responsabilidad del CLIENTE el respaldo de su información replicada al solicitar la eliminación de la tarea de replicación mediante el proceso de baja establecido. (Al eliminar la tarea se elimina la máquina virtual del VDC donde se replicó).
24. Es responsabilidad del CLIENTE contar con espacio suficiente en el VDC donde se replicarán las máquinas virtuales.
25. El CLIENTE es responsable de definir la política de replicación, especificando en el formato de solicitud:
 - a. Datos de la Máquina Virtual: Hostname, IP, vApps
 - b. Datos del VDC destino
 - c. Puntos de Restauración (Intervalos de tiempo para establecer el período aceptable durante el cual se pueden perder los datos si hay una falla en el sitio)
 - d. Política de retención para instancias puntuales (La cantidad de instancias de replicación preservadas depende de la política de retención configurada y requiere que el período de RPO sea lo suficientemente corto para que se creen las instancias de replicación. Por ejemplo, si selecciona conservar cuatro instancias de replicación por día, el período de RPO no debe exceder las seis horas, para permitir la retención de cuatro instancias de replicación en 24 horas.)
 - e. Si desea sincronización de inicio diferido
 - f. Si desea excluir discos virtuales
26. El CLIENTE es responsable de la administración y gestión del cómputo aprovisionado para desplegar contenedores y kubernetes.
27. El CLIENTE es responsable carga y descarga de imágenes ara contenedores.
28. El CLIENTE es responsable de la actualización de la versión de su clúster de kubernetes disponible en la oferta.
29. El CLIENTE es responsable del soporte y gestión a sistemas operativos y software de código abierto.
30. El CLIENTE es responsable del alta y baja del servicio (L2VPN) – ya que es autoservicio.
31. El CLIENTE debe realizar la baja de la funcionalidad L2VPN desde el portal del SERVICIO siete (7) días antes del cierre de mes, ya que de lo contrario tendrá que pagar irrevocablemente un mes adicional.
32. No utilizar el SERVICIO para enviar publicidad no solicitada o material promocional, o deliberadamente recibir respuestas de publicad no autorizada o material promocional enviado o provisto por un tercero.
33. El CLIENTE es responsable de las configuraciones posteriores a la notificación del fin de actividades de TRIARA.
34. El CLIENTE es responsable de 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 TRIARA.
35. Crear, cargar, administrar y mantener toda la información o contenido alojado en el SERVICIO. Bajo ninguna circunstancia TRIARA será responsable por la pérdida de información contenida en el SERVICIO.
36. Atender y dar respuesta a los riesgos notificados por TRIARA relacionados a su servicio. En caso de no recibir retro alimentación y el riesgo llegue a materializarse, el CLIENTE libera de todo compromiso a TRIARA, siendo el CLIENTE único responsable.
37. El cliente es responsable de pagar cualquier recurso que contrate a través de la consola con sus credenciales o cualquier recurso que solicite a través de la mesa de ayuda si cuenta con servicios administrados

El CLIENTE reconoce y acepta que TRIARA podrá cambiar o discontinuar en cualquier momento las CONDICIONES DE SERVICIO aplicables a este SERVICIO, lo cual será notificado mediante correo electrónico y llamada telefónica registrados por el CLIENTE.

B. OBLIGACIONES DE TRIARA:

1. Realizar de la toma de control y periodo de estabilización del SERVICIO(S).
2. Coordinar y agendar las reuniones de trabajo necesarias para realizar la transición del SERVICIO(S).
3. Operar, administrar y controlar los componentes del sistema operativo host y la capa de virtualización hasta la seguridad física de las instalaciones en las que funcionan los servicios. Esta infraestructura está conformada por el hardware, el software, las redes y las instalaciones donde se ejecutan los servicios de la nube de TRIARA.
4. Garantizar la aplicación de actualizaciones, parches de seguridad, respaldos de sistemas de gestión del servicio, políticas de seguridad, monitoreo de eventos mediante una apropiada sincronización de relojes, medidas de endurecimiento, gestión de vulnerabilidades técnicas y un canal seguro de comunicación para la seguridad de esta infraestructura, y mantiene un control responsable en la segregación de redes.
5. Notificar al CLIENTE las ventanas de mantenimiento preventivos y correctivos mayores que pudieran afectar la disponibilidad del SERVICIO.
6. Proteger los registros de datos mediante el cumplimiento de los controles que establece su Sistema de Gestión Integral para la seguridad de la información en el manejo de accesos controlados y bitácoras de información en sus plataformas tecnológicas.
7. TRIARA y sus proveedores asociados al servicio opera(n) bajo las mejores prácticas y estándares de seguridad y privacidad de la información, las cuales se acreditan mediante revisiones independientes de las certificaciones vigentes del Centro de Datos.
8. TRIARA tendrá el derecho de reportar o denunciar las actividades que considere como violaciones a la ley y/o a la normatividad vigente. En cooperación con las autoridades competentes TRIARA podrá revelar información de los CLIENTES para apoyar en cualquier investigación o denuncia.

9. TRIARA se reserva el derecho de apagar la VM importada si detecta que es un riesgo para la infraestructura y/o el SERVICIO.(p.e. por temas de virus que pueda contener desde el origen)
10. TRIARA notificara al CLIENTE las ventanas de mantenimiento preventivos y correctivos mayores que pudieran afectar la disponibilidad del SERVICIO. Esta infraestructura está conformada por el hardware, el software, las redes y las instalaciones donde se ejecutan los SERVICIOS de la nube de TRIARA. TRIARA garantiza la aplicación de actualizaciones, parches de seguridad, respaldos de sistemas de gestión del SERVICIO, políticas de seguridad, monitoreo de eventos, mediante una apropiada sincronización de relojes, medidas de endurecimiento y gestión de vulnerabilidad técnicas y un canal seguro de comunicación para la seguridad de esta infraestructura y mantiene un control responsable en la segregación de redes.
11. TRIARA es responsable de notificar al CLIENTE afectado cualquier incidente de seguridad identificado que afecte la disponibilidad, integridad y confidencialidad del SERVICIO y privacidad de sus datos, incluidos los datos personales; y entregara un reporte definido por TRIARA del evento cuando sea solicitado, la notificación no excederá las 8 hrs una vez identificado el incidente. El reporte incluirá:
 - o Fecha y hora de elaboración
 - o Detalle del evento y afectación
 - o Numero de incidente relacionado
 - o Resumen de solución y/o contención.
 - o Causa raíz.
 - o Cronología del evento.
 - o Acciones futuras y/o recomendaciones.
12. TRIARA garantiza la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos digitales procesados, presentados, retenidos y almacenados al hacer uso del SERVICIO, siempre que el CLIENTE haga buen uso de este.

TRIARA tendrá el derecho de reportar o denunciar las actividades que considere como violaciones a la ley y/o a la normatividad vigente. En cooperación con las autoridades competentes TRIARA podrá revelar información de los CLIENTES para apoyar en cualquier investigación o denuncia.

TRIARA no será responsable cuando se presente cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) De la configuración inadecuada del SERVICIO por parte del CLIENTE.
- b) Verificar y/o evaluar archivos dañados, con códigos maliciosos, así como de reparar, vacunar y/o descifrar cualquier archivo enviado por el CLIENTE para ser respaldado a través del SERVICIO.
- c) De la información, transmisión de los datos, pérdida de la información y/o datos, de los tiempos de acceso, de eventuales restricciones de acceso a una red y/o un servidor específico conectado a Internet.
- d) En ningún caso, TRIARA responderá por daños consecuenciales o indirectos, pérdidas sufridas o ingresos no obtenidos, derivados del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que conforme a lo establecido en el presente le corresponden.
- e) De fallas en el SERVICIO ocasionadas por la incompatibilidad entre el SERVICIO y cualquier otro servicio que el CLIENTE tenga contratado.
- f) TRIARA no será responsable de la instalación de software ni migración de datos entre máquinas virtuales contratadas por el CLIENTE. Los datos son propiedad y responsabilidad del CLIENTE por lo que éste es el único responsable de su migración, protección, respaldo y restauración.
- g) De que el CLIENTE utilice el SERVICIO en forma distinta a lo establecido en el presente instrumento.
- h) TRIARA no será responsable de daños o problemas con el equipo de cómputo o software instalado por el CLIENTE, ni de los problemas que se presenten en el acceso a Internet contratado por el CLIENTE.
- i) La responsabilidad de TRIARA, 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 aquél en que ocurrió el incumplimiento.

C. PRIVACIDAD DE LOS DATOS

TRIARA cumple con el rol de encargado (Procesador) y el CLIENTE cumple con el rol de responsable (Controlador) con base en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP).

1. TRIARA se compromete a proteger la privacidad de los datos personales recabados con motivo de la prestación del SERVICIO de conformidad con lo establecido por: (a) la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, (b) el Aviso de Privacidad publicado en <https://telmex.com/web/acerca-de-telmex/TRIARA.com> , y/o (c) las certificaciones de Seguridad con las que cuenta TRIARA que avalan las mejores prácticas de la industria en conformidad con los Principios de Privacidad de estándares internacionales y los Principios, Deberes y Obligaciones establecidas en la Ley.
2. TRIARA se compromete a no revelar datos personales de los CLIENTES (persona física) a menos que: (a) el CLIENTE (persona física) autorice expresamente la revelación a terceros, (b) se requiera su divulgación para cumplir con las finalidades señaladas en el Aviso de Privacidad de TRIARA, y/o (d) exista un requerimiento judicial u orden expedida por autoridad competente. En caso de resultar procedente la divulgación de datos personales, se le estará notificando al CLIENTE (persona física) dicha circunstancia previa a compartir su información, en el entendido de que tal notificación será de carácter informativo.

3. EL CLIENTE podrá ejercer los derechos que les confiere la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP), mediante una solicitud por escrito, que deberá ser enviada a datospersonales@TRIARA.com o presentada en el domicilio de TRIARA señalado en el Aviso de Privacidad de TRIARA: <https://telmex.com/web/acerca-de-telmex/TRIARA.com> incluyendo la información de soporte requerida.
4. TRIARA pone a disposición la cuenta de correo datospersonales@TRIARA.com como punto de contacto para cualquier solicitud relacionada con el procesamiento de datos personales en los Servicios de la Nube Telmex.

4. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO.

A. **ACTIVACION Y CONFIGURACION DEL SERVICIO**

1. El tiempo de aprovisionamiento del SERVICIO será de hasta 72 (setenta y dos) horas contadas a partir de la firma y aceptación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.
2. TRIARA enviará a la cuenta de correo electrónico definida por el CLIENTE en el apartado 2 de este documento, la notificación de activación del SERVICIO, en la cual se incluirá el usuario y contraseña de acceso al portal web de autoaprovisionamiento del SERVICIO.
3. El usuario y contraseña enviado por TRIARA corresponden al perfil de un Usuario ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.
4. El ADMINISTRADOR DEL SERVICIO será responsable de activar y aprovisionar los recursos de Cómputo y Red de su SERVICIO.
5. El CLIENTE será responsable de configurar el SERVICIO y en caso de que tenga algún incidente en su SERVICIO podrá solicitar soporte a TRIARA.
6. Las solicitudes de recuperación de usuario y contraseñas se realizaran a través de TRIARA solicitadas únicamente por el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.
7. El cambio de planes de SERVICIO y modalidad de SERVICIO, es responsabilidad del CLIENTE y dependiendo el caso deberá solicitarse a TRIARA o se podrá ejecutar a través del portal web.
8. TRIARA proporciona soporte técnico al ADMINISTRADOR DEL SERVICIO de acuerdo con el esquema de servicio contratado.
9. TRIARA cerrará el número de reporte de falla en el momento en que notifique al CLIENTE que el problema fue resuelto. El CLIENTE reconoce y acepta que TRIARA 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, TRIARA enviará un correo electrónico notificándole la resolución de la falla y el cierre del reporte.
10. TRIARA no proporciona soporte a servicios de terceros.

5. NIVELES DE SERVICIO.

Servicio	Disponibilidad	Periodo
Infraestructura asociada al SERVICIO	99.95%	Mensual

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

Los Niveles de Servicio no serán aplicables en caso de presentarse situaciones de fuerza mayor o caso fortuito.

Exclusiones al Nivel de Servicio

El Nivel de Servicio comprometido no aplicará en las siguientes circunstancias:

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

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

El CLIENTE deberá notificar a TRIARA por escrito sobre cualquier disputa concerniente a cualquier monto reembolsado o no reembolsado a través del CENTRO DE ATENCIÓN él cuenta con el siguiente número telefónico 800 123 3535 opción 3 a más tardar un mes después de la emisión de la facturación.

TRIARA se reserva el derecho a verificar las reclamaciones 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, las reclamaciones serán pagadas 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 TRIARA respecto a cualquier periodo de facturación es un mes de renta del SERVICIO en cualquier periodo de facturación.

El tiempo del mantenimiento de la INFRAESTRUCTURA, INSTALACIONES y/o equipo, así como las interrupciones acordadas con EL CLIENTE no serán contabilizados para el cálculo del Niveles del Servicio.

El tiempo de indisponibilidad derivado de cambios en el equipo no se considera para el cálculo de cumplimiento de Niveles de Servicios.

6. ATENCION DE INCIDENTES.

Atención de Incidentes por evento.

Criticidad	Atención	Solución
Críticos	15 minutos	2 horas
Alto	30 minutos	5 horas
Medio	60 minutos	8 horas
Bajo	90 minutos	10 horas

Nivel Crítico: Sin acceso a los recursos contratados.

Nivel Alto: intermitencia en el acceso.

Nivel Medio: operación con lentitud.

Nivel Bajo: solicitudes de servicio, sin afectación de este.

Los tiempos de atención y/o solicitudes corresponden de manera independiente a cada incidente generado y/o a cada solicitud de servicio o cambio reportado y/o solicitado CENTRO DE ATENCION, al número 800 026 0000.

El tiempo de solución comienza a contar a partir de que se generó el número de caso o ticket hasta la finalización de la solución del incidente.

Para la atención de solicitudes el horario de atención será 7x24, el horario de cobertura con personal de TRIARA en las INSTALACIONES será de lunes a viernes de 7:00 a 22:00 horas. Los tiempos de solución de solicitud de servicios se considera únicamente dentro del horario de cobertura.

Adicionalmente, para solicitar aprovisionamiento de componentes adicionales, el horario será de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas.

El acuerdo de Nivel de Servicio únicamente se medirá bajo este esquema, la atención de solicitudes fuera de este horario se realizará bajo un esquema de mejor esfuerzo, sin compromiso de un nivel de servicio.

El tiempo de respuesta a atención de solicitudes al CENTRO DE ATENCION, es de 20 segundos vía telefónica al número 800 123 3535 y 30 Minutos a través del correo electrónico soporte-n1@TRIARA.com o de 10 minutos levantando el ticket a través del portal web que para los efectos se habilite. Este tiempo de atención considera el primer contacto hasta la respuesta por parte del agente de la mesa de servicio.

El nivel de servicio considera la totalidad de los incidentes generados en un mes calendario.

7. MOVIMIENTOS, ALTAS Y CAMBIOS.

EL CLIENTE podrá contratar componentes adicionales a los incluidos en el SERVICIO(S) que, en todo caso, no podrán ser menores a los estándares definidos por TRIARA para cada una de las diferentes modalidades y/o componentes adicionales descritos en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

A partir de que se haya efectuado la solicitud de cambio, EL CLIENTE se obliga a realizar el nuevo pago que corresponda a dicho cambio (s).

Si el cambio es posterior de la implementación del SERVICIO(S) TRIARA analizará si tiene o no un impacto en el mismo. En caso de tenerlo, las partes acordarán los términos, condiciones y contraprestaciones que se deriven con motivo de los cambios antes señalados.

8. CONSIDERACIONES Y LIMITACIONES DEL SERVICIO.

Las operaciones que conlleven la replicación de datos no son responsabilidad de TRIARA a menos que contrate las horas de consultoría necesarias o los servicios administrados relacionados.

EL CLIENTE deberá configurar su SERVICIO para habilitar la comunicación hacia Internet o podrá solicitar asesoría al CENTRO DE ATENCIÓN, bajo número telefónico 800 026 0000.

En caso de que los cambios realizados por EL CLIENTE en la INFRAESTRUCTURA y/o equipo afecten el SERVICIO(S), dicha afectación no se tomará en cuenta para el cálculo de los Niveles de Servicios.

EL CLIENTE reconoce y acepta que la oferta Platino se compone de servidores físicos dedicados, los cuáles serán en todo momento de la exclusiva propiedad de TRIARA a no ser que se establezca en el contrato que alguna parte o la totalidad de equipos son propiedad de EL CLIENTE.

Todos los servicios, entregables y/o configuraciones que no estén relacionadas en estas CONDICIONES DEL SERVICIO, se considerarán fuera del alcance del SERVICIO(S).

El nivel de gestión del SERVICIO(S) incluye todos los incidentes generados en el mes independientemente de la criticidad de los mismos.

El tiempo compromiso de atención de las solicitudes se considera únicamente cuando el medio de contacto con la mesa de servicio se realice mediante llamada telefónica.

La respuesta a garantías o soporte por parte de terceros no será contemplada en el cálculo de cumplimiento de los Niveles de Servicio, por este motivo no serán aplicables bonificaciones por parte de TRIARA.

Al contratar el SERVICIO, se le proporcionará al CLIENTE un nombre de usuario y contraseña de acceso a su Panel de Control, en donde el CLIENTE podrá definir nuevos usuarios administradores de su SERVICIO.

TRIARA se reserva el derecho de suspender un nombre de Usuario y Contraseña de acceso al Panel de Control del SERVICIO en cualquier momento si considera que el usuario está violando las condiciones de seguridad del SERVICIO o puede hacerlo potencialmente.

TRIARA se reserva el derecho de solicitar al CLIENTE el cambio de la contraseña utilizada para utilizar el SERVICIO.

EL CLIENTE deberá informar a TRIARA inmediatamente de cualquier cambio en la información del usuario autorizado (ADMINISTRADOR DEL SERVICIO) que pueda poner en peligro la seguridad del mismo.

EL CLIENTE podrá, cuando así lo requiera solicitar al CENTRO DE ATENCIÓN el cambio de su contraseña de acceso al SERVICIO. EL CLIENTE podrá solicitar Soporte para el acceso al Panel de Control y su uso de manera básica, al CENTRO DE ATENCIÓN.

EL CLIENTE al hacer uso del SERVICIO, mediante la información almacenada: NO deberá infringir los derechos de otras personas, así como NO deberá almacenar información que se apropie de algún derecho de propiedad intelectual de terceros o utilizar el SERVICIO para actividades ilícitas, como lo son, de manera enunciativa más no limitativa, temas de pornografía, minería de criptomonedas, delitos y crimen cibernéticos, infringir derechos de propiedad intelectual, mal uso de datos personales, ejecución y propagación de malware como ransomware o cualquiera de sus modalidades.

EL CLIENTE al hacer uso del SERVICIO no deberá dañar, interferir, interceptar clandestinamente o expropiar cualquier sistema o software.

TRIARA tendrá la facultad de reportar actividades que considere que incurren en una violación a la Ley. En cooperación con las autoridades competentes TRIARA puede revelar información de los CLIENTES para apoyar cualquier investigación o denuncia.

EL CLIENTE tendrá acceso a los repositorios de sistemas operativos (Windows, Suse y Redhat) tanto para licenciar automáticamente sus servidores virtuales como para llevar a cabo las actualizaciones correspondientes, dicho licenciamiento tendrá un costo adicional. Para la contratación de Licenciamiento Microsoft para Servidores Virtuales Windows, se pueden aprovisionar dentro del panel de control sin embargo las tarifas aplican por mes completo no por uso.

En caso de que TRIARA detecte violaciones de seguridad que considere ponen en riesgo su infraestructura, TRIARA podrá ingresar a los recursos contratados por el CLIENTE para suspender temporalmente o de forma definitiva el SERVICIO según la criticidad del evento, sin responsabilidad alguna para TRIARA.

TRIARA no proporciona soporte a sistemas operativos de distribución libre como CentOS, Rocky Linux, Ubuntu y Debian, dicho soporte es responsabilidad del CLIENTE.

Una vez eliminados los servidores virtuales creados por el CLIENTE en su agrupación de recursos, no podrán ser recuperados, así como su información o configuraciones.

En caso de que TRIARA considere que la creación o retención del Snapshot representa un riesgo para la seguridad del servicio o su infraestructura, se reserva el derecho de eliminarlo, sin previa notificación al CLIENTE.

TRIARA no será responsable de la instalación de software ni migración de datos entre servidores, máquinas virtuales y/o contenedores contratados por el CLIENTE. Los datos son propiedad y responsabilidad del CLIENTE por lo que el único responsable de su migración, protección y respaldo.

El CLIENTE no deberá eliminar la regla de Firewall asociada a la red de servicios de TRIARA accesible desde su panel de control para el correcto funcionamiento de los sistemas operativos.

El ADMINISTRADOR DEL SERVICIO autorizado definido por el CLIENTE es el único facultado para solicitar servicios de soporte técnico, realizar cambios de facturación y del SERVICIO.

El CLIENTE deberá apegarse a los términos y condiciones respecto al uso de software de terceros: Microsoft, Red Hat y Suse.

Si el CLIENTE cancela su servidor virtual tendrá que cancelar también el licenciamiento de sistema operativo de forma independiente, de lo contrario se le seguirá facturando y estará obligado irrevocablemente al pago correspondiente del licenciamiento o cualquier otro servicio independiente.

En caso de así requerirlo, el CLIENTE es responsable de solicitar la baja del SERVICIO. La solicitud la deberá realizar vía telefónica llamando al CENTRO DE ATENCIÓN, la eliminación del SERVICIO es de hasta 72 (setenta y dos) horas, en la cual el CLIENTE reconoce y acepta que esta acción no es reversible y que la información borrada no podrá ser recuperada, por lo que el CLIENTE será responsable de generar los respaldos de dicha información. Una vez realizada la desactivación (baja) del SERVICIO no es posible recuperar los datos generados con anterioridad. Toda la información del SERVICIO será eliminada. El CLIENTE es responsable del proceso de baja y desactivación del SERVICIO. Una vez dado de baja el SERVICIO, TRIARA no se hace responsable de cualquier pérdida o eliminación intencional de información propiedad del CLIENTE.

Es responsabilidad del CLIENTE respaldar la información almacenada en el SERVICIO antes de realizar cualquier baja o cancelación de éste. Una vez dado de baja el SERVICIO, TRIARA no se hace responsable de cualquier pérdida o eliminación intencional de información propiedad del CLIENTE.

TRIARA protege los registros de datos mediante el cumplimiento de los controles que establece su sistema de gestión Integral para la seguridad de la información en el manejo de accesos controlados y bitácoras de información en sus plataformas tecnológicas.

La funcionalidad de replicación y migración del SERVICIO, así como las actividades realizadas por TRIARA para la configuración de la migración o replicación, únicamente están consideradas entre los sitios de Querétaro y Monterrey del SERVICIO.

El tiempo de atención de las horas de consultoría para la configuración de migración o replicación es de 72 horas después de que TRIARA reciba la solicitud. TRIARA notificará el fin de actividades al CLIENTE mediante correo electrónico.

En caso de que TRIARA haya realizado actividades de configuración de replicación o migración, se hará responsable de la integridad de la información especificada para dichas actividades.

Configuraciones adicionales de replications o migraciones no solicitadas en el formato de alta original deberán solicitarse en un nuevo proceso de alta.

Las horas de consultoría correspondientes a la configuración de migración o replicación por hora, contemplan actividades de configuración de las políticas de replicación especificadas en el numeral 3, así como las pruebas (test failover) y la actividad failover en el sitio destino.

Las horas de configuración de migración o replicación ejecutadas por TRIARA comprenden la revisión de tareas (Jobs) que en su caso hayan sido mal configurados sin costo adicional para el CLIENTE.

Si el CLIENTE desea conservar la máquina virtual en el sitio de replicación y eliminar la máquina virtual en el sitio origen deberá realizar el failover de la máquina virtual en el destino y posteriormente eliminar la máquina en el origen.

TRIARA garantiza la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos digitales procesados, presentados, retenidos y almacenados al hacer uso del SERVICIO, siempre que el CLIENTE haga buen uso de éste de acuerdo con los manuales y procedimientos de operación de la solución y se mantenga al corriente en el pago de la contraprestación correspondiente.

El CLIENTE, al hacer uso de **licenciamiento de Microsoft** acepta los términos y condiciones del Contrato de Suscripción de Microsoft Online Service, el cual se encuentra en <https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Service-Level-Agreements-SLA-for-Online-Services> .

El CLIENTE al hacer uso de **licenciamiento de Red Hat** acepta los términos y condiciones del Contrato de Suscripción de Software Red Hat Cloud, el cual se encuentra en: www.redhat.com/licenses/cloud_cssa/.

Red Hat niega, además:

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

EL CLIENTE al hacer uso de **licenciamiento de SUSE** acepta los términos y condiciones del Contrato de Suscripción de SUSE "MSP Terms", el cual se encuentra en:

https://www.suse.com/partner/media/guide/suse_cloud_service_provider_program_guide.pdf

SUSE niega además:

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

9. BONIFICACIONES.

En caso de que TRIARA incumpla con los Niveles del Servicio establecidos en estas CONDICIONES DEL SERVICIO, bonificará al CLIENTE, el porcentaje mencionado en la tabla que más adelante se detalla dentro de este numeral 9 de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, sobre el pago mensual del SERVICIO en el que se haya presentado el incumplimiento, en el entendido que el monto máximo que pagará TRIARA al año por este concepto en ningún caso podrá exceder de dos meses de pago de dicho servicio. Las bonificaciones se harán en forma mensual sobre meses calendario. Los Niveles de Servicio y la bonificación a que se refiere este numeral no serán aplicables cuando la falla hubiese ocurrido como consecuencia y/o derivada de caso fortuito o de fuerza mayor.

Las Partes acuerdan que:

- EL CLIENTE será responsable de presentar a TRIARA las evidencias que señalen que el SERVICIO(S) no fue prestado de conformidad con los Niveles de Servicio acordados en estas CONDICIONES DEL SERVICIO, (aún y cuando dichas evidencias sean provistas por TRIARA).
- El derecho del CLIENTE para reclamar cualquier bonificación expirará 30 (treinta) días naturales, posteriores a que haya ocurrido la afectación en los Niveles de Servicio señalados en estas CONDICIONES DEL SERVICIO.
- En caso de que los Niveles de Servicio se encuentren por debajo de los señalados en estas CONDICIONES DEL SERVICIO, las bonificaciones se calcularán conforme a lo siguiente:

Tabla de bonificaciones

Porcentaje de Disponibilidad mensual del SERVICIO(S)	Porcentaje de bonificación respecto de la facturación mensual del SERVICIO(S)
Del 100% al 99.5%	0%
Del 99.49% al 98.5%	2%
Del 98.49% al 97.5%	3%
Del 97.49% al 95%	5%
Menor al 95%	6%

Por 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 naturales 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, TRIARA procederá a la bonificación de las cantidades no devengadas

10. PRECIOS Y TARIFAS.

EL CLIENTE se obliga a pagar a TRIARA en los términos señalados en el Contrato y de acuerdo a la modalidad contratada las cantidades que se establecen en ANEXO COTIZACIÓN que se adjunta a las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, a las cuales deberá adicionarse el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), así como cualquier impuesto que conforme a la legislación vigente el CLIENTE está obligado a pagar.

Los recursos adicionales que el CLIENTE contrate a través del portal web de auto autoaprovisionamiento del SERVICIO serán facturados a mes vencido a través de la Cuenta Maestra o Recibo Telmex y pagados por el CLIENTE conforme en dicha facturación se establezca.

Los precios de dichos recursos podrán ser cotizados a través de los ejecutivos de venta a cargo de la cuenta del CLIENTE. TRIARA informará al ADMINISTRADOR DEL SERVICIO los cambios de precios del SERVICIO, con al menos 30 días naturales de anticipación a través del CENTRO DE ATENCIÓN.

ESQUEMA TARIFARIO DEL SERVICIO DE CÓMPUTO

Los recursos de cómputo se contratan en un esquema de pago por hora, cada hora se calcula desde el primer minuto de utilización del SERVICIO durante esa hora, no considera horas parciales y se factura el acumulado en cortes mensuales a mes vencido.

Para el manejo de clúster de contenedores se cobra por las máquinas virtuales que utilice el CLIENTE para conformar su clúster de cómputo, bajo el esquema de contratación antes mencionado.

El cálculo de los planes de SERVICIO de cómputo se tarifica de la siguiente manera, para el modelo de pago por hora:

- a. Memoria RAM y vCPU: se tarifica por hora en que la máquina virtual se encuentre en estado de "encendida".
- b. Almacenamiento y Sistema Operativo: se tarifican por hora en que la máquina virtual se encuentra contratada y habilitada en cualquier estado.
- c. Instancias T1 y sus componentes de Red: se tarifica por hora de uso, a partir de que el componente de Red se encuentre en estado "Activo" dentro del portal web de autoaprovisionamiento.
- d. Es responsabilidad del CLIENTE activar o desactivar las máquinas virtuales para iniciar o detener su uso y su facturación.

El precio de la maquina puede variar de acuerdo con la familia de computo seleccionada.

ESQUEMA TARIFARIO DEL SERVICIO DE ALMACENAMIENTO

El SERVICIO de Almacenamiento se cobra por separado, bajo un esquema de pago por uso con facturación mensual, cada hora se calcula desde el primer minuto de utilización del SERVICIO y no considera horas parciales. Al igual que los recursos de cómputo el monto mínimo en el cálculo de uso del SERVICIO a facturarse es de una hora y se factura el acumulado en cortes mensuales a mes vencido y su precio puede variar de acuerdo con el tipo de almacenamiento seleccionado (ver <https://telmex.com/web/empresas/almacenamiento>)

ESQUEMA TARIFARIO DEL SERVICIO DE LICENCIAMIENTO

El CLIENTE paga por separado el licenciamiento adicional de Microsoft de forma mensual, ya sea que la licencia sea de tipo SAL o por CORE.

11. PLAZO MINIMO FORZOSO.

Las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO entrarán en vigor a partir de la fecha en que se inicie la prestación del SERVICIO(S), misma que quedará especificada en el Anexo Cotización.

El plazo mínimo forzoso de contratación del SERVICIO(S) será de 1 mes, salvo que se establezca un plazo distinto en el ANEXO COTIZACIÓN, el cual empezará a contar a partir de la fecha de inicio de la prestación del SERVICIO(S), misma que quedará especificada en dicho ANEXO COTIZACIÓN.

Previo a la terminación del plazo mínimo forzoso, las partes acuerdan que, si no hubiere notificación de terminación por escrito, con 60 (sesenta) días naturales de anticipación de cualquiera de ellas, estas CONDICIONES DEL SERVICIO serán prorrogadas automáticamente por periodos de un año a los precios vigentes del SERVICIO.

En caso de no prorrogarse estas CONDICIONES DEL SERVICIO, TRIARA únicamente conservará cualquier información relacionada con el SERVICIO(S), por un plazo máximo de 3 (tres) días naturales.

12. CARGOS POR TERMINACION ANTICIPADA.

En caso de que el CLIENTE diera por terminado el SERVICIO(S) antes de cumplir con el plazo mínimo forzoso establecido las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO y/o en el ANEXO COTIZACIÓN, el CLIENTE se obliga a pagar a TRIARA, el importe correspondiente al pago promedio mensual del SERVICIO(S), multiplicado por el número de meses que falten para concluir con dicho plazo mínimo forzoso.

A partir de la notificación de terminación o rescisión del SERVICIO(S) objeto de estas CONDICIONES DEL SERVICIO, cualquiera que sea la causa, el CLIENTE está de acuerdo en que TRIARA, sin responsabilidad alguna únicamente conservará cualquier información relacionada con el SERVICIO(S), por un plazo máximo de 3 (tres) días naturales contados a partir de dicha notificación. El CLIENTE acepta que será el único responsable del respaldo y migración de su información. Para el caso de terminación anticipada solicitada por el CLIENTE, el CLIENTE reconoce y acepta que para tener acceso a respaldar y obtener su información deberá realizar el pago a TRIARA del importe que corresponda por concepto de terminación anticipada.

En caso de que el CLIENTE requiera a TRIARA el servicio de respaldo de su información, éste tendrá costo adicional, el cual será acordado por escrito entre las partes.

17. NUBE PÚBLICA EMPRESARIAL

A. Descripción del SERVICIO.

Cómputo y Red definida por Software (Virtualizado en la Nube) accesible desde internet a través de un portal web de autoaprovisionamiento que permite la contratación de los siguientes recursos bajo un esquema de pago por hora de utilización.

Los recursos del SERVICIO de Cómputo y Red se contratan dentro de una suscripción. Cada suscripción es aprovisionada con los siguientes elementos activos dentro del SERVICIO, los cuales no son opcionales:

- EDGE compacto
- Firewall norte sur
- Internet Gateway
- Transferencia de salida

Para obtener mayor detalle consulte el apartado de Red Virtual EDGE.

A.1. SERVICIO de Red Virtual EDGE.

Red Virtual EDGE consiste en brindar acceso a un entorno lógico para la comunicación y configuración de la red requerida para el funcionamiento del SERVICIO, lo que le permite comunicar Máquinas Virtuales, transmitir datos y enrutar el cómputo y almacenamiento del SERVICIO.

A.1.1. Planes de SERVICIO de Red Virtual EDGE

El CLIENTE puede elegir el tamaño de Instancia de EDGE que mejor se adecue a sus necesidades:

- EDGE Compacto
- EDGE Mediano
- EDGE Grande
- EDGE Extra-Grande

Cada servicio EDGE proporciona al CLIENTE la posibilidad de activar los siguientes componentes de red.

Componente	Descripción
Alta Disponibilidad EDGE	El SERVICIO de Red Virtual EDGE es activado en Alta Disponibilidad.
Firewall (norte-sur)	Protege el SERVICIO del CLIENTE de amenazas externas restringiendo el tráfico de entrada y salida.
Nat (Internet Gateway)	Permite el acceso o salida a internet al SERVICIO del CLIENTE.
Firewall distribuido (Este - Oeste)	Blinda la comunicación entre los SERVICIOS del CLIENTE dentro de una misma red.
VPN de IPSec	Proporciona conectividad sitio a sitio entre una puerta de enlace Edge y sitios remotos.
VPN-Plus de SSL	Proporciona conectividad CLIENTE- Servidor de manera segura con los SERVICIOS del CLIENTE
VPN de 2 Capas (L2 VPN)	Extiende el direccionamiento IP del CLIENTE hacia redes localizadas en diferentes sitios o posiciones geográficas.
Enrutamiento Dinámico BGP	Permite establecer comunicación de manera dinámica entre los SERVICIOS que habilitados en los diferentes segmentos de red externos.
Enrutamiento Dinámico OSPF	Permite establece comunicación de manera dinámica entre los SERVICIOS que habilitados en los diferentes segmentos de red internos.
Equilibrador de carga	Distribuye las solicitudes de SERVICIO entrantes entre aplicaciones o Máquinas Virtuales.

Megabytes (MB) de Transferencia	Permite la transferencia de datos de salida.
---------------------------------	--

A.2. SERVICIO de Cómputo.

Este SERVICIO permite al CLIENTE aprovisionar Máquinas Virtuales con cómputo diferenciado para atender las diferentes cargas de trabajo de los aplicativos del CLIENTE, ya sea que requiera mayor poder de procesamiento, mayor capacidad de Memoria RAM o cómputo equilibrado de propósito general.

A.2.1. Planes de SERVICIO de Cómputo

El CLIENTE puede seleccionar la Familia de cómputo que mejor se adecue a sus necesidades para crear su Máquina Virtual. Dentro del portal web de autoaprovisionamiento el cliente puede seleccionar un de las tres (3) familias de cómputo disponibles dentro del SERVICIO:

- Máquinas Virtuales de Propósito General (PG)
- Máquinas Virtuales Optimizadas en procesamiento (OP)
- Máquinas Virtuales Optimizadas en Memoria RAM (OM)

Las características de las diferentes plantillas ofertadas desde el portal web de autoaprovisionamiento del SERVICIO, son las siguientes:

	Máquinas Virtuales de Propósito General (GP)	Máquinas Virtuales Optimizadas en procesamiento (OP)	Máquinas Virtuales Optimizadas en Memoria RAM (OM)
Sistemas Operativos	OPEN LINUX, RED HAT, WINDOWS	OPEN LINUX, RED HAT, WINDOWS	OPEN LINUX, RED HAT, WINDOWS
Licenciamiento de Base de Datos disponible	*SQL STD, MySQL, Cassandra	No disponible	*SQL STD, MySQL, Cassandra
Límites de Procesamiento	Desde 1 hasta 16 vCPU	Desde 2 hasta 128 vCPU	Desde 2 hasta 128 vCPU
Limites de Memoria RAM	Desde 1 hasta 48 GB RAM	Desde 4 hasta 256 GB RAM	Desde 16 hasta 768 GB RAM
Almacenamiento	**Hasta 30 discos	**Hasta 30 discos	**Hasta 30 discos
	Disco de arranque 50GB, Crecimiento hasta 500 GB	Disco de arranque 50GB Crecimiento hasta 500 GB	Disco de arranque 50GB Crecimiento hasta 500 GB
Snapshot	1 por Máquina Virtual	1 por Máquina Virtual	1 por Máquina Virtual
Tarjetas de Red	Hasta 10 vNIC por Máquina Virtual	Hasta 10 vNIC por Máquina Virtual	Hasta 10 vNIC por Máquina Virtual

*El licenciamiento de SQL server std es cobrado de forma mensual por separado al cómputo de la Máquina Virtual y aplica el modelo de cobro del fabricante en modelo de licenciamiento por Core virtual (ver licenciamiento Microsoft SPLA).

**Los discos adicionales se cobran por separado y corresponden a Oferta de Almacenamiento de ALTO DESEMPEÑO y GOLD (hasta 4 TB por disco). (ver Planes de Servicio de Almacenamiento)

El CLIENTE puede seleccionar la Familia de cómputo que mejor se adecue a sus necesidades para crear clústeres de contenedores administrados por kubernetes.

El cómputo disponible para el despliegue de clúster de Contenedores es el siguiente:

	Clúster PG	Clúster OP	Clúster OM
Sistemas Operativos	UBUNTU, PHOTON	UBUNTU, PHOTON	UBUNTU, PHOTON
Procesamiento	Desde 1 hasta 16 vCPU	Desde 2 hasta 16 vCPU	Desde 2 hasta 8 vCPU
Memoria RAM	Desde 1 hasta 32 GB RAM	Desde 4 hasta 32 GB RAM	Desde 16 hasta 32 GB RAM
Tamaño base de Cluster	*1 MV (NODO MAESTRO) + 1 MV (NODOS / WORKERS) DE ACUERDO CON OFERTA SELECCIONADA		
Número máximo de Nodos	HASTA 10 NODOS / WORKERS POR CLÚSTER		
Número Máximo de clusters por organización	Hasta 20 por organización.		

*El NODO MAESTRO dentro del clúster de contenedores se aprovisiona por defecto cada que se contrata un nuevo clúster y se cobra por hora de utilización.

*Sólo puede existir como máximo UN NODO MAESTRO por clúster.

A.2.2. SERVICIO de Almacenamiento

El CLIENTE puede incrementar el tamaño del Almacenamiento de su disco de arranque o agregar unidades de disco adicionales y asociarlas a su Máquina Virtual. Dentro del portal web de autoaprovisionamiento el cliente puede aprovisionar los siguientes tipos de Almacenamiento:

- Disco de Arranque
- Almacenamiento de ALTO DESEMPEÑO (ver punto 4.2 Modalidades SERVICIO ALMACENAMIENTO de este documento)
- Almacenamiento GOLD (ver punto 4.2 Modalidades SERVICIO ALMACENAMIENTO de este documento)

Las características de los diferentes tipos de Almacenamiento ofertados desde el portal web de autoaprovisionamiento del SERVICIO, son:

	Disco de Arranque	Almacenamiento ALTO DESEMPEÑO	Almacenamiento GOLD
Rendimiento	NA Tamaño máximo de crecimiento de 500GB	0.5IOPS/GB tamaño máximo de disco de 16TB	1IOPS/GB tamaño máximo de disco de 16TB
Disponibilidad	99.90%	99.90%	99.90%
Acceso a la información	A través del servidor asociado	A través del servidor asociado al volumen de almacenamiento	A través del servidor asociado al volumen de almacenamiento

A.3. Esquemas de Soporte Técnico.

A.3.1. Soporte Básico

1. La atención a eventos y solicitudes relacionados con el SERVICIO son atendidas vía correo electrónico por el CENTRO DE ATENCIÓN las 24 horas del día.
2. El CLIENTE cuenta con un dashboard de monitoreo básico y puede consultar las guías de usuario y preguntas frecuentes publicadas en <http://telmex.com/web/empresas/nube-publica-empresarial-telmex> para familiarizarse con el portal web de autoaprovisionamiento del SERVICIO.

3. El CLIENTE recibe usuario y contraseña de acceso al portal de autoaprovisionamiento del SERVICIO.
4. El CLIENTE recibe atención a incidentes relacionados con la indisponibilidad del SERVICIO por el CENTRO DE ATENCIÓN, según la tabla de prioridades de Soporte Básico:
 - Prioridad 1: atención las 24 horas del día vía correo electrónico.
 - Prioridad 2 y 3: atención de 9:00 am a 7:00 p.m., vía correo electrónico.

Los tiempos de atención están comprometidos al cumplimiento del SLA del SERVICIO:

Prioridades Soporte Básico	Tiempo de atención	Tiempo de solución
Prioridad 1: Afectación masiva, ningún CLIENTE tiene disponible el SERVICIO.	15 min	2 horas
Prioridad 2: Un CLIENTE no tiene disponible o existe lentitud en el SERVICIO	2 horas	12 horas
Prioridad 3: Afectación parcial al SERVICIO en el que se cuenta con una forma alterna de operar.	4 horas	Desde 24 horas

A.3.2. Soporte Estándar

Adicionalmente al soporte Básico el servicio Incluye:

1. Introducción guiada del portal web de autoaprovisionamiento del SERVICIO por el CENTRO DE ATENCIÓN (única vez al contratar el servicio).
2. Atención telefónica y por correo a incidentes relacionados con la indisponibilidad del SERVICIO, generación de reportes, clasificación de criticidad de las fallas, y resolución de dudas de uso del SERVICIO (a petición expresa) por el CENTRO DE ATENCIÓN.
3. La atención y soporte pueden ser brindados en: español, inglés o portugués.
4. El CLIENTE recibe atención a incidentes relacionados con la indisponibilidad del SERVICIO por el CENTRO DE ATENCIÓN, según la tabla de prioridades de Soporte Estándar:
 - Prioridad 1: atención las 24 horas del día vía correo electrónico.
 - Prioridad 2, 3 y 4: atención de 9:00 am a 7:00 p.m., vía correo electrónico o por teléfono.

Prioridades Soporte Estándar	Tiempo de Atención	Tiempo de Solución
Prioridad 1: Afectación masiva, ningún CLIENTE tiene disponible el SERVICIO	15 min	2 horas
Prioridad 2: Un CLIENTE no tiene disponible el SERVICIO o existe lentitud.	30 min	5 horas
Prioridad 3: Afectación parcial se cuenta con una forma alterna de operar el SERVICIO.	60 min	8 horas
Prioridad 4: Sin afectación del SERVICIO (Solicitud de SERVICIO)	90 min	Desde 10 horas (el tiempo puede variar dependiendo del requerimiento)

A.4. Licenciamiento adicional de Microsoft.

El CLIENTE puede contratar el licenciamiento de Microsoft que requiera, dentro del catálogo de servicio denominado "SPLA" que a continuación se lista:

- SharePoint Standard User*
- SharePoint Enterprise User*
- Windows Rights Management (RMS)*

- Remote Desktop Service (RDS)*
- Visual Studio Enterprise License*
- Visio Standard User*
- Visio Professional User*
- SQL Server Standard Core (2 Licenses Core)**
- SQL Server Enterprise Core (2 Licenses Core)**
- SQL Server WEB Edition (2 Core License)**
- Microsoft Project Standard*
- Microsoft Project Professional*
- Project Server*
- Microsoft Office Professional Plus User*
- Microsoft Office Standard User*
- Dynamics NAV - Limited User*
- Dynamics NAV - Full user*
- SPLA - SQL Standard User*
- Dynamics NAV Hosted Standard User*

*El licenciamiento tipo SAL, es requerido para cada usuario individual que es autorizado para acceder a algún software.

**El licenciamiento de SQL server aplica el modelo de cobro del fabricante en modelo de licenciamiento por core virtual, el dimensionamiento de licenciamiento depende de la cantidad de cores virtuales que la Máquina Virtual del cliente contenga, por lo que se debe cotizar la cantidad de licencias necesarias para cubrir el número de cores de la Máquina del cliente.

B. Requerimientos para la Prestación del SERVICIO(S)

EL CLIENTE acepta y reconoce que para que TRIARA pueda otorgar el uso del SERVICIO es necesario que cumpla con los siguientes requisitos

1. EL CLIENTE deberá contar con una línea TELMEX activa y sin adeudos, a efecto de que TRIARA pueda facturar los SERVICIOS.
2. Proporcionar a TRIARA una cuenta de correo electrónico para recibir notificaciones del SERVICIO.
3. Designar como mínimo a una persona que fungirá como el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.
4. Contar con el equipo de cómputo que cumpla con las características necesarias para hacer uso del SERVICIO.
5. Tener contratado el servicio de acceso a internet que cumpla con las características técnicas necesarias para hacer uso del SERVICIO.

C. Obligaciones de las Partes (s)

C.1. Obligaciones del Cliente:

1. Evitar el uso indebido de las claves y contraseñas para el acceso al SERVICIO. Cualquier conexión o transmisión de datos utilizando dichas claves y contraseñas que pongan en riesgo la integridad, disponibilidad y confidencialidad de información será atribuible al CLIENTE.
2. Actualizar las claves y contraseñas de acceso al SERVICIO de manera periódica.
3. Notificar a TRIARA en caso de existir la sospecha de que algún tercero no autorizado posea la contraseña o clave de acceso a su SERVICIO.
4. Creación y mantenimiento de políticas de protección contra amenazas denominadas virus, malware o ciberataques para cubrir todo el EQUIPO DE CÓMPUTO y procedimientos internos.
5. Respetar los derechos de autor, marca registrada, derechos de propiedad intelectual, implícitos en el SERVICIO y o de terceros; por lo que el CLIENTE no deberá ni permitirá que cualquier tercero copie, guarde, adapte, modifique, transmita o distribuya el SERVICIO.
6. 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.
7. Responsabilizarse de la información o contenido alojado en el SERVICIO.
8. El CLIENTE será responsable de indemnizar así como de sacar y mantener en paz y a salvo a TRIARA de cualquier reclamación, demanda y/o acción legal que pudiera derivarse del uso que el CLIENTE o terceras personas relacionadas con éste hagan del SERVICIO, ya sea que implique un daño, alteración y/o modificación a la red, medios y/o a la infraestructura a través de la cual TRIARA presta el SERVICIO o por uso del SERVICIO para actividades ilícitas, como lo son, de manera enunciativa más no limitativa, temas de pornografía, minería de criptomonedas, delitos y crimen cibernéticos, mal uso de datos personales, ejecución y propagación de malware como ransomware o cualquiera de sus modalidades.

9. EL CLIENTE de igual manera será responsable de indemnizar, así como de sacar y mantener en paz y a salvo a TRIARA de cualquier reclamación, demanda y/o acción legal que pudiera interponerse por cualquier tercero, como consecuencia de cualquier incumplimiento del CLIENTE a lo establecido en el CONTRATO y/o los presentes Términos y Condiciones del SERVICIO o el para la correcta prestación del SERVICIO.
10. Asegurarse de que su EQUIPO DE CÓMPUTO cumpla con las características necesarias para acceder y utilizar el SERVICIO.
11. Los datos son propiedad y responsabilidad del CLIENTE por lo que éste es el único responsable de su migración, resguardo, protección y respaldo.
12. La responsabilidad del CLIENTE estará determinada por los SERVICIOS que contrate dentro del portal web de autoaprovisionamiento del SERVICIO ya que esto determina el alcance del trabajo de configuración a cargo del CLIENTE.
13. La configuración, administración y acceso al SERVICIO incluyendo todos sus componentes como son: configuración de red, VPN, firewall, DNS, ruteadores y equipo de cómputo, máquinas virtuales, sistemas operativos, respaldos de información, aplicaciones y bases de datos incluyendo dentro de estas actividades de forma enunciativa más no limitativa:
 - a) La configuración discos adicionales.
 - b) Actualizaciones críticas de sistema y aplicación de parches de seguridad.
 - c) Migración a otro sistema operativo cuando este llegue a su fin de vida y/o fin de soporte por parte del fabricante
 - d) Instalación, configuración, gestión y actualización de software antimalware y/o antivirus dentro de su máquina virtual
 - e) Cifrado de la información y gestión de sus controles criptográficos
 - f) Medidas de endurecimiento y gestión de vulnerabilidades técnicas
 - g) Instalación y gestión de software.
 - h) Gestión de usuarios (alta, baja o cambio), control y actualización de claves y contraseñas de seguridad de manera periódica en software y aplicaciones instaladas dentro del máquina virtual.
 - i) La correcta administración de snapshots en sus máquinas virtuales, la funcionalidad de snapshot no reemplaza, ni funge como respaldo. Solo se permite la creación de un snapshot por máquina virtual, el snapshot aplica a todos los discos de almacenamiento de la máquina virtual de acuerdo con sus deltas de crecimiento.
 - j) El soporte y gestión a sistemas operativos y software de código abierto (CentOS, Ubuntu, Cassandra, Sistema de administración de Kubernetes).
 - k) La administración y gestión del cómputo aprovisionado para desplegar contenedores y kubernetes.
 - l) Carga y descarga de imágenes para contenedores
 - m) Instalación y configuración de herramientas para la administración y gestión de sus plantillas de contenedores (kubectll)
 - n) Actualización de la versión de su cluster de kubernetes disponible en la oferta.
 - o) Monitoreo y registro de eventos de sus propios servidores virtuales y aplicaciones, mediante una apropiada sincronización de relojes la protección de sus registros de datos, incluidos los datos personales.
14. Solicitar la baja del SERVICIO y dar de baja los recursos de cómputo, almacenamiento y red del SERVICIO.
15. Definir los controles de seguridad con base en los SERVICIOS que contrate dentro del portal web de autoaprovisionamiento.
16. La Integridad de sus archivos e imagen de máquinas virtuales al utilizar la funcionalidad de importar o exportar cargas de trabajo.
17. Cumplir con los requerimientos técnicos y de seguridad del SERVICIO para utilizar las funcionalidades de importar y exportar máquinas virtuales publicadas en <http://telmex.com/web/empresas/nube-publica-empresarial-telmex>.
18. El CLIENTE al hacer uso del SERVICIO, mediante la información almacenada: NO deberá infringir los derechos de otras personas, así como NO deberá almacenar información que se apropie de algún derecho de propiedad intelectual de terceros.
19. Crear, cargar, administrar y mantener toda la información o contenido alojado en el SERVICIO. Bajo ninguna circunstancia TRIARA será responsable por la pérdida de información contenida en el SERVICIO.
20. 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 TRIARA.
21. Atender y dar respuesta a los riesgos notificados por Triara relacionados a su servicio. En caso de no recibir retro alimentación y el riesgo llegue a materializarse, el CLIENTE libera de todo compromiso a TRIARA, siendo él el único responsable.

El CLIENTE reconoce y acepta que Telmex podrá cambiar o discontinuar en cualquier momento los Términos y Condiciones, aplicables a este SERVICIO, lo cual será notificado mediante los medios que Telmex establezca.

C.2. Obligaciones para TRIARA:

1. TRIARA se compromete a proteger la privacidad de los datos personales recabados con motivo de la prestación del SERVICIO de conformidad con lo establecido por: (a) la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP), (b) el Aviso de Privacidad publicado en <https://telmex.com/web/acerca-de-telmex/triara.com>, y/o (c) las certificaciones de Seguridad con las que cuenta TRIARA que avalan las mejores prácticas de la industria en conformidad con los Principios de Privacidad de estándares internacionales y los Principios, Deberes y Obligaciones establecidas en la LFPDPPP.
2. TRIARA protege los registros de datos mediante el cumplimiento de los controles que establece su Sistema de Gestión Integral para la seguridad de la información en el manejo de accesos controlados y bitácoras de información en sus plataformas tecnológicas.

3. Triara cumple con el rol de encargado (procesador) y el CLIENTE cumple con el rol de responsable (controlador) con base en lo establecido en la LFPDPPP.
4. TRIARA se compromete a no revelar datos personales de los CLIENTES (persona física) a menos que: (a) se trate de, solicitudes de las empresas controladoras o filiales de TRIARA, (b) el CLIENTE (persona física) autorice expresamente la revelación a terceros, (c) se requiera su divulgación para cumplir con las finalidades señaladas en el Aviso de Privacidad de TRIARA, y/o (d) exista un requerimiento judicial u orden expedida por autoridad competente. En caso de resultar procedente la divulgación de datos personales, se le estará notificando al CLIENTE (persona física) dicha circunstancia previa a compartir su información, en el entendido de que tal notificación será de carácter informativo.
5. TRIARA pone a disposición la cuenta de correo datospersonales@triara.com como punto de contacto para cualquier solicitud relacionada con el procesamiento de datos personales en los Servicios de la Nube Telmex.
6. TRIARA opera, administra y controla los componentes del sistema operativo host y la capa de virtualización hasta la seguridad física de las instalaciones en las que funcionan los SERVICIOS.
7. TRIARA se reserva el derecho de apagar la VM importada si detecta que es un riesgo para la infraestructura y/o el servicio (p.e. por temas de virus que pueda contener desde el origen).
8. TRIARA notificará al CLIENTE las ventanas de mantenimiento preventivos y correctivos mayores que pudieran afectar la disponibilidad del SERVICIO. Esta infraestructura está conformada por el hardware, el software, las redes y las instalaciones donde se ejecutan los SERVICIOS de la nube de TRIARA. TRIARA garantiza la aplicación de actualizaciones, parches de seguridad, respaldos de sistemas de gestión del servicio, políticas de seguridad, monitoreo de eventos, mediante una apropiada sincronización de relojes, medidas de endurecimiento y gestión de vulnerabilidades técnicas y un canal seguro de comunicación para la seguridad de esta Infraestructura y mantiene un control responsable en la segregación de redes.
9. TRIARA y sus proveedores asociados al servicio de NUBE PUBLICA EMPRESARIAL opera(n) bajo las mejores prácticas y estándares de seguridad y privacidad de la información, las cuales se acreditan mediante revisiones independientes de las certificaciones vigentes del Centro de Datos.
10. TRIARA es responsable de notificar al CLIENTE afectado cualquier incidente de seguridad identificado que afecte la disponibilidad, integridad y confidencialidad del servicio y privacidad de sus datos, incluidos los datos personales; y entregará un reporte definido por Triara del evento cuando sea solicitado, la notificación no excederá las 8 hrs una vez identificado el incidente. El reporte incluirá:
 - a. Fecha y hora de elaboración.
 - b. Detalle del evento y afectación
 - c. Número de incidente relacionado
 - d. Resumen de solución y/o contención
 - e. Causa raíz
 - f. Cronología del evento
 - g. Acciones futuras y/o recomendaciones
11. TRIARA garantiza la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos digitales procesados, presentados, retenidos y almacenados al hacer uso del servicio, siempre que el CLIENTE haga buen uso de este.

TRIARA tendrá el derecho de reportar o denunciar las actividades que considere como violaciones a la ley y/o a la normatividad vigente. En cooperación con las autoridades competentes TRIARA podrá revelar información de los CLIENTES para apoyar en cualquier investigación o denuncia.

TRIARA no será responsable cuando se presente cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) De la configuración inadecuada del SERVICIO por parte del CLIENTE.
- b) Verificar y/o evaluar archivos dañados, con códigos maliciosos, así como de reparar, vacunar y/o descifrar cualquier archivo enviado por el CLIENTE para ser respaldado a través del SERVICIO.
- c) De la información, transmisión de los datos, pérdida de la información y/o datos, de los tiempos de acceso, de eventuales restricciones de acceso a una red y/o un servidor específico conectado a Internet.
- d) En ningún caso, TRIARA responderá por daños consecuenciales o indirectos, pérdidas sufridas o ingresos no obtenidos, derivados del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que conforme a lo establecido en el presente le corresponden.
- e) De Fallas en el SERVICIO ocasionadas por la incompatibilidad entre el SERVICIO y cualquier otro servicio que el CLIENTE tenga contratado.
- f) TRIARA no será responsable de la instalación de software ni migración de datos entre máquinas virtuales contratadas por el CLIENTE. Los datos son propiedad y responsabilidad del CLIENTE por lo que éste es el único responsable de su migración, protección, respaldo y restauración.
- g) De que el CLIENTE utilice el SERVICIO en forma distinta a lo establecido en el presente instrumento.
- h) TRIARA no será responsable de daños o problemas con el equipo de cómputo o software instalado por el CLIENTE, ni de los problemas que se presenten en el acceso a Internet contratado por el CLIENTE.

- i) La responsabilidad de TRIARA, 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 aquél en que ocurrió el incumplimiento.

D. Activación y Configuración del SERVICIO(S)

1. El tiempo de aprovisionamiento del SERVICIO será 72 (setenta y dos) horas contadas a partir de la firma y aceptación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.
2. TRIARA enviará a la cuenta de correo electrónico definida por el CLIENTE en el apartado 2 de este documento, la notificación de activación del SERVICIO, en la cual se incluirá el usuario y contraseña de acceso al portal web de autoaprovisionamiento del SERVICIO.
3. El usuario y contraseña enviado por TRIARA corresponden al perfil de un Usuario Administrador del SERVICIO.
4. EL ADMINISTRADOR DEL SERVICIO será responsable de activar y aprovisionar los recursos de Cómputo y Red de su SERVICIO.
5. EL CLIENTE será responsable de configurar el SERVICIO y en caso de que tenga algún incidente en su SERVICIO podrá solicitar soporte a TRIARA.

E. Nombre de usuario y contraseñas para uso del SERVICIO(S)

TRIARA enviará a EL CLIENTE el usuario y contraseña. Las solicitudes de recuperación de usuario y contraseña se realizarán a través de TRIARA solicitadas únicamente por el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO. Para proporcionar los usuarios y contraseñas el CENTRO DE ATENCIÓN verificará que el SERVICIO(S) no presente adeudos vencidos.

F. Acceso al SERVICIO(S)

TRIARA se reserva el derecho de suspender el acceso al SERVICIO en cualquier momento, (a) si considera que el CLIENTE está violando las condiciones de seguridad del SERVICIO, o (b) cuando TRIARA detecte que el SERVICIO presenta vulnerabilidades que sean atribuibles al CLIENTE.

G. Cambio de modalidad de SERVICIO(S)

El cambio de planes de servicio y modalidad del SERVICIO(S), es responsabilidad del CLIENTE y se ejecuta a través del portal web de autoaprovisionamiento del SERVICIO.

H. Asistencia y Soporte Técnico(S)

1. TRIARA proporciona soporte técnico al ADMINISTRADOR DEL SERVICIO de acuerdo con el esquema de servicio contratado, Básico o Estándar.
2. TRIARA se compromete a: (i) proporcionar asesoría sobre las credenciales de acceso al SERVICIO cuando reciba por parte del CLIENTE la notificación de una falla o problema en las mismas; (ii) proporcionar al CLIENTE un número de reporte cuando la falla o problema no pueda ser resuelta de forma inmediata; (iii) realizar la clasificación del nivel de criticidad de la falla que represente la falla sobre las credenciales de acceso al SERVICIO(S); (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(S) sea reparada.
3. Será responsabilidad del CLIENTE conservar el número de reporte de la falla para solicitar a TRIARA el nivel de servicio comprometido, en el entendido que la falla relacionada a las credenciales de acceso se dará por solucionada cuando el CLIENTE haya sido notificado de la resolución del problema y el CLIENTE acepte que el SERVICIO(S) ha sido restablecido.
4. TRIARA cerrará el número de reporte de falla en el momento en que notifique al CLIENTE que el problema fue resuelto. El CLIENTE reconoce y acepta que TRIARA 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, TRIARA enviará un correo electrónico notificándole la resolución de la falla y el cierre del reporte.
5. TRIARA no proporciona soporte a servicios de terceros.

I. Precios y Tarifas

Los recursos adicionales que el CLIENTE contrate a través del portal web de auto autoaprovisionamiento del SERVICIO serán facturados a mes vencido a través de la Cuenta Maestra y pagados por el CLIENTE conforme en dicha facturación se establezca. Los precios de dichos recursos podrán ser cotizados a través de los ejecutivos de venta a cargo de la cuenta del CLIENTE, quienes también informarán los cambios de precios de sus productos, con al menos 30 días naturales de anticipación a través del CENTRO DE ATENCIÓN.

I.1. Esquema Tarifario del SERVICIO de Red Virtual EDGE

La Oferta de servicio de Red Virtual EDGE incluye los componentes a continuación listados, mismos que se cobran de forma mensual bajo un esquema de Pago por hora de utilización (Cada componente adicional activo de red se cobra por separado), con excepción de los datos de transferencia de salida que se cobran por Megabytes Transferidos al mes.

De acuerdo con su tamaño los SERVICIOS de Red Virtual EDGE habilitan las siguientes capacidades máximas de los elementos de red contratados individualmente:

	Edge Compacto	Edge Mediano	Edge Grande	Edge X-Grande
Conectividad	Internet, VPN y **RPV (MPLS)			
Nat (Internet Gateway)	Hasta 2,048 Reglas	Hasta 4,096 Reglas	Hasta 4,096 Reglas	Hasta 8,192 Reglas
Enrutamiento Dinámico BGP	Hasta 20 mil Rutas	Hasta 50 mil Rutas	Hasta 250 mil Rutas	Hasta 250 mil Rutas
	10 comunidades	20 comunidades	100 comunidades	100 comunidades
Enrutamiento Dinámico OSPF	Hasta 20 mil Rutas	Hasta 50 mil Rutas	Hasta 250 mil Rutas	Hasta 250 mil Rutas
	10 adyacencias	20 adyacencias	40 adyacencias	40 adyacencias
Rutas Estáticas	Hasta 2,048	Hasta 2,048	Hasta 10,240	Hasta 10,240
Reglas de Firewall	Hasta 2,000	Hasta 2,000	Hasta 2,000	Hasta 2,000
Equilibrador de carga	Hasta 64 VIPs	Hasta 64 VIPs	Hasta 64 VIPs	Hasta 1,024 VIPs
	32 máquinas virtuales por Pool de Balanceo			
	320 Health Checks	320 Health Checks	320 Health Checks	3,072 Health Checks
	Hasta 1,204 conexiones concurrentes	Hasta 8,192 conexiones concurrentes	Hasta 8,192 conexiones concurrentes	Hasta 100,000 conexiones concurrentes
VPN de IPSec	Hasta 512 Túneles	Hasta 1,600 Túneles	Hasta 4,096 Túneles	Hasta 6,000 Túneles
Sesiones concurrentes VPN-Plus de SSL	Hasta 50	Hasta 100	Hasta 100	Hasta 1,000
Redes privadas VPN-Plus de SSL y VPN de 2 Capas	Hasta 16 Redes	Hasta 16 Redes	Hasta 16 Redes	Hasta 16 Redes
Ancho de banda a internet	100 Mbps entrada y 300 Mbps salida			

* Los SERVICIOS de Red Virtual EDGE, únicamente habilitan los límites máximos que se pueden aprovisionar de cada uno de los recursos de red adicionales, los cuales tienen un costo por separado.

**El servicio de Red Privada Virtual (RPV) no está incluido con la contratación del SERVICIO de Red Virtual EDGE.

I.2. Esquema Tarifario del SERVICIO de Cómputo

La Oferta de SERVICIO de Cómputo incluye los componentes a continuación listados, mismos que se cobran de forma mensual bajo un esquema de pago por hora de utilización y su precio puede variar de acuerdo con la Familia de Cómputo seleccionada.

El SERVICIO de Almacenamiento se cobra por separado, bajo un esquema de pago por uso con facturación mensual y su precio puede variar de acuerdo con el tipo de almacenamiento seleccionado (ver <https://telmex.com/web/empresas/almacenamiento>)

Componente	Descripción	Modelo de cobro
Familia de cómputo PG	Máquina Virtual / Kubernetes Propósito General	Hora de uso
Familia de cómputo OP	Máquina Virtual / Kubernetes Optimizado en Procesamiento	Hora de uso
Familia de cómputo OM	Máquina Virtual / Kubernetes Optimizado en Memoria	Hora de uso
GB de almacenamiento VSAN	GB de almacenamiento de arranque Híbrido de VSAN	Hora de uso
GB de almacenamiento AD	GB de almacenamiento adicional de Alto Desempeño all flash	Hora de uso

GB de almacenamiento GOLD	GB de almacenamiento adicional GOLD all flash	Hora de uso
---------------------------	---	-------------

A.1. Esquema Tarifario del SERVICIO de Soporte Técnico

El CLIENTE únicamente paga el SERVICIO de Soporte Técnico Estándar, el cual se contrata por separado con cargo en su factura y de acuerdo con los recursos de cómputo y red adquiridos por el CLIENTE desde el portal web de autoaprovisionamiento:

Soporte	Descripción	Modelo de cobro
Estándar	Atención telefónica y por correo electrónico en español, inglés y portugués, por CENTRO DE ATENCIÓN.	Cargo Mensual. a) Cobro del 10% si la facturación reportada es menor a \$20,000 pesos mensuales. b) Cobro del 8% si la facturación reportada es >\$20,000 pesos mensuales y <\$200,000 pesos mensuales. c) Cobro del 6% si la facturación reportada es superior a 200,000 pesos mensuales.

A.2. Esquema Tarifario del SERVICIO de Licenciamiento adicional de Microsoft

El CLIENTE paga por separado el licenciamiento adicional de Microsoft de forma mensual, ya sea que la licencia sea de tipo SAL o por CORE:

Componente	Descripción	Modelo de cobro
Licenciamiento SAL	El licenciamiento tipo SAL, es requerido para cada usuario individual que es autorizado para acceder a algún software es cobrado de forma mensual por separado al cómputo de la Máquina Virtual	Mensual
Licenciamiento por CORE	El licenciamiento por Cores virtuales se vende en paquetes de 2 (dos) Cores y lo mínimo a adquirir por el CLIENTE son 2 (dos) licenciamientos de paquetes de 2 (dos) Cores virtuales.	Mensual

J. Políticas Comerciales

J.1. Políticas comerciales de Red Virtual EDGE y Cómputo

1. El cargo del SERVICIO se realiza de forma mensual en pesos mexicanos e incluye el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).
2. El periodo de facturación del SERVICIO inicia en el momento en que se realiza la contratación a través del portal web de autoaprovisionamiento.
3. No aplican reembolsos en casos de que el CLIENTE solicite la baja del SERVICIO antes de completado el plazo mínimo de contratación.
4. Cada componente de red configurado dentro del SERVICIO genera un costo adicional por hora de utilización.
5. Los componentes de Red Virtual EDGE se contratan en un esquema de pago por hora, cada hora se calcula desde el primer minuto de utilización del SERVICIO durante esa hora y no considera horas parciales. El monto mínimo en el cálculo de uso del SERVICIO a facturarse es de una hora y se factura a mes vencido.
6. Para contratar los SERVICIOS de Red Virtual EDGE, se debe tener contratado al menos 1 (un) SERVICIO EDGE activo.
7. Cada dato transferido desde el SERVICIO (Megabytes MB de Transferencia de salida a internet) es tarifado con facturación a mes vencido.
8. En caso de solicitar la Baja del servicio el CLIENTE entiende que deberá de dar de baja los recursos de cómputo, almacenamiento y red aprovisionados dentro del SERVICIO. En el entendido de que el SERVICIO continuará tarifando y facturando en caso de que el CLIENTE omita esta responsabilidad.
9. La eliminación del SERVICIO es de hasta 72 (setenta y dos) horas, en la cual el cliente reconoce y acepta, que esta acción no es reversible y que la información borrada no podrá ser recuperada, por lo que el cliente será responsable de generar los respaldos de dicha información. Una vez dado de baja el SERVICIO, TRIARA no se hace responsable de cualquier pérdida o eliminación intencional de información propiedad del CLIENTE.
10. La solicitud la deberá realizar el CLIENTE vía telefónica llamando al CENTRO DE ATENCIÓN.
11. Los recursos de cómputo se contratan en un esquema de pago por hora, cada hora se calcula desde el primer minuto de utilización del SERVICIO durante esa hora y no considera horas parciales. El monto mínimo en el cálculo de uso del SERVICIO a facturarse es de una hora y se factura el acumulado en cortes mensuales a mes vencido.

12. El SERVICIO de Almacenamiento se cobra por separado, bajo un esquema de pago por uso con facturación mensual, cada hora se calcula desde el primer minuto de utilización del SERVICIO y no considera horas parciales. Al igual que el cómputo el monto mínimo en el cálculo de uso del SERVICIO a facturarse es de una hora y se factura el acumulado en cortes mensuales a mes vencido.
13. Cada elemento de los planes de SERVICIO de cómputo se tarifica de la siguiente manera para el cálculo de uso:
 - a) Para el modelo de pago por hora:
 - a. Memoria RAM y vCPU: se tarifica por hora en que la máquina virtual se encuentre en estado de “encendida”.
 - b. Almacenamiento y Sistema Operativo: se tarifican por hora en que la máquina virtual se encuentra contratada y habilitada en cualquier estado.
 - c. Instancias EDGE y sus componentes de Red: se tarifica por hora de uso, a partir de que el componente de Red se encuentre en estado “Activo” dentro del portal web de autoaprovisionamiento.
 - d. Es responsabilidad del CLIENTE activar o desactivar las máquinas virtuales para iniciar o detener su uso y su facturación según la tarificación aquí descrita.
14. Cada clúster de contenedores se cobra por las máquinas virtuales que utilice el CLIENTE para conformar su cluster de cómputo, en un esquema bajo demanda, por hora de utilización.
15. Una vez eliminados los Servidores Virtuales no podrán ser recuperados, así como su información o configuraciones.
16. Cualquier incumplimiento del CLIENTE a las políticas descritas en este documento será motivo de suspensión o baja del SERVICIO.
17. El CLIENTE reconoce y acepta que la información contenida en el SERVICIO radica en un sistema de almacenamiento compartido, en el Centro de Datos de TRIARA (Monterrey) dentro del territorio mexicano.
18. El SERVICIO Soporte Técnico estándar ofrece atención a eventos, incidentes y aclaración de dudas por parte del CENTRO DE ATENCIÓN, pero no se encuentra dentro de sus funciones realizar actividades de implementación, instalación o arquitectura de servicios para el CLIENTE, en todo caso y si así es requerido, se deberá cotizar por separado horas de consultoría para dichos propósitos.

J.2. Políticas Comerciales de Licenciamiento adicional de Microsoft

EL CLIENTE, al hacer uso de licenciamiento de Microsoft acepta los términos y condiciones del Contrato de Suscripción de Microsoft Online Service, el cual se encuentra en <https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Licensing-Use-Rights> .

J.3. Políticas Comerciales de software de RED HAT.

EL CLIENTE al hacer uso de licenciamiento de Red Hat acepta los términos y condiciones del Contrato de Suscripción de Software Red Hat Cloud, el cual se encuentra en www.redhat.com/licenses/cloud_cssa/. Red Hat niega, además:

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

18. RESPALDO

A. Descripción del SERVICIO.

El SERVICIO de Respaldo le permite al CLIENTE respaldar los datos hospedados en ambientes físicos y virtuales (Sistemas de archivos y Bases de Datos) en la Nube Privada Virtual, Nube Publica Empresarial y ambientes de Co-ubicación en TRIARA.

B. Oferta.

Oferta
Oferta Premium

EL SERVICIO permitirá respaldar y recuperar los datos a través de un agente instalado en la infraestructura soportada. Dichos respaldos se encontrarán alojados en el centro de datos de TRIARA.

En la siguiente tabla se muestran las modalidades disponibles para la oferta Premium de Respaldo.

Modalidades							
OFERTA	Ejecución de respaldo Retención	Bajo demanda (sin recurrencia)	Respaldo programado por intervalos de hora (con recurrencia por intervalos de 2 horas)	Diario	Semanal	Mensual	Planes
PREMIUM	14 días	X	X	X	X		Bronce
	30 días	X	X	X	X	X	Plata
	60 días	X	X	X	X	X	Oro
	1 año	X	X	X	X	X	Platino

Bajo demanda: Respaldo full que se ejecuta en el momento solicitado (no programado), dicho respaldo se podrá mantener durante el periodo de retención de la tabla de políticas solicitado por EL CLIENTE al momento del alta y no tiene programada una recurrencia.

Intervalo de horas: El CLIENTE podrá programar la ejecución de sus respaldos full o incremental de manera recurrente en intervalos de 2 horas (2,4,6,8,12 horas).

Diario: Respaldo full o incremental programado para que se ejecute automáticamente en intervalos de 24 horas.

Semanal: Respaldo full o incremental programado para que se ejecute automáticamente en intervalos de 7 días naturales.

Mensual: Respaldo full o incremental programado para que se ejecute de manera recurrente una vez al mes calendario.

TRIARA se reservará el derecho a restringir EL SERVICIO en casos en los que el volumen de datos a respaldar represente un riesgo para la correcta ejecución de la política.

EL CLIENTE definirá con TRIARA los horarios para la ejecución de los respaldos.

EL SERVICIO soporta los sistemas operativos y Bases de Datos que se enlistan a continuación:

Familia	
Bases de Datos	*IBM DB2 9.x, 10.x
	*IBM Lotus Domino 8
	Microsoft SQL Server 2008 y 2012
	Oracle 11g, 11gR2, 12c
	Oracle RAC
	SAP HANA 1.0 y 2.0
	Sybase 15.x y 16.0

Familia	Sistema Operativo
Microsoft	Windows 2008 R2 Enterprise x64, Windows 2016
	Windows 2012 R2 Standard x64

Familia	Sistema Operativo
Linux	Red Hat Enterprise Linux 5,6 y 7 x64
	Linux CentOS 5,6 y 7 x64
	Debian 6,7 y 8x64
	Ubuntu
	Linux Suse 12 sp2

El respaldo de algún sistema operativo o Base de Datos no listado en la tabla anterior no está soportado, y será sujeto a evaluación, bajo mejor esfuerzo, por TRIARA.

C. Activación y baja del SERVICIO.

El CLIENTE podrá contratar o cancelar el SERVICIO a través de su Ejecutivo de Cuenta, quién procesará la solicitud.

D. Instalación y configuración del SERVICIO.

La instalación del SERVICIO es a través de la implementación del agente de respaldos sobre los servidores a respaldar, El CLIENTE es responsable de dar todas las facilidades a TRIARA para la instalación del servicio. Se tiene que garantizar un cliente SFTP para la instalación del agente de respaldos o proveer acceso a internet para descargar los componentes necesarios.

El CLIENTE podrá consultar el total de almacenamiento en gigabytes que consumen todos sus respaldos generados en la infraestructura de TRIARA y el histórico de utilización de forma mensual, así como los datos que se encuentren bajo el periodo de retención solicitado. Las consultas se realizarán mediante reportes predefinidos que el CLIENTE puede solicitar para su ambiente de Nube Privada Virtual, Nube Publica Empresarial o Coubicación a través de la mesa de ayuda.

El SERVICIO incluye un (1) reporte de consumo al mes, que contiene el nombre del cliente, estado del respaldo y GB consumidos. El reporte mensual consiste en los datos del mes anterior, por lo que no se podrán generar reportes con información de meses anteriores.

E. Restauración

EL SERVICIO incluye una restauración anual sin costo en el origen o a otro destino.

Las restauraciones adicionales de la incluida en EL SERVICIO, tienen un costo adicional y se cobran por evento. Existen dos tipos de restauraciones:

Restauración en el origen del respaldo; permite recuperar los datos del respaldo del CLIENTE al ambiente de origen.

Restauración a otro destino; permite recuperar los datos del respaldo del CLIENTE a un ambiente diferente al origen.

F. Servicios administrados

Los servicios administrados que EL CLIENTE puede contratar para complementar EL SERVICIO son:

Servicio	Descripción	Alcance	Costo
Políticas Adicionales	Cambio de políticas implementadas y políticas adicionales a las preconfiguradas en el servicio.	2 altas, bajas o cambios de políticas al mes, por instancia.	Con costo por evento.
Restauración de Respaldos	Restauración de los datos en la infraestructura origen de los respaldos.	Hasta 2 restauraciones por servidor.	Con costo por evento.
	Restauración de los datos en una infraestructura diferente a la de origen de los respaldos.	Hasta 2 restauraciones por servidor.	Con costo por evento.
Reportes Avanzados.	Reportes que pueden incluir: <ul style="list-style-type: none"> Nombre del equipo a respaldar Estado del trabajo. Política configurada Inicio y fin del respaldo 	Hasta 4 reportes del servicio por mes.	Con costo recurrente.

Los servicios administrados se prestarán en horarios con esquema 7x24.

G. Políticas Comerciales aplicables al SERVICIO de RESPALDO

1. El periodo de facturación del SERVICIO inicia en el momento en que se realiza la configuración solicitada por EL CLIENTE.
2. El SERVICIO se proporcionará en un esquema 9x5 para realizar solicitudes de configuración y restauración.
3. El cobro del SERVICIO se realizará por GB utilizado por los respaldos y su retención en la infraestructura del SERVICIO.
4. El periodo mínimo de contratación es de un (1) mes.
5. El uso del SERVICIO no incluye los costos que se generan en la Nube Pública Empresarial por la transferencia de datos de salida de la infraestructura a respaldar hacia el SERVICIO.
6. La baja del SERVICIO eliminará de la plataforma de respaldos la información de la cuenta de EL CLIENTE. Una vez realizada la baja del SERVICIO, los datos respaldados permanecerán bajo resguardo en el sistema de almacenamiento por un periodo de 15 (quince) días naturales. En caso de que el CLIENTE requiera reactivar su servicio y recuperar información de una suscripción previamente cancelada y que se encuentre dentro del periodo de resguardo de 15 días, será posible restaurar el respaldo. TRIARA aplicará el cobro retroactivo por GB que utilizó en el disco durante el periodo de resguardo.

H. Responsabilidades del CLIENTE aplicables al servicio de RESPALDO

1. Solicitar la activación del servicio a través del ejecutivo de cuenta y proporcionar la información requerida para el alta del servicio.
2. Dar las facilidades para la instalación del servicio, brindando acceso a internet desde el servidor o brindando un cliente SFTP para la instalación del SERVICIO, brindar el apoyo necesario a TRIARA para poder implementar el componente de respaldo.
3. La información almacenada por el CLIENTE en uso del SERVICIO no deberá dañar, interferir, interceptar clandestinamente o expropiar cualquier sistema o software.
4. Conservar los reportes de consumo, para sus históricos.
5. Cumplir con la legislación nacional o extranjera que resulte aplicable a la eliminación de contenido.
6. Es responsable de la información, operación, mantenimiento, uso, manejo y administración de la información respaldada en EL SERVICIO, TRIARA no será responsable por accesos no autorizados al SERVICIO.
7. Recuperar la información respaldada en el SERVICIO antes de realizar cualquier baja o cancelación. Una vez cancelado el SERVICIO, TRIARA no se hace responsable de cualquier pérdida, corrupción, alteración o eliminación de la información propiedad del CLIENTE.
8. Habilitar y coordinar, las características/condiciones técnicas necesarias en su ambiente en caso de requerir la restauración hacia un servidor/máquina virtual distinto al del origen del respaldo, TRIARA apoyará en la ejecución de este proceso bajo mejor esfuerzo o si se contratan los servicios administrados para dicha ejecución. Es responsabilidad del CLIENTE asegurar que la salud e integridad de los datos a respaldar sea la adecuada en su origen para evitar deficiencias en la ejecución de respaldos y/o restauraciones.
9. Proporcionar a TRIARA la información solicitada para realizar la restauración.
10. Solicitar la baja del SERVICIO. El SERVICIO no se da de baja de forma automática cuando EL CLIENTE cancela los servidores de Nube Privada Virtual, Nube Publica Empresarial o Coubicación respaldados. Los datos respaldados se mantienen en el SERVICIO y se facturan hasta que se notifique la baja del mismo.
11. Mantener fijo el direccionamiento IP, el hostname, las rutas estáticas, el archivo Hosts con IP de respaldos del servidor donde tiene contratado EL SERVICIO. TRIARA no se hace responsable de fallas en los respaldos del SERVICIO que sean generadas por las configuraciones realizadas por el CLIENTE, las cuales no podrán ser consideradas dentro del cálculo de fallas de disponibilidad del SERVICIO.

I. Responsabilidades de TRIARA

1. Mantener los componentes de EL SERVICIO disponibles.
2. Garantizar la disponibilidad y confidencialidad de los datos respaldados al hacer uso del SERVICIO siempre que el CLIENTE haga un uso correcto de éste.
3. En el esquema de pago por uso, en caso de alcanzar 90 (noventa) días naturales sin que el CLIENTE tenga información respaldada, TRIARA podrá cancelar el SERVICIO, sin responsabilidad alguna, previa notificación al CLIENTE a través de los siguientes medios: correo electrónico y/o vía telefónica.

19. SEGURIDAD NEGOCIOS - KASPERSKY

Seguridad Negocios basado en Kaspersky te ofrece una protección completa contra cualquier amenaza incluyendo ransomware, virus, robo y otros ataques. Disponible para cualquier dispositivo incluyendo Windows, Mac, Servidores Windows, Linux, iOS y Android.

Oferta

Seguridad Negocios Pequeñas Empresas			Licencia adicional
Plan	Licencias Incluidas	Renta Mensual c/IVA	Renta Mensual c/IVA
Seguridad Negocios Pequeñas Empresas 3	3	\$85	\$28
Seguridad Negocios Pequeñas Empresas 10	10	\$279	\$28
Seguridad Negocios Pequeñas Empresas 20	20	\$409	\$20
Seguridad Negocios Pequeñas Empresas 35	35	\$609	\$17
Seguridad Negocios Pequeñas Empresas 50	50	\$809	\$16

Incluye: 1 PC Windows o Mac + 1 Dispositivo móvil (Android o iOS)

Seguridad Negocios Nube			Licencia adicional
Plan	Licencias Incluidas	Renta Mensual c/IVA	Renta Mensual c/IVA
Seguridad Negocios Nube 5	5	\$309	\$62
Seguridad Negocios Nube 10	10	\$599	\$60
Seguridad Negocios Nube 20	20	\$785	\$39
Seguridad Negocios Nube 50	50	\$1,479	\$30
Seguridad Negocios Nube 100	100	\$2,519	\$25

Incluye: 1 PC Windows o Mac + 2 Dispositivos móviles (Android o iOS)

Seguridad Negocios Nube Plus			Licencia adicional
Plan	Licencias Incluidas	Renta Mensual c/IVA	Renta Mensual c/IVA
Seguridad Negocios Nube Plus 5	5	\$349	\$70
Seguridad Negocios Nube Plus 10	10	\$689	\$69
Seguridad Negocios Nube Plus 20	20	\$985	\$49
Seguridad Negocios Nube Plus 50	50	\$1,865	\$37
Seguridad Negocios Nube Plus 100	100	\$3,119	\$31

Incluye: 1 PC Windows o Mac + 2 Dispositivos móviles (Android o iOS)

Seguridad Negocios Nube Pro			Licencia adicional
Plan	Licencias Incluidas	Renta Mensual c/IVA	Renta Mensual c/IVA
Seguridad Negocios Nube Pro 5	5	\$435	\$87
Seguridad Negocios Nube Pro 10	10	\$865	\$87
Seguridad Negocios Nube Pro 20	20	\$1,239	\$62
Seguridad Negocios Nube Pro 50	50	\$2,339	\$47
Seguridad Negocios Nube Pro 100	100	\$3,905	\$39

Incluye: 1 PC Windows o Mac + 2 Dispositivos móviles (Android o iOS)

Seguridad Negocios Plataforma de Capacitación			Licencia adicional
Plan	Licencias Incluidas	Renta Mensual c/IVA	Renta Mensual c/IVA
Seguridad Negocios Plataforma de Capacitación 5	5	\$239	\$48
Seguridad Negocios Plataforma de Capacitación 10	10	\$429	\$43
Seguridad Negocios Plataforma de Capacitación 20	20	\$719	\$36
Seguridad Negocios Plataforma de Capacitación 50	50	\$1,625	\$33
Seguridad Negocios Plataforma de Capacitación 100	100	\$2,900	\$29

Incluye: 1 Dispositivo por licencia

Políticas Comerciales:

1. Precios en pesos, Moneda Nacional, con IVA incluido.
2. No hay plazo mínimo forzoso de contratación.

Requisitos:

1. Contar con en el equipo de cómputo o servidor y servicio de acceso a Internet.
2. Contar con una cuenta de correo electrónico para recibir notificaciones del servicio.
3. Contar con una línea Telmex activa y sin adeudos.

20. SEGURIDAD NEGOCIOS – McAfee

El servicio de Seguridad Negocios basado en McAfee consiste en una solución que protege los equipos del CLIENTE contra ataques de virus, malware, piratas informáticos y ladrones de identidad conocidos.

Oferta

Nombre del Plan	Renta mensual c/IVA
5 Licencias	\$229.00 pesos M.N.
10 Licencias	\$449.00 pesos M.N.
20 Licencias	\$849.00 pesos M.N.
50 Licencias	\$1,999.00 pesos M.N.
100 Licencias	\$3,799.00 pesos M.N.
500 Licencias	\$16,999.00 pesos M.N.

, Políticas Comerciales:

1. Precios en Moneda Nacional, Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) incluido.
2. No se establece un plazo mínimo forzoso de contratación.

Requisitos:

1. Contar con en el equipo de cómputo y servicio de acceso a Internet.
2. Contar con una cuenta de correo electrónico para recibir notificaciones del servicio.
3. Contar con una línea Telmex activa y sin adeudos.

21. NUBE AZURE M

A. Descripción del SERVICIO

La nube Azure es una plataforma de servicios de cómputo y almacenamiento en la nube, basados en la tecnología de Microsoft, para contratar en un modelo de pago por uso (por hora o por transacción sin plazo fijos).

B. Proceso de Activación

Al contratar el SERVICIO, TRIARA enviará a la cuenta de correo electrónico elegida por el CLIENTE la notificación de activación del SERVICIO, en la cual se incluirá el usuario y contraseña de acceso al SERVICIO. El usuario y contraseña enviado por TRIARA corresponden al perfil de un Usuario Administrador del SERVICIO. Este usuario le da acceso al ADMINISTRADOR DEL SERVICIO lo siguiente:

Funcionalidad	Descripción
Usuario	Usuario de acceso al panel de control Cloud TELMEX y portal de Azure.
Panel de Control Cloud TEMEX	Servicio que permite acceder a los servicios ofrecidos por TELMEX para visualizar, su ID de suscripción con TELMEX o número de cuenta, servicios adicionales adquiridos con TELMEX y consumos realizados.
Portal Azure	Servicio que permite la creación, compra y administración de recursos ofrecidos por Microsoft Azure.
Dashboard de facturación	Sección del panel de control Cloud TELMEX que permite visualizar de forma numérica la facturación de las nubes conectadas.
Reportes de facturación	Documento de la facturación que se puede descargar desde el panel de control Cloud TELMEX, disponible para descarga en un equipo de cómputo local.
Soporte Técnico	Asistencia técnica para dudas y fallas del uso y funcionalidad del servicio dentro de su panel de control Cloud TELMEX

Las solicitudes de recuperación de usuario y contraseña se realizarán a través de TRIARA, dicha solicitud únicamente puede ser realizada por el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.

C. Planes

Plan de servicio, el cuál consolida la facturación total del cliente a mes vencido.

Nombre del plan
Azure Microsoft

Adicionalmente, se puede adquirir software complementario de Microsoft, para su servicio de Azure M. Los productos que puede incluir son los siguientes:

Software Adicional	Modelo de Licenciamiento
Remote Desktop Service (RDS)	SAL*
SQL Server Standard Core (2 Licenses Core)	Core**

*Licencia tipo SAL, es requerido para cada usuario individual que es autorizado para acceder al software.

Licencia por **cores o cores virtuales. Las licencias se venden en paquetes de 2 (dos) cores y lo mínimo a adquirir por el CLIENTE son 2 (dos) paquetes duales cores, de conformidad con la regla comercial y de negocio de Microsoft. Por lo tanto, el CLIENTE debe adquirir inicialmente, 2 (dos) paquetes duales que es igual a 4 (cuatro) licencias cores. Lo anterior aplica para el licenciamiento SQL Server Standard o Enterprise.

D. Responsabilidades y exclusiones de los Servicios Microsoft Azure

1. Al aceptar los Términos y Condiciones Servicios Cloud, el CLIENTE acepta los Términos y Condiciones de Contrato de la Nube de Microsoft, los cuales se encuentran disponibles para descarga en la siguiente liga: <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>
2. Los niveles de servicio aplicables son los ofertados por Microsoft en el siguiente enlace: <https://azure.microsoft.com/es-es/support/legal/sla/summary/>
3. Es responsabilidad del CLIENTE monitorear sus recursos de cómputo.
4. Es responsabilidad del CLIENTE cancelar el SERVICIO en su PANEL DE CONTROL 48 horas previas a solicitar la baja.
5. TRIARA no será responsable de la instalación de software ni migración de datos entre máquinas contratados por el CLIENTE. Los datos son propiedad CLIENTE y él es el único responsable de su migración.
6. EL CLIENTE es responsable de notificar a TRIARA la baja del software adicional contratado, de no realizar esta notificación de baja el software contratado, este seguirá facturando y TRIARA no será responsable de los montos adicionales generados por no llevar a cabo esta notificación.

E. Políticas Comerciales aplicables a Azure de Microsoft:

1. Plazo mínimo de contratación de 1 hora, con renovación automática. En caso de que el CLIENTE dé por terminado el SERVICIO antes de cumplir con la vigencia mínima establecida, se obliga a pagar a TRIARA el importe correspondiente a la renta del SERVICIO. El cargo del SERVICIO se realiza de forma mensual en pesos mexicanos Moneda Nacional, e incluye el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).
2. El SERVICIO se cobra basado en la cantidad de recursos de que utilice (ejemplo enunciativo pero no limitativo a memoria, procesamiento, conectividad y redes). La facturación mensual puede variar basada en la cantidad de tiempo que los utilice (por hora) y la cantidad de recursos adicionales que agregue (ejemplo enunciativo pero no limitativo a crecimiento en recursos del servidor, GB de información transferida de salida del servidor).
3. El periodo de facturación del SERVICIO inicia en el momento en que se realiza la contratación a través del portal de Azure.
4. En caso de que TRIARA detecte violaciones de seguridad que considere ponen en riesgo su infraestructura, TRIARA podrá ingresar a la máquina virtual o servicio contratado por el CLIENTE para suspender temporalmente o de forma definitiva el SERVICIO según la criticidad del evento, sin responsabilidad alguna para TRIARA.
5. TRIARA no proporciona soporte a los sistemas operativos, dicho soporte es responsabilidad del CLIENTE.
6. TRIARA es responsable de proporcionar el primer nivel de soporte, Microsoft será responsable de brindar el segundo y tercer nivel de soporte.

22. NUBE AWS

A. Descripción del servicio.

Amazon Web Services es el acceso una colección de servicios de computación en la nube pública ofrecidos a través de una consola de administración proporcionada por AWS.

B. Proceso de Activación.

Al contratar el SERVICIO, TRIARA habilita al CLIENTE el acceso a la consola AWS (usuario y contraseña), la cual le permitirá al CLIENTE contratar Servicios de Tecnología AWS (Amazon Web Services) directamente con Amazon, para lo cual el CLIENTE deberá aceptar las condiciones de uso que AWS establezca para cada uno de sus ofrecimientos.

C. Planes de servicio.

Plan de servicio, el cuál consolida la facturación total del CLIENTE a mes vencido.

Nombre del plan
Nube AWS

D. Requerimientos para la prestación del SERVICIO

El CLIENTE reconoce y acepta que las condiciones aplicables al SERVICIO las establece AWS y que la única responsabilidad de TRIARA es la de proporcionar el acceso a la consola AWS y proporcionar soporte sobre activación y recuperación de contraseñas. El CLIENTE es el único responsable de la administración de la contraseña suministrada, así como de los accesos adicionales que configure y del uso de los servicios que contrate con AWS.

E. Políticas Comerciales

- El SERVICIO se cobra basado en la cantidad de recursos de que utilice (ejemplo enunciativo pero no limitativo a memoria, procesamiento, conectividad y redes). La facturación mensual puede variar basada en la cantidad de tiempo que los utilice (por hora) y la cantidad de recursos adicionales que agregue (ejemplo enunciativo pero no limitativo a crecimiento en recursos del servidor, GB de información transferida de salida del servidor).
- TRIARA no será responsable de la configuración y uso del SERVICIO por parte del CLIENTE, así como de la pérdida, corrupción o daño a la información, ni de eventuales fallas o restricciones de acceso.
- Al aceptar los Términos y Condiciones aquí descritos, el CLIENTE acepta que deberá, a su vez, aceptar los Términos y Condiciones de los Servicios AWS, de acuerdo con las políticas que AWS establezca.
- El CLIENTE reconoce y acepta que AWS podrá cambiar o discontinuar en cualquier momento los términos y condiciones aplicables a los Servicios AWS, lo cual será notificado mediante los medios que AWS establezca.
- EL CLIENTE será responsable de configurar el SERVICIO y en caso de que tenga algún incidente en su SERVICIO podrá solicitar soporte siempre y cuando tenga contratado un plan de AWS Support. Para conocer más detalles sobre la cobertura el CLIENTE podrá consultar la siguiente liga: <https://aws.amazon.com/es/premiumsupport/plans/>
- Las solicitudes de recuperación de usuario y contraseña se enviarán al CLIENTE que dio de alta el SERVICIO.
- TRIARA solamente proporciona credenciales IAM (Identity and Access Management - <https://aws.amazon.com/es/iam/details/manage-users/>) para activar el acceso a la consola AWS. En caso de requerirse otro tipo de acceso TRIARA evaluará la viabilidad y las actividades que de deriven de la creación de un acceso diferente, además de que no se podrá cumplir con el período mínimo de contratación de cuentas descrito en este mismo documento.
- El cobro del SERVICIO se basa en los importes denominados por AWS como “Unblended” o importes sin combinar por su definición en español. Las tarifas mostradas en la consola del CLIENTE son solo para referencia y no tienen nada que ver con el importe de facturación real del SERVICIO.
- En caso de el CLIENTE requiera terminar los SERVICIOS, deberá solicitar a TRIARA su usuario raíz y detener por completo su SERVICIO. TRIARA proporcionará el usuario raíz de la cuenta de AWS 3 (tres) días después de validar que no existen adeudos, permitiéndole al CLIENTE mantener los servicios de AWS
- El CLIENTE manifiesta que el contenido y uso que efectuará de los Servicios AWS no violará ninguna ley, reglamento o norma vigente.
- El CLIENTE se obliga a indemnizar, sacar en paz y a salvo a AWS y/o a TRIARA de cualquier reclamación, demanda, queja o acción presentada por terceros que se relacione directa o indirectamente con el contenido almacenado o usado por el CLIENTE.

23. SERVIDOR SEGURO

1) Descripción del SERVICIO

El SERVICIO de Servidor Seguro consiste en el monitoreo de la protección en los servidores del CLIENTE, lo cual le permite minimizar los riesgos relacionados con la pérdida de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

El SERVICIO es compatible con los siguientes sistemas operativos para servidores: Windows y Linux.

El SERVICIO está disponible para servidores en Nube Pública Empresarial, Nube Empresarial* y Nube Privada Virtual Telmex que cuenten con el servicio Gestión de Sistema Operativo Telmex.

*Podría requerir componentes adicionales con costo.

2) Modalidades del SERVICIO

El SERVICIO cuenta con los siguientes planes de protección con su respectiva funcionalidad:

PLATA	ORO	PLATINO
\$ 753 pesos M.N. (mensuales)	\$1,275 pesos M.N. (mensuales)	\$1,507 pesos M.N. (mensuales)
Prevencción de Amenazas: • Antimalware • Prevencción de intrusos (IPS de host)	Protección PLATA más: • Firewall de Host • Protección Adaptable contra Amenazas*	Protección ORO más: • Control de Aplicaciones • Control de Archivos y Carpetas

*no disponible para Sistema Operativo Linux.

Condiciones Comerciales de los Planes de Protección

- Precios en pesos, Moneda Nacional, incluyen el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).
- El cargo del SERVICIO se realiza de forma mensual.

Funcionalidades o características incluidas:

Funcionalidad / Servicio	PLATA	ORO	PLATINO
Antimalware	√	√	√
Prevencción de intrusos (IPS de host).	√	√	√
Firewall de Host.		√	√
Protección Adaptable contra Amenazas*		√	√
Control de Aplicaciones.			√
Control de Archivos y Carpetas.			√
Administración de la consola.	√	√	√
Gestión de inventario de agentes.	√	√	√
Administración del dominio de políticas.	√	√	√
Administración de la aplicación de actualizaciones y firmas.	√	√	√
Administración de la programación de escaneo de equipos.	√	√	√
Aplicación de políticas de antimalware (con acciones default).	√	√	√
Aplicación de políticas de heurística estándar.	√	√	√
Análisis de la información proporcionada por la consola de gestión.		√	√
Gestión de políticas de firewall de host.		√	√
Configuración de niveles de sensibilidad.		√	√
Configuración de excepciones.		√	√
Gestión de listas blancas/negras de aplicaciones			√
Habilitación o des-habilitación de Control de Aplicaciones			√
Gestión de directivas de controles de cambios en archivos y carpetas			√
1 hora al mes de consultoría técnica no acumulable.			√
Reporte de alertas mensual por servidor (no acumulable).	√	√	√
Cambios en la configuración de políticas de seguridad**	2 cambios	3 cambios	4 cambios
Mesa de servicio 7x24	√	√	√
Monitoreo y notificación de actividad sospechosa***	√	√	√

*No disponible para Sistemas Operativos Linux.

**Mensual no acumulable, por servidor. Cada cambio incluye 10 reglas de configuración.

*** Se realiza sobre los eventos anómalos que detecta el módulo Antimalware y con base en el análisis no se identifican dentro del comportamiento y operación normal, pudiendo convertirse en un incidente que comprometa la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los servidores del CLIENTE. Esta actividad se notificara al CLIENTE a través de un reporte del SERVICIO.

Configuración base incluida en cada Plan de Protección

Plan PLATA

Los módulos Antimalware y Prevención de Intrusos (IPS de host) incluidos en el Plan PLATA del SERVICIO permiten proteger los servidores del CLIENTE contra las amenazas que intenten acceder a los sistemas, mediante un análisis automático de los archivos dirigido para identificar malware. Este módulo detecta las amenazas basadas en archivos de contenido de seguridad.

- **Antimalware**

Protección de Acceso		
Bloquear	Informar	Regla
X	X	Ataques de doppelganging en los procesos
	X	Creación de un vínculo que dirija a archivos de sistema importantes
X	X	Creación remota de archivos de ejecución automática
	X	Ejecución de archivos de navegadores desde la carpeta Archivos de programa descargados
X	X	Ejecución del malware Mimikatz
X	X	Ejecutando Subsistema de Windows para Linux
	X	Impedir modificación de los atributos, los permisos o la propiedad de los archivos de inicio
	X	Impedir operación de escritura de los archivos de inicio
	X	Impedir operaciones de creación, eliminación, vinculación o cambio de nombre de los archivos de inicio
	X	Impedir que procesos ajenos a VMware accedan a dispositivos de VMware
X	X	Modificar o eliminar los archivos "passwd" o "shadow" mediante un proceso que no sea passwd
	X	Protección para archivos de configuración de VMware

- **Prevención de intrusos (IPS de host)**

ID	Nombre	Gravedad	Bloquear	Informar
9990	Integración y supervisión de Microsoft DEP por parte de Endpoint Security	Alta	X	X
6145	Attempt to exploit Windows Device Guard	Alta	X	X
6118	Amenaza sin archivos: ejecución de código malicioso mediante la técnica DotNetToJScript	Alta	X	X
6113	Amenaza sin archivos: autoinyección refleja	Alta	X	X
6055	Aprovechamiento mediante la rutina de revisiones activas de Windows	Alta	X	X
6048	Invocación de función sospechosa: Pila diferente	Alta	X	X
6039	Vulnerabilidad en Windows que podría permitir la ejecución remota de código utilizando un archivo DVR-MS diseñado con fines maliciosos	Alta	X	X
6034	Vulnerabilidad createTextRange de IE	Alta	X	X
6028	Vulnerabilidad en la validación de URL del administrador del shell de Windows que podría permitir la ejecución de código remoto	Alta	X	X
6027	Vulnerabilidad en GDI que podría permitir la ejecución remota de código	Alta	X	X
6026	Vulnerabilidad en el sistema que podría permitir la ejecución remota de código	Alta	X	X
6014	Invocación de función sospechosa: dirección de devolución no legible	Alta	X	X
6013	Invocación de función sospechosa: CALL no encontrada	Alta	X	X

ID	Nombre	Gravedad	Bloquear	Informar
6012	Invocación de función sospechosa: devolución a API	Alta	X	X
3965	Desbordamiento de búfer en util.printf de Adobe Acrobat	Alta	X	X
3961	Vulnerabilidad en el servicio Windows Server que podría permitir ejecución de código remoto	Alta	X	X
3948	Vulnerabilidad de ejecución de código remoto de metarchivos de Windows	Alta	X	X
3947	Vulnerabilidad de error de validación de URI en OneNote	Alta	X	X
3946	Microsoft Windows Media Encoder 9 podría permitir ejecución de código remoto	Alta	X	X
3939	Vulnerabilidad en el sistema de gestión del color de imágenes de Microsoft Windows que podría permitir ejecución de código remoto	Alta	X	X
3935	Vulnerabilidad en el control ActiveX de HP Instant Support que podría permitir ejecución de código remoto	Alta	X	X
3934	Vulnerabilidad en el control ActiveX de Aurigma Image Uploader que podría permitir ejecución de código remoto	Alta	X	X
3933	Vulnerabilidad en el control ActiveX del visor de instantáneas de Microsoft Access que podría permitir ejecución de código remoto	Alta	X	X
3931	Vulnerabilidad de desbordamiento del búfer de pila en el control ActiveX Creative Software AutoUpdate Engine	Alta	X	X
3930	Vulnerabilidad en el control ActiveX BackWeb que podría permitir ejecución de código remoto	Alta	X	X
3929	Vulnerabilidad de corrupción de memoria de objetos ActiveX Components de Microsoft Speech	Alta	X	X
3926	IBM Lotus Expeditor cai: vulnerabilidad de manejo de URI	Alta	X	X
3924	Vulnerabilidad en GDI32 de Windows que podría permitir la ejecución de código remoto	Alta	X	X
3923	Vulnerabilidad en el control ActiveX HxVz de Microsoft que podría permitir ejecución de código remoto	Alta	X	X
3918	Vulnerabilidad de manejo de URI "mailto" de Outlook	Alta	X	X
3916	Vulnerabilidad en Visual Studio 6 que podría permitir ejecución de código remoto	Alta	X	X
3915	Vulnerabilidad en la gestión de validación de argumentos de IE en dxtmsft.dll que podría permitir la ejecución de código remoto	Alta	X	X
3911	Vulnerabilidad en control ActiveX de HP Virtual Rooms que podría permitir la ejecución de código remoto	Alta	X	X
3876	Vulnerabilidad en el control ActiveX de Macrovision FLEXnet que podría permitir ejecución de código remoto	Alta	X	X
3873	Blindaje de VMWare Server - Modificación de servicios	Alta	X	X
3870	Blindaje de VMWare Workstation - Modificación de servicios	Alta	X	X
3868	Vulnerabilidad en ShellExecute que podría permitir la ejecución de código remoto	Alta	X	X
3866	Vulnerabilidad en el atributo 'qtnext' de Apple QuickTime que podría permitir la ejecución remota de código	Alta	X	X
3862	Vulnerabilidad por corrupción de memoria en pdwizard.ocx	Alta	X	X
3860	Vulnerabilidad en el control ActiveX TypeLibInfo que podría permitir la ejecución de código remoto	Alta	X	X
3859	Desbordamiento de búfer en Microsoft Virtual PC	Alta	X	X
3858	Vulnerabilidad en automatización OLE que podría permitir la ejecución de código remoto	Alta	X	X
3855	Vulnerabilidad de comillas no permitidas en URL de Firefox	Alta	X	X
3848	Vulnerabilidad de corrupción de memoria de Speech Control	Alta	X	X
3840	Vulnerabilidad de RPC en el servidor DNS de Windows que podría permitir la ejecución de código remoto	Alta	X	X
3839	Vulnerabilidad de análisis de URL en Microsoft Agent	Alta	X	X
3836	Vulnerabilidad de elevación de privilegios por parámetro incorrecto en GDI	Alta	X	X
3835	Vulnerabilidad por corrupción de memoria de creación de instancia de objeto COM (5)	Alta	X	X
3834	Vulnerabilidad del control ActiveX mdsauth	Alta	X	X
3833	Vulnerabilidad de control ActiveX de Research in Motion	Alta	X	X

ID	Nombre	Gravedad	Bloquear	Informar
3832	Vulnerabilidad de elevación de privilegios en EMF	Alta	X	X
3829	Puerta trasera de sustitución de archivo de StickyKeys	Alta	X	X
3825	Vulnerabilidad por argumentos inapropiados de CAPICOM.DLL	Alta	X	X
3824	Vulnerabilidad de inserción de JavaScript en Google Desktop	Alta	X	X
3818	Vulnerabilidad de servicios principales de Microsoft XML (3)	Alta	X	X
3817	Vulnerabilidad por corrupción de memoria de creación de instancia de objeto COM (3)	Alta	X	X
3815	Vulnerabilidad del servicio de digitalización de imágenes de Windows que podría permitir la elevación de privilegios	Alta	X	X
3813	Vulnerabilidad de ejecución de método inseguro del control ActiveX LunchApp.APIlunch de Hacer	Alta	X	X
3805	Vulnerabilidad por desbordamiento de la pila en Adobe Download Manager	Alta	X	X
3799	Vulnerabilidad en el archivo de lista de reproducción ASX del reproductor multimedia de Windows	Alta	X	X
3797	Vulnerabilidad por desbordamiento del búfer en Message Queue Server de Microsoft Windows	Alta	X	X
3792	Vulnerabilidad en el reproductor multimedia de Windows que podría permitir ejecución de código remoto	Alta	X	X
3788	Vulnerabilidad por corrupción de memoria de creación de instancia de objeto COM (2)	Alta	X	X
3783	Vulnerabilidad en Visual Studio 2005 que podría permitir ejecución de código remoto	Alta	X	X
3782	Vulnerabilidad en el servicio Estación de trabajo que podría permitir ejecución de código remoto	Alta	X	X
3781	Vulnerabilidad de denegación de servicio en el controlador de Netware	Alta	X	X
3780	Denegación de servicio por DNS incorrecta al proceso IPNATHLP.DLL	Alta	X	X
3777	Vulnerabilidad de desbordamiento de pila en ASN.1 de Windows	Alta	X	X
3775	Vulnerabilidad de shell de la interfaz Windows en WebViewFolderIcon	Alta	X	X
3773	Vulnerabilidad por corrupción de memoria de creación de instancia de objeto COM para daxctle.ocx	Alta	X	X
3772	Vulnerabilidad por desbordamiento de búfer en los servicios cliente para Netware	Alta	X	X
3771	Vulnerabilidad en Servicios de Index Server que podría permitir ataques de secuencias de comandos entre sitios	Alta	X	X
3769	Vulnerabilidad de denegación de servicio en metarchivo de Windows	Alta	X	X
3768	Vulnerabilidad por desbordamiento del búfer en el servicio Windows Server (seguridad más estricta)	Alta	X	X
3767	Vulnerabilidad por desbordamiento del búfer en el servicio Windows Server (2)	Alta	X	X
3765	Ejecución no permitida en svchost.exe	Alta	X	X
3764	Ejecución no permitida en services.exe	Alta	X	X
3761	Vulnerabilidad de nombre de host de Winsock	Alta	X	X
3760	Vulnerabilidad de inyección de comandos FTP en Internet Explorer	Alta	X	X
3759	Vulnerabilidad de análisis de MHTML	Alta	X	X
3758	Vulnerabilidad en Management Console	Alta	X	X
3757	Vulnerabilidad de salto de directorio en aplicación HTML de Microsoft	Alta	X	X
3752	Vulnerabilidad por denegación de servicio en RPC de MSDTC	Alta	X	X
3750	Activación remota de COM mediante la vulnerabilidad Desktop.ini	Alta	X	X
3749	Vulnerabilidad de ejecución de HTA en Internet Explorer	Alta	X	X
3744	Vulnerabilidad del motor de procesamiento de gráficos	Alta	X	X
3742	Vulnerabilidad de desbordamiento en Windows Enhanced Metafile Heap	Alta	X	X
3741	Vulnerabilidad de desbordamiento en Windows Metafile Heap	Alta	X	X

ID	Nombre	Gravedad	Bloquear	Informar
3740	Vulnerabilidad en el servicio de cliente para Netware	Alta	X	X
3739	Vulnerabilidad 2 de desbordamiento de búfer en Windows Plug-and-Play	Alta	X	X
3738	Vulnerabilidad MSDTC RPC	Alta	X	X
3736	Desbordamiento de búfer del servicio de telefonía	Alta	X	X
3735	Desbordamiento de búfer de Plug and Play (Zotob)	Alta	X	X
3734	Desbordamiento de búfer en el servicio de colas de impresión	Alta	X	X
3733	Desbordamiento de búfer del servicio Windows Messenger	Alta	X	X
3731	Vulnerabilidad de simulación de zona de descodificación de URL	Alta	X	X
3730	Ejecución de secuencia de comandos MSHTA en el Explorador de Windows	Alta	X	X
3728	Desbordamiento del búfer de LLSSRV de MSRPC	Alta	X	X
3727	Instalación de archivos mediante arrastrar y soltar en Internet Explorer	Alta	X	X
2846	Vulnerabilidad del control ActiveX InformationCardSigninHelper	Alta	X	X
2840	Vulnerabilidad de ejecución remota de código debido a descodificador de vídeo en Microsoft Windows Media Format	Alta	X	X
2819	Vulnerabilidad en el archivo de enumeración de Windows	Alta	X	X
2278	Vulnerabilidad de uso tras liberación en el control ActiveX PKMAXCTL.DLL	Alta	X	X
2272	Posible intento de suplantación del servicio Administrador de trabajos de impresión detectado	Alta	X	X
2251	Vulnerabilidad en el administrador del shell de Windows que podría permitir la ejecución de código remoto	Alta	X	X
2239	Vulnerabilidad en el servidor de registro de licencias que puede permitir ejecución remota de código	Alta	X	X
2222	Vulnerabilidad de carga de biblioteca de cola de impresión	Alta	X	X
2213	Vulnerabilidad en EMSMDB32 de Microsoft Exchange que podría permitir la denegación de servicio	Alta	X	X
2212	Vulnerabilidades en el kernel Win32k de Windows que podrían permitir la ejecución de código remoto	Alta	X	X
2202	Vulnerabilidades en GDI que podrían permitir ejecución de código remoto (CVE-2008-2249)	Alta	X	X
2201	Vulnerabilidades en Windows Search que podrían permitir ejecución de código remoto (CVE-2008-4269)	Alta	X	X
1354	Desbordamiento de búfer del servicio de ubicación	Alta	X	X
1154	Desbordamiento de búfer de PCT SSL	Alta	X	X
1151	Desbordamiento de búfer del servicio de Message Queue	Alta	X	X
1147	Desbordamiento de búfer del Centro de ayuda y soporte técnico de Windows	Alta	X	X
1146	Desbordamiento de búfer de Internet Explorer	Alta	X	X
1145	Desbordamiento de búfer del reproductor multimedia de Windows	Alta	X	X
1144	Desbordamiento de búfer de Outlook Express	Alta	X	X
1143	Desbordamiento de búfer del Centro de ayuda de Windows	Alta	X	X
1142	Desbordamiento de búfer del Explorador de Windows	Alta	X	X
1141	Desbordamiento de búfer de Exchange Server	Alta	X	X
1140	Desbordamiento de búfer del proceso de servicio de Windows	Alta	X	X
1139	Desbordamiento de búfer de svchost (DCOM RPC)	Alta	X	X
1000	Blindaje del agente Windows - Acceso al servicio	Alta	X	X
989	Desactivación del servicio RunAs	Alta	X	X
988	Modificación del modo de inicio del servicio RunAs	Alta	X	X
895	Desbordamiento de búfer de marcador telefónico	Alta	X	X

ID	Nombre	Gravedad	Bloquear	Informar
893	Desbordamiento de búfer de libreta de direcciones telefónica de RAS	Alta	X	X
841	Desbordamiento de búfer de Winhlp32	Alta	X	X
832	Desbordamiento de búfer de colas de impresión	Alta	X	X
432	Invocación de función sospechosa	Alta	X	X
431	Desbordamiento de búfer FTP IIS 4.0	Alta	X	X
428	Desbordamiento genérico de búfer	Alta	X	X
413	Ejecución de extensión de archivo doble sospechosa	Alta	X	X

- **Monitoreo y notificación de actividad sospechosa**

Módulo Antimalware: eventos que la solución de antimalware no puede limpiar o eliminar.

Prevención de intrusos (IPS de host): intento de explotación de vulnerabilidades y ataques que se detecten en el módulo de IPS y que sean categorizadas como críticas por el fabricante de la solución.

Plan ORO

- **Firewall de host**

Módulo que supervisa la comunicación entre el equipo y los recursos de Internet y la red, además intercepta las comunicaciones no permitidas.

Nota 1: el CLIENTE debe proporcionar las reglas de firewall a configurar de acuerdo con las reglas de negocio y el uso que el CLIENTE le da a los servidores.

Nota 2: En caso de que el CLIENTE no conozca los flujos completos de comunicación del servidor, se habilitará el modo adaptativo, lo que permitirá continuar con los flujos de operación.

Al habilitar el modo adaptativo, el CLIENTE tendrá la obligación de confirmar cuales son todos los flujos de comunicación que deberán estar permitidos en el servidor.

Core networking	Activado	Acción	Dirección	Puerto TCP/UDP
Allow outbound System application	Activado	Permitir	Salida	
Allow ARP traffic	Activado	Permitir	Cualquiera	
Allow EAPOL traffic	Activado	Permitir	Cualquiera	
Allow outbound stock applications	Activado	Permitir	Salida	
Allow McAfee applications	Activado	Permitir	Cualquiera	
Allow outbound ICMPv4 traffic	Activado	Permitir	Salida	
Allow outbound ICMPv6 traffic	Activado	Permitir	Salida	
Allow DNS traffic	Activado	Permitir	Salida	53
Allow outbound loopback and broadcast traffic	Activado	Permitir	Salida	
Allow inbound traffic from special IP addresses	Activado	Permitir	Entrada	
Allow BOOTP traffic	Activado	Permitir	Salida	67
Allow McAfee signed applications	Activado	Permitir	Cualquiera	

▼ Basic networking (required)	Activado	Acción	Dirección	Puerto TCP/UDP
Allow 802.1X authentication	Activado	Permitir	Cualquiera	

Allow BOOTP traffic	Activado	Permitir	Salida	67
Allow DNS traffic	Activado	Permitir	Salida	53
Allow Network Time Protocol traffic	Activado	Permitir	Cualquiera	123

▼ VPN	Activado	Acción	Dirección	Puerto TCP/UDP
Allow IPsec ESP traffic	Activado	Permitir	Cualquiera	
Allow inbound IKE traffic	Activado	Permitir	Entrada	
Allow GRE traffic	Activado	Permitir	Cualquiera	
Allow outbound IKE traffic	Activado	Permitir	Salida	500

▼ ICMP	Activado	Acción	Dirección	Puerto TCP/UDP
Allow all ICMP traffic	Activado	Permitir	Cualquiera	

▼ Windows AD authentication	Activado	Acción	Dirección	Puerto TCP/UDP
Allow outbound LDAP over TCP	Activado	Permitir	Salida	389, 636, 32...
Allow outbound LDAP over UDP	Activado	Permitir	Salida	389, 636, 32...
Allow inbound SMB over TCP	Activado	Permitir	Entrada	
Allow outbound SMB over TCP	Activado	Permitir	Salida	445
Allow inbound SMB over UDP	Activado	Permitir	Entrada	
Allow outbound SMB over UDP	Activado	Permitir	Salida	445

▼ NetBIOS	Activado	Acción	Dirección	Puerto TCP/UDP
Allow inbound RCP service	Activado	Permitir	Entrada	
Allow outbound RCP service	Activado	Permitir	Salida	135
Allow NetBIOS name service	Activado	Permitir	Cualquiera	137
Allow NetBIOS datagram service	Activado	Permitir	Cualquiera	138
Allow outbound NetBIOS sessions over UDP	Activado	Permitir	Salida	139
Allow inbound NetBIOS sessions	Activado	Permitir	Entrada	
Allow outbound NetBIOS sessions over TCP	Activado	Permitir	Salida	139
Allow inbound NetBIOS sessions over UDP	Activado	Permitir	Entrada	
Allow inbound NetBIOS sessions over TCP	Activado	Permitir	Entrada	
Block untrusted NetBIOS sessions over TCP	Activado	Bloquear	Cualquiera	
Block untrusted NetBIOS sessions over UDP	Activado	Bloquear	Cualquiera	

▼ Web/FTP	Activado	Acción	Dirección	Puerto TCP/UDP
Allow outbound FTP client connections	Activado	Permitir	Salida	21
Allow outbound HTTP/HTTPS traffic	Activado	Permitir	Salida	80, 443

▼ Mail clients	Activado	Acción	Dirección	Puerto TCP/UDP
Allow outbound POP3 traffic	Activado	Permitir	Salida	110, 995
Allow outbound IMAP traffic	Activado	Permitir	Salida	143, 993
Allow outbound SMTP traffic	Activado	Permitir	Salida	25

▼ Network tolos	Activado	Acción	Dirección	Puerto TCP/UDP
Allow inbound Remote Desktop (RDP) connections	Activado	Permitir	Entrada	
Allow outbound Remote Desktop (RDP) connections	Activado	Permitir	Salida	3389
Allow SNMP traffic	Activado	Permitir	Cualquiera	161
Allow outbound TCP traffic	Activado	Permitir	Salida	
Allow all outbound traffic on high UDP ports	Activado	Permitir	Salida	1024-65535
Allow loopback (localhost) traffic	Activado	Permitir	Cualquiera	

- Protección Adaptable contra amenazas (no aplica para sistemas operativos Linux)**
 Módulo que analiza el contenido de la información alojada en el servidor del CLIENTE y decide cómo responder en función de la reputación de los archivos, las reglas y los umbrales de reputación.

Bloquear	Informar	Regla
	X	Acceso a hashes de LM de contraseña no segura
	X	Acceso a ubicaciones de cookies de usuario
	X	Asignación de memoria en otro proceso
	X	Cambio de las carpetas de datos de los usuarios
	X	Creación de archivos con la extensión .bat
	X	Creación de archivos con la extensión .exe
	X	Creación de archivos con la extensión .job
	X	Creación de archivos con la extensión .vbs
	X	Creación de archivos con la extensión html, .jpg o .bmp
	X	Creación de archivos en cualquier ubicación en la red
	X	Creación de archivos en unidades de CD, de disquete y extraíbles
	X	Creación de nuevos CLSID, APPID y TYPEDLIB
	X	Creación de un subproceso dentro de otro proceso
	X	Desactivación de archivos ejecutables del sistema operativo críticos
	X	Ejecución de cualquier proceso secundario
	X	Eliminación de archivos que suelen ser objetivo de malware del tipo ransomware
	X	Escritura en archivos que suelen ser objetivo de malware del tipo ransomware
	X	Escritura en la memoria de otro proceso
	X	Finalización de otro proceso
	X	Lectura de archivos que suelen ser objetivo de malware del tipo ransomware
	X	Lectura de la memoria de otro proceso

Bloquear	Informar	Regla
	X	Lectura o modificación de archivos en cualquier ubicación en la red
	X	Lectura o modificación de archivos en unidades de CD, de disquete y extraíbles
	X	Modificación de archivos con la extensión .bat
	X	Modificación de archivos con la extensión .vbs
	X	Modificación de archivos ejecutables portátiles
	X	Modificación de archivos y ubicaciones de registro de Windows críticos
	X	Modificación de correcciones de compatibilidad de aplicaciones
	X	Modificación de directivas de usuario
	X	Modificación de entradas de registro de Opciones de ejecución de archivos de imagen
	X	Modificación de la carpeta de tareas de Windows
	X	Modificación de la configuración del fondo de pantalla
	X	Modificación de la configuración del protector de pantalla
	X	Modificación de la directiva del Firewall de Windows
	X	Modificación de la ubicación de registro de Servicios
	X	Modificación de las asociaciones de extensiones de archivos
	X	Modificación de las entradas de registro de appinit DLL
	X	Modificación de las ubicaciones del registro de inicio
	X	Modificación del bit de atributo de solo lectura
	X	Modificación del bit de atributo oculto
	X	Modificación del depurador automático
	X	Suspensión de un proceso

- **Monitoreo y notificación de actividad sospechosa**

Firewall de host: Intento de conexiones no permitidas por las políticas de seguridad configuradas.

Protección Adaptable contra Amenazas: Actividades que se consideren maliciosas por parte de la red de inteligencia del fabricante pero que no sean bloqueadas por la solución.

Plan PLATINO

Para la habilitación de la funcionalidad que incluye este plan de protección se requiere un reinicio del servidor.

- **Control de Aplicaciones**

Módulo que proporciona una protección completa frente a aplicaciones no deseadas mediante el uso de una lista blanca segura y la protección de la memoria avanzada.

Para este módulo no hay política base a configurar ya que de inicio se configura un modo evaluación donde se obtiene el dato de las aplicaciones ejecutadas en el servidor y con base en ello se gestiona por listas blancas y listas negras que el cliente define.

- **Control de Archivos y Carpetas**

Módulo que permite supervisar y evitar cambios en el sistema de archivos, el registro y las cuentas de usuario.

Función	Regla	Descripción
---------	-------	-------------

Proteger contra lectura	Archivos a definir por el CLIENTE	<p>Impide que los usuarios lean el contenido de los archivos, directorios y volúmenes especificados.</p> <p>Cuando un directorio está protegido contra lectura, todos los archivos que contiene también están protegidos contra lectura. Se detiene cualquier intento no autorizado de lectura de datos de los archivos protegidos y se genera un evento.</p> <p>Nota: No se pueden definir reglas de protección contra lectura para las claves de registro.</p>
Proteger archivo contra escritura	Archivos a definir por el CLIENTE	<p>Impide la creación de nuevos archivos (incluyendo directorios y claves de Registro) y la modificación de las claves de Registro, los directorios y los archivos existentes.</p> <p>Permite definir las reglas de protección contra escritura para resguardar los archivos y directorios de las modificaciones no autorizadas. Solamente protege los archivos importantes. Cuando se incluye un directorio para protegerlo contra escritura, también se protegen contra escritura todos los archivos que contiene y los subdirectorios.</p> <p>Le permite definir las reglas de protección contra escritura para resguardar las claves de registro importantes de la realización de cambios.</p>
Proteger Registro contra escritura	Archivos a definir por el CLIENTE	<p>Permite aplicar reglas de protección contra escritura a las claves de registro y conferir claves específicas de solo lectura, lo que protege las claves críticas de actualizaciones no autorizadas.</p> <p>Evita cambios no autorizados en claves de Registro críticas.</p>
Procesos de actualizador	Archivos a definir por el CLIENTE	<p>Esta función se instala en modo evaluación con el propósito de registrar la actividad de las aplicaciones ejecutadas en el servidor del CLIENTE para no interrumpir tareas o procesos que se ejecuten de manera normal.</p>

- **Monitoreo y notificación de actividad sospechosa**

Control de Aplicaciones, Control de Archivos y Carpetas: Intento de cambios no permitidos en carpetas protegidas

Nota: la configuración base que incluye cada Plan de Protección del SERVICIO podrá ser modificada sin costo por el CLIENTE a través de los cambios incluido en cada plan. Si el CLIENTE requiere cambios adicionales en la configuración de políticas de seguridad del SERVICIO los puede solicitarlos mediante la contratación de SERVICIOS ADICIONALES.

3) SERVICIOS ADICIONALE del SERVICIO

SERVICIO	Características	Precio
Paquete Cambios Ilimitados	<p>Cambios en la configuración de políticas de seguridad.</p> <p>Mensual no acumulable.</p>	\$4,143 pesos M.N.

Reporte Ejecutivo	Incluye la información de las Altas, Bajas y Cambios realizados en el mes, así como los reportes levantados en el Centros de Atención y Soporte Técnico a CLIENTES. Mensual no acumulable.	\$2,655 pesos M.N.
Reporte de Alertas	Incluye los eventos arrojados por la consola de gestión que el CLIENTE solicite sobre algún servidor o grupo de servidores que cuenten con el SERVICIO. Mensual no acumulable. No personalizable.	\$2,655 pesos M.N.
Consultoría Técnica	1 hora de consultoría acumulable durante la vigencia del SERVICIO.	\$1,326 pesos M.N.

Condiciones Comerciales de SERVICIOS ADICIONALES del SERVICIO

- Los precios son expresados en pesos Moneda Nacional, e incluyen el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).
- El cargo del SERVICIO se realiza de forma única, en una sola exhibición.

4) Requisitos de Contratación

- Contar con el servicio de Gestión de Sistema Operativo TELMEX en el servidor que desea habilitado el SERVICIO.
- El CLIENTE deberá contar con todas las actualizaciones del Sistema Operativo en los servidores donde se habilitará el SERVICIO.
- Tratándose de servidores en la Nube Empresarial, el Cliente deberá contar con el servicio Firewall Distribuido.

5) Instalación y Configuración del SERVICIO.

- El SERVICIO se instala y configura en la ventana de mantenimiento que defina el CLIENTE en el formato de contratación. El tiempo de aprovisionamiento del SERVICIO es de 72 (setenta y dos) horas hábiles.

Nota: el SERVICIO puede requerir el reinicio del servidor por lo que la Instalación y Configuración del SERVICIO se llevará a cabo en una ventana de mantenimiento definida por el CLIENTE.

6) Facturación

- El SERVICIO podrá ser facturado a través de Recibo Telefónico o Cuenta Maestra.
- El pago del SERVICIO es a mes vencido y meses completos.

7) Atención al CLIENTE

Para cualquier información o aclaración del SERVICIO el CLIENTE deberá comunicarse al CENTRO DE ATENCIÓN a través de los siguientes medios:

- Llamado al número de teléfono, 800 123 3535
- Enviando un correo electrónico a cloudempresarial@triara.com
- O contractando directamente a su Ejecutivo de Cuenta.

8) Bajas

- El CLIENTE podrá terminar los SERVICIOS mediante notificación escrita con al menos 10 (diez) días de antelación, la cual se podrá entregar a través del CENTRO DE ATENCIÓN o del Ejecutivo de Cuenta asignado.
- Una vez cancelados los servicios no se resguardará ningún reporte de alertas enviadas al CLIENTE.
- La cancelación del SERVICIO no libera al CLIENTE de la obligación de pagar los adeudos correspondientes a los SERVICIOS proporcionados.

- La desinstalación del SOFTWARE del SERVICIO queda programado para el primer reinicio del servidor donde fue habilitado. Si el CLIENTE desea desinstalar el SOFTWARE del SERVICIO en una fecha específica, deberá programar una ventana de mantenimiento para esta actividad con 72 horas hábiles de antelación.

Nota: el CLIENTE debe solicitar la Baja específica del SERVICIO de cada uno de los servidores donde se contrató.

9) Limitantes

A continuación, se describen las limitantes y exclusiones del SERVICIO:

- El CLIENTE reconoce y acepta que TRIARA no es responsable de licenciamiento y operación de soluciones anteriores de ciberseguridad.
- El CLIENTE reconoce y acepta que TRIARA no es responsable de la pérdida de información total o parcial en el servidor donde se habilita el SERVICIO.
- El CLIENTE reconoce y acepta que el SERVICIO podría fallar por lo que aun cuando éste se encuentre habilitado existe posibilidad de que los servidores puedan ser infectados con algún tipo de malware desconocido o de día cero.
- La prevención de amenazas de malware y amenazas conocidas protege contra vectores de ataque definidos como:
 - a) Descarga de archivos maliciosos.
 - b) Ejecución de archivos maliciosos.
 - c) Intento de intrusiones a través de exploits conocidos.
- La protección adaptable contra amenazas protege con base a lo siguiente:
 - a) Controles basados en reputación por lo que el SERVICIO no cuenta con una precisión del 100% en la detección y calificación de la reputación de archivos.
 - b) Controles que toman acción de acuerdo con los umbrales configurados.
 - c) Solo se detectan amenazas que estén por arriba del umbral configurado.
 - d) Los umbrales de detección para amenazas desconocidas pueden ocasionar falsos positivos.
- Para la protección de Firewall no se realizarán análisis de flujos para determinar las políticas de seguridad a aplicar. El CLIENTE deberá indicar las políticas de seguridad que desea aplicar.
- El análisis de incidentes de seguridad se limita a eventos que ocurran en los servidores donde se tiene habilitado el SERVICIO e incluye: Análisis de logs de la solución antimalware. El dictamen de un incidente se entregará por medio de un reporte de acuerdo con el alcance y limitantes antes mencionados.
- El SERVICIO no incluye el análisis forense en los servidores, la recuperación de información o la realización de una investigación de los eventos de seguridad en la red del cliente o en sus equipos remotos.
- Todos los niveles de protección cubren solo los eventos que sucedan en los servidores. Si el CLIENTE sufriera eventos de malware en los equipos de cómputo (por ejemplo: laptop, computadora de escritorio o cualquier otro dispositivo móvil con acceso a los servidores del CLIENTE) de sus usuarios finales y que por los privilegios o por las relaciones de confianza éstos se infectarán los servidores, no será parte del alcance el realizar una respuesta a incidentes en los equipos del CLIENTE.
- Los incidentes de ransomware en los equipos del CLIENTE o en su red local no son parte del alcance de protección del SERVICIO.

10) Periodos de prueba del SERVICIO

- a) Los CLIENTES que contraten el SERVICIO contarán con un periodo inicial de prueba del Plan Oro, por 30 (treinta) días naturales, sin costo y sin un límite de servidores. El periodo de prueba comenzará a partir de la fecha de activación y concluirá forzosa y automáticamente a los 30 (treinta) días naturales.
- b) TRIARA notificará al CLIENTE en el día 20 que el periodo de prueba está por finalizar. En el entendido de que a la conclusión del periodo de prueba, el SERVICIO será desactivado de forma automática. En caso de que el CLIENTE decida continuar con el SERVICIO deberá solicitar la contratación a través de su Ejecutivo de Cuenta o al CENTRO DE ATENCIÓN.
- c) Si el CLIENTE decide cambiar de Plan del SERVICIO con el que se habilito el periodo de prueba, es necesario programar una ventana de mantenimiento para la aplicación de la nueva configuración. La programación de esta actividad la debe realizar con 72 horas hábiles de antelación.
- d) La desinstalación del SOFTWARE del SERVICIO queda programado para el primer reinicio del servidor donde fue habilitado. Si el CLIENTE desea desinstalar el SOFTWARE del SERVICIO en el día 30 del periodo de prueba, deberá programar una ventana de mantenimiento para esta actividad con 72 horas hábiles de antelación.

24. PORTAL INTERCLOUD

A. Descripción del SERVICIO.

Portal web que le permite al CLIENTE la gestión y monitoreo de servicios de infraestructura que las Nubes de AWS, Azure, Nube Empresarial y Nube Publica Empresarial Telmex ofrecen, unificando en una misma experiencia de usuario la gobernabilidad de dicho servicios desde un solo lugar, mediante la creación de perfiles con permisos de aprovisionamiento, administración y visualización de los servicios disponibles en las nubes conectadas con portal.

B. Proceso de Activación

Al contratar el SERVICIO, TRIARA enviará a la cuenta de correo electrónico del ADMINISTRADOR DEL SERVICIO, autorizado por el CLIENTE, la notificación de activación del SERVICIO. TRIARA asistirá al ADMINISTRADOR DEL SERVICIO durante el proceso de activación y configuración de las credenciales de sus cuentas de nube dentro del Portal Intercloud.

TRIARA enviará a EL CLIENTE el usuario y contraseña de acceso al SERVICIO mismos que contarán con permisos de Usuario Administrador del SERVICIO. Lo anterior, en el entendido de que las solicitudes de recuperación de usuario y contraseña se realizarán a través de TRIARA, dicha solicitud únicamente puede ser realizada por el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.

Este usuario le da acceso al ADMINISTRADOR DEL SERVICIO a lo siguiente:

Funcionalidad	Descripción
Usuario	Usuario de acceso al portal web del servicio al cual el Usuario Administrador le asigna permisos para el uso de las funcionalidades disponibles en el portal web.
Grupo	Grupo de usuarios para gestionar proyectos y permisos.
Perfiles a usuario	Permisos que autorizan a los usuarios a los que se les asignen, el ejecutar las funcionalidades disponibles en el portal web
Usuario a Grupo	Funcionalidad para asignar un usuario a un grupo de usuarios
Conexión a Nubes	Funcionalidad que permite conectar las credenciales de acceso de la Nube Azure, Nube AW o Nube Publica Empresarial con el Portal Intercloud para ejecutar el resto de las funcionalidades del portal web del servicio sobre cada nube.
Tareas de usuarios (Logs)	Bitácora de actividades ejecutadas en el portal web del servicio por cada usuario creado dentro del mismo.
Máquina virtual	Servicio de cómputo de nube que puede ser gestionado a través del portal web del servicio.
Snapshots	Funcionalidad de nube que se puede gestionar desde el portal web del servicio. La funcionalidad puede variar entre cada nube conectada al portal web del servicio.
Monitoreo de máquina virtual	Funcionalidad del portal web del servicio que permite visualizar el estado de los recursos de cómputo de la máquina virtual gestionada.
IP Público	Dirección de protocolo de internet de nube que puede ser gestionada desde el portal web del servicio.
Instancia de disco virtual	Dirección de protocolo de internet de nube que puede ser gestionada desde el portal web del servicio.
Virtual Data Center (VDC)	Funcionalidad de nube que se puede gestionar desde el portal web del servicio. La funcionalidad puede variar entre cada nube conectada al portal web del servicio.
Subred	Funcionalidad de nube que se puede gestionar desde el portal web del servicio. La funcionalidad puede variar entre cada nube conectada al portal web del servicio.
Balanceador de carga	Funcionalidad de nube que se puede gestionar desde el portal web del servicio. La funcionalidad puede variar entre cada nube conectada al portal web del servicio.
Políticas de autoscaling	Funcionalidad de nube que se puede gestionar desde el portal web del servicio. La funcionalidad puede variar entre cada nube conectada al portal web del servicio.
Plantilla	Funcionalidad de nube que se puede gestionar desde el portal web del servicio. La funcionalidad puede variar entre cada nube conectada al portal web del servicio.
VPN	Funcionalidad de nube que se puede gestionar desde el portal web del servicio. La funcionalidad puede variar entre cada nube conectada al portal web del servicio.

Memoria de la máquina virtual	Funcionalidad de nube que se puede gestionar desde el portal web del servicio. La funcionalidad puede variar entre cada nube conectada al portal web del servicio.
CPU de la máquina virtual	Funcionalidad de nube que se puede gestionar desde el portal web del servicio. La funcionalidad puede variar entre cada nube conectada al portal web del servicio.
Precios	Listado de precios de las nubes conectadas al portal web del servicio.
Dashboard del uso de recursos	Sección del portal web del servicio que permite visualizar de forma gráfica el porcentaje de utilización de los recursos de cómputo de las nubes conectadas.
Dashboard de facturación	Sección del portal web del servicio que permite visualizar de forma numérica la facturación de las nubes conectadas.
Reportes de facturación	Documento de la facturación de las nubes conectadas, disponible para descarga en un equipo de cómputo local.
Dashboard financiero	Sección del portal web del servicio que permite visualizar de forma gráfica y numérica la facturación de las nubes conectadas y su distribución por usuario y grupo.
Presupuesto	Funcionalidad del portal web del servicio que permite definir a usuarios y grupos de usuarios un límite de consumo de los servicios de nubes conectadas.
Comparativo de precios	Funcionalidad del portal web del servicio que permite visualizar de forma numérica los precios de los servicios de nubes conectadas para simplificar el comparativo entre las mismas.
Soporte Técnico	Asistencia técnica para dudas y fallas del uso y funcionalidad del servicio.
Portal Web del Servicio	Herramienta web que permite a un usuario acceder a la gestión del servicio de Portal Intercloud y ejecutar las funcionalidades que los permisos asignados al usuario le permitan.

Las acciones que se ejecutan a través del portal web del SERVICIO por el CLIENTE o ADMINISTRADOS DEL SERVICIO con el usuario y contraseña proporcionado por TRIARA o los usuarios creados por el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO pueden generar cargos en los servicios de nube conectados al SERVICIO.

C. Planes de SERVICIO

El SERVICIO tiene 2 planes que el cliente puede contratar. Se describen las funcionalidades de cada plan a continuación:

Funcionalidad	Gestión y Operación	Gestión, Operación y Finanzas
DASHBOARD MAESTRO	✓	✓
ADMINISTRACIÓN DE CUOTAS DE CONSUMO POR GRUPO Y USUARIO	✓	✓
GESTIÓN DE MAQUINAS VIRTUALES	✓	✓
GESTIÓN DE VIRTUAL DATACENTERS	✓	✓
GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO	✓	✓
TRAZABILIDAD DE TAREAS	✓	✓
GESTIÓN DE REDES	✓	✓
GESTIÓN DE IP's PÚBLICOS	✓	✓
GRUPOS DE SEGURIDAD	✓	✓
GESTIÓN DE BALANCEADORES DE CARGA	✓	✓
GESTIÓN DE CLAVES Y LLAVES DE USUARIO	✓	✓
GESTIÓN DE VPN	✓	✓
CONEXIÓN CON MULTIPLES NUBES	✓	✓

Funcionalidad	Gestión y Operación	Gestión, Operación y Finanzas
DASHBOARD DE FACTURACIÓN	✓	✓
GESTIÓN DE SCALING GROUPS	✓	✓
CONFIGURACIÓN DE PLANTILLAS DE CÓMPUTO	✓	✓
GESTIÓN DE BASES DE DATOS	✓	✓
DASHBORD DE COMPARACIÓN ENTRE NUBES	X	✓
RECOMENDACIÓN DE MÁQUINA VIRTUAL	X	✓
COMPARACIÓN DE OFERTAS ENTRE NUBES	X	✓
IDENIFICACIÓN DE RECURSOS DE BAJA UTILIZACIÓN	X	✓
Soporte Técnico	✓	✓
Portal Web del Servicio	✓	✓

D. Responsabilidades y exclusiones.

Es responsabilidad del CLIENTE:

- Solicitar la activación del servicio a través del ejecutivo de cuenta y proporcionar la información requerida para el alta del servicio.
- Contar con al menos un servicio de nube Pública de AWS, AZURE, Nube Empresarial o Nube Pública Empresarial.
- Generar las credenciales de acceso en sus servicios de Nube AWS, Nube AZURE, Nube Empresarial o Nube Pública Empresarial con los permisos necesarios para establecer la conexión con el SERVICIO.
- Activar o desactivar la integración con sus servicios de Nube AWS, Nube Azure o Nube Publica Empresarial para iniciar o detener su uso y su facturación en el SERVICIO.
- Evitar el uso indebido de las claves y contraseñas para el acceso al SERVICIO. Cualquier conexión o transmisión de datos utilizando dichas claves y contraseñas que pongan en riesgo la integridad, disponibilidad y confidencialidad de información será atribuible al CLIENTE.
- Actualizar las claves y contraseñas de acceso al SERVICIO de manera periódica.
- Responsabilizarse de la información o contenido alojado en el SERVICIO.
- Cubrir por su cuenta los cargos generados y/o gastos incurridos por el consumo de recursos a través como pueden ser, de manera enunciativa, más no limitativa, los siguientes:
 - a) Recursos de red, Cómputo y Almacenamiento
 - b) Llamados vía API, reportes de consumo (CUR) y cualquier solución ofrecida por los proveedores de nube AWS, Nube AZURE, Nube Empresarial o Nube Pública Empresarial desde el SERVICIO.
 - c) Los movimientos o las configuraciones realizadas por el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO o cualquiera de los usuarios creados por el CLIENTE,
 - d) Cualquier afectación a los servicios o funcionalidad de los CLIENTES que se deriven de sus acciones, las del ADMINISTRADOR DEL SERVICIO o de los usuarios del SERVICIO, siempre que estas se ejecuten desde el portal web del SERVICIO.
- De ejecutar las acciones y configuraciones de las funcionalidades disponibles dentro del portal web del SERVICIO.
- Indemnizar, así como sacar y mantener en paz y a salvo a TRIARA de cualquier reclamación, demanda y/o acción legal que pudiera derivarse del uso que el CLIENTE o terceras personas relacionadas con éste hagan del SERVICIO, ya sea que ocasione un daño, alteración y/o modificación a la red, medios y/o a la infraestructura a través de la cual TRIARA se presta el SERVICIO o por uso del SERVICIO para la ejecución de actividades ilícitas, como lo son, de manera enunciativa más no limitativa, temas de pornografía, minería de criptomonedas, delitos y crimen cibernéticos, mal uso de datos personales, ejecución y propagación de malware como ransomware o cualquiera de sus modalidades.

Es responsabilidad de TRIARA:

- Guiar y acompañar al CLIENTE durante la configuración de las credenciales y permisos de acceso que las cuentas de nube del CLIENTE requieren para establecer conexión con el SERVICIO.
- Atender los reportes de incidentes notificados por el CLIENTE a través del Centro de Contacto.
- Proteger los registros de datos mediante el cumplimiento de los controles que establece su Sistema de Gestión Integral para la seguridad de la información en el manejo de accesos controlados y bitácoras de información en sus plataformas tecnológicas.
- Operar, administrar y controlar los componentes del sistema operativo host y la capa de virtualización hasta la seguridad física de las instalaciones en las que funciona el SERVICIO.
- TRIARA notificará al CLIENTE las ventanas de mantenimiento preventivos y correctivos mayores que pudieran afectar la disponibilidad del SERVICIO. Esta infraestructura está conformada por el hardware, el software, las redes y las instalaciones donde se ejecuta el SERVICIO. TRIARA garantiza la aplicación de actualizaciones, parches de seguridad, respaldos de sistemas de gestión del servicio, políticas de seguridad, monitoreo de eventos, medidas de endurecimiento y gestión de vulnerabilidades técnicas para la seguridad de esta Infraestructura y mantiene un control responsable en la segregación de redes.
- TRIARA garantiza la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos digitales procesados, presentados, retenidos y almacenados al hacer uso del servicio, siempre que el CLIENTE haga buen uso de este.

El CLIENTE reconoce y acepta que TRIARA no será responsable de:

- La configuración inadecuada del SERVICIO por parte del CLIENTE o del ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.
- Configurar las credenciales y los permisos de acceso a las cuentas de nube del CLIENTE dentro del SERVICIO.
- Verificar y/o evaluar archivos dañados, con códigos maliciosos, así como de reparar, vacunar y/o descifrar cualquier archivo enviado por el CLIENTE.
- La información, transmisión de los datos, pérdida de la información y/o datos, de los tiempos de acceso, de eventuales restricciones de acceso a una red y/o un servidor específico conectado a Internet.
- Fallas en el SERVICIO ocasionadas por la incompatibilidad entre el SERVICIO y cualquier otro servicio que el CLIENTE tenga contratado.
- De la configuración y uso del SERVICIO por parte del CLIENTE, así como de la pérdida, corrupción o daño a la información; tampoco será responsable de eventuales fallas o restricciones de acceso ocasionadas por problemas en el servicio ofrecido por AWS o AZURE.
- Los daños o problemas con el equipo de cómputo o software instalado por el CLIENTE, ni de los problemas que se presenten en el acceso a Internet contratado por el CLIENTE. TRIARA no será responsable de la instalación de software ni de la migración de datos entre máquinas virtuales contratadas por el CLIENTE. Lo anterior, en el entendido de que los datos son propiedad y responsabilidad del CLIENTE por lo que éste es el único responsable de su migración, protección, respaldo y restauración.

E. Políticas Comerciales

- El cargo del SERVICIO es realizado por el total de Máquinas Virtuales Gestionadas de nube AWS, Nube AZURE, Nube Empresarial y/o Nube Pública Empresarial desde el SERVICIO y se factura de forma mensual en pesos Moneda Nacional, e incluye el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).
- La configuración de las cuentas de nube AWS, Nube AZURE, Nube Empresarial y/o Nube Pública Empresarial para conectarse al SERVICIO pueden incurrir en cargos asociados a los servicios de cada proveedor de nube, como pueden ser: el consumo de llamados vía API o la utilización de recursos de almacenamiento tipo bloques S3 en AWS para el resguardo de los reportes de consumo de AWS; en todo caso, TRIARA no está obligado a absorber dichos cargos dado que el servicio requiere de estos recursos para consultar la información del CLIENTE.
- El plazo de sincronización del Portal Intercloud con los servicios de nube AWS, Nube AZURE, Nube Empresarial y/o Nube Pública Empresarial del CLIENTE pueden demorar hasta 8 horas antes de ser completada.
- El portal puede demorar hasta 15 días en recabar información del comportamiento de la facturación del CLIENTE antes de que las funciones de motor de recomendaciones, comparación entre nubes e identificación de recursos de baja utilización pueda ser utilizado.
- El plazo mínimo de contratación es de 1 (un) mes.
- El CLIENTE deberá contar con una Línea Telmex activa y sin adeudos para poder facturar los SERVICIOS.
- Las condiciones de servicio que establezcan AWS, AZURE y La nube Pública Empresarial siguen siendo preponderantes y la única responsabilidad de TRIARA será la de proporcionar el acceso al SERVICIO y ofrecer el soporte técnico sobre su activación, aclaración de dudas y recuperación de contraseñas, constituyéndose EL CLIENTE en el único responsable de la administración

de la contraseña suministrada así como de los accesos adicionales que configure y del uso y aprovisionamiento de recursos que contrate a través del SERVICIO con AWS, AZURE o Nube Pública Empresarial.

- El periodo de facturación del SERVICIO inicia en el momento en que se realiza la contratación a través del portal web.
- No aplican reembolsos en casos de que el CLIENTE solicite la baja del SERVICIO antes de completado el plazo mínimo de contratación.
- Es responsabilidad del CLIENTE activar o desactivar la integración con sus servicios de nube AWS, Nube AZURE, Nube Empresarial y/o Nube Pública Empresarial para iniciar o detener su uso y su facturación en el SERVICIO.
- Cualquier incumplimiento del CLIENTE a las políticas descritas en este documento será motivo de suspensión o baja del SERVICIO, sin responsabilidad alguna para TRIARA.

25. SERVICIOS PROFESIONALES GOOGLE WORKSPACE

CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

Las características y especificaciones de los Servicios que se proporcionan al cliente son:

Implementación

1. Implementación Técnica

Objetivo:

La implementación se divide en dos fases a partir de la planeación y antes del mantenimiento.

Actividades Fase 1:

En esta fase se realiza la preparación técnica del dominio para la implementación de Google Workspace (solicitud de creación de registros de validación de propiedad y reducción de TTL de los registros actuales, entre otros.)

- Verificar el dominio principal en Google Workspace (Proveedor y Cliente)
- Verificar los dominios adicionales en Google Workspace (Proveedor y Cliente)
- Dar de alta las cuentas de usuario (Proveedor)
- Configuración de Dual Delivery en Google Workspace (Proveedor y Cliente)
- El cliente establecerá un gestor de proyecto, quien informará a los empleados acerca de la transición hacia Google Workspace (Se recomienda contratar un paquete de entrenamiento "Train the Trainers" para transmitir el conocimiento a los usuarios) (Cliente)
- Identificar los impactos del cambio (aplicativos, impresoras, formularios web, etc.) (Proveedor y Cliente)
- Determinar la estrategia de la compañía para el uso de dispositivos móviles (Proveedor y Cliente)
- Realizar pruebas de inicio de sesión de usuarios y conectividad de los equipos móviles hacia Google Workspace. (Cliente)
- Habilitar verificación de 2 factores en cuentas clave, directivos y Super Administradores del Servicio. (Proveedor y Cliente)
- Finalizar la solución de enrutamiento de correo (**cambio de registros MX**) (Proveedor y/o Cliente dependiendo si se otorgan o no los permisos a Proveedor)
- Continuar con el mantenimiento de las cuentas de usuario. (Cliente)

Actividades Fase 2: (En caso de haber contratado el paquete Train de Trainers)

Los coordinadores para la gestión del cambio proporcionarán la información de capacitación a los usuarios y se llevarán a cabo las sesiones de entrenamiento incluidas en el paquete Train the Trainers, para familiarizar a los empleados lo más que se pueda con Google Workspace antes de la Liberación (uso en producción de Gmail Corporativo)

Tareas para esta fase:

- Continuar educando a los empleados acerca de la transición (Proveedor proporciona las plantillas y el Cliente las comunica internamente)

Mantenimiento (20 días)

Durante 20 días después de la liberación, consiste en mantener los servicios y vigilarlos para detectar cualquier problema y asesorar a los administradores para responder a los cambios de la empresa como baja y alta de empleados, cambios de nombre y restauración de contraseñas.

Mantener informados a los usuarios sobre los recursos de información y actualización de **Google Workspace**.

2. Implementación Técnica con Gestión del Cambio.

Usuarios: A partir de 200

La tabla a continuación describe los servicios de Google Workspace y puntos de integración, indicando cuales están dentro de la oferta y sus restricciones o alcances.

Servicio / Componente	Descripción	Alcance
Gmail, Calendario, Chat, Meet & Grupos	Gmail, Chat y Calendar serán el primer foco. Los grupos de Google reemplazan a las listas de distribución y se analiza el alcance para crear grupos de trabajo y compartir contenido, posteriormente a la liberación y capacitación. Incluye capacitación "Train the trainers" de Comunicación.	Incluido
Google Drive & Docs	Se busca ir reemplazando gradualmente el uso de Office y File servers a través de Google Drive. Incluye capacitación "Train the trainers" de Colaboración.	Incluido
Administración de móviles	Activación de dispositivos deshabilitada, sin Policy Enforcement para todos los usuarios. Posteriormente se definirán políticas internas para la configuración avanzada de MDM. Los administradores poseen información para configuración básica de sync con móviles.	Incluido
Google+ y Google Sites	Google + y Google Sites posterior a la liberación con una sesión "Train the trainers".	Solo para implementaciones de +500
Google Workspace Directory Services (GADS)	Sincronización del directorio de Google Workspace con directorio LDAP corporativo para soportar un manejo centralizado de usuarios y grupos.	
Migración de datos de correo electrónico	Algunos usuarios serán migrados con toda su información de correo electrónico y se entrenará a los administradores del cliente para realizar migraciones futuras.	Hasta 10 usuarios para -500 usuarios Hasta 30 usuarios para +500 usuarios
Vault	E-discovery y archivado de mensajes	Cuando el licenciamiento lo incluya
Single Sign-On (SSO)	Integración de Google Workspace con SSO corporativo para manejo centralizado de contraseñas.	Fuera de Alcance
Migración de archivos	Migración de archivos de otras plataformas a Google Drive con herramientas de terceros como Cloud Solutions.	Fuera de Alcance

La tabla a continuación detalla los servicios y entregables relacionados a la gestión del cambio del proyecto por parte del Proveedor.

Entregable / Servicio	Descripción
Plan de Gestión del cambio	Cronograma y actividades para gestión del cambio durante la duración completa del proyecto
Plan de comunicaciones	Plan de comunicación del proyecto (audiencias, mensajes, tiempos y frecuencia).
Plan de entrenamiento	Plan de entrenamiento: <ul style="list-style-type: none"> Una Sesión de entrenamiento de 4 horas "Train the trainers" para Google Guides y TI de "Comunicación" (15 personas) * Una Sesión de entrenamiento de 4 horas "Train the trainers" para Google Guides y TI de "Colaboración" (15 personas) * Una sesión de 3 horas de entrenamiento básico de administradores (3 personas) *
Entrenamiento remoto/videos	El PROVEEDOR dará acceso a los usuarios del cliente por 3 meses a un Sitio Online de Capacitación con los siguientes módulos: <ul style="list-style-type: none"> Comunicación (Gmail, Calendar, Meet y Contactos) Colaboración (Drive, Documentos, Hojas de cálculo, Presentaciones & Forms) Este entrenamiento es con branding de El PROVEEDOR y no es factible cambiarlo a la imagen del partner o del cliente.
Soporte	Soporte día de la liberación.

* Se realizará de forma remota.

Plan de proyecto

Plan general de implementación, utilizando un enfoque de 3 fases (Core IT, Early Adopters, Liberación Global).

Fases del Proyecto



Planeación (15 días)

Antes de comenzar con el piloto del área de tecnología o Core IT se debe de realizar la planeación de la implementación y asegurar los recursos necesarios para su implementación.

Tareas para esta fase:

- Definición de fechas definitivas y responsables del proyecto (Proveedor y Cliente)
- Definición del dominio principal y secundarios (Cliente)
- Activación de la plataforma (Proveedor)

Fase 1: Core IT (30 días)

Solo los miembros del área de tecnología comienzan a usar Google Workspace. Esto le da al equipo de IT la oportunidad de familiarizarse con Google Workspace y planear las dos fases siguientes. El equipo de IT comienza a recibir su correo en Google Workspace sin migrar ningún tipo de datos.

Durante esta fase, los coordinadores para la gestión del cambio del cliente comenzarán a enviar información dentro de la compañía para informar de la transición.

En esta fase se selecciona entre un 5% y un 10% de usuarios que van a servir como "Early Adopters" y que comenzarán a trabajar con Google Workspace en la siguiente Fase.

Tareas para esta fase:

- Verificar el dominio principal en Google Workspace (Proveedor y Cliente)
- Verificar los dominios adicionales en Google Workspace (Proveedor y/o Cliente)
- Dar de alta al equipo de IT en Google Workspace manualmente (Proveedor)
- Configurar un subdominio para el reenvío de correo (Proveedor)
- Configuración Dual Delivery (Proveedor y Cliente)
- Designar al coordinador para la gestión del cambio (Cliente)
- Educar a los empleados acerca de la transición hacia Google Workspace (Proveedor y Cliente)
- Selección de los Early Adopters (Cliente)
- Identificar los impactos del cambio (Proveedor y Cliente)
- Determinar la estrategia de la compañía para el uso de dispositivos móviles (Proveedor y Cliente)
- Realizar pruebas de conectividad de los equipos móviles hacia Google Workspace (Cliente)
- Determinar el flujo del correo electrónico (Proveedor y Cliente)
- Determinar la herramienta para migración de las cuentas correo (Proveedor)
- Decidir qué datos de calendarios van a ser migrados (Cliente)
- Decidir si se van a agregar servicios de autenticación (Cliente)
- Decidir si se va a habilitar la verificación en 2 pasos. (Cliente)

Fase 2: Early Adopters (30 días)

Entre el 5% y el 10% de la empresa comienza a usar Google Workspace, dentro de estos usuarios se seleccionaron representantes de varias áreas y ubicaciones. Da comienzo la migración de datos desde el sistema anterior incluyendo cuentas de usuarios y datos de los contactos. El propósito de esta fase es una prueba de concepto con el funcionamiento real del negocio.

Los coordinadores para la gestión del cambio comenzarán el envío de documentación a los usuarios y se llevarán a cabo sesiones de entrenamiento, hay que familiarizar a los empleados lo más que se pueda con Google Workspace antes de la fase Liberación Global.

Tareas para esta fase:

- Comenzar el aprovisionamiento de usuarios (Proveedor)
- Comenzar con la migración de calendarios (opcional) (Proveedor)
- Comenzar con el aprovisionamiento de recursos de calendario (recomendado) (Proveedor o el Cliente)
- Definición de la fecha para liberación e informar a los empleados (Cliente)
- Continuar educando a los empleados acerca de la transición (Cliente o Proveedor dependiendo de la cantidad de cursos contratados)
- Planeación de la operación del Help Desk para la fecha de lanzamiento (Cliente y Proveedor)
- Definir fecha para la implementación en dispositivos móviles (Cliente y Proveedor)
- Configuración de dispositivos móviles (Configuración Inicial Proveedor, dispositivos adicionales el Cliente)
- Definición de políticas para el uso de dispositivos móviles (Cliente)

- Integrar aplicaciones para seguridad en los dispositivos móviles (opcionales) (Proveedor y Cliente)
- Probar los servicios de autenticación (opcional) (Cliente)

Fase 3: Liberación Global (1-30 días)

La tarea principal en esta etapa es solucionar los problemas que surgen mientras que el resto de los usuarios se habitúan a su nuevo flujo de trabajo. Los usuarios de la fase anterior servirán como “Google Guides” y contestarán preguntas básicas y se escalarán las preguntas complejas al equipo de IT. Al final de esta fase, toda la empresa debe de estar usando Google Workspace.

Tareas para esta fase:

- Finalizar el aprovisionamiento de usuarios (Proveedor)
- Finalizar la migración de calendarios (Proveedor)
- Aprovisionar los recursos de calendario faltantes (Cliente)
- Lanzamiento de servicios de autenticación (opcional) (Cliente)
- Finalizar con la solución de enrutamiento de correo (Proveedor en Google Workspace y Cliente en plataforma anterior)
- Activar el Help Desk (Cliente)
- Contar con el personal para la configuración de dispositivos móviles. (Cliente)
- Continuar con el mantenimiento de las cuentas de usuario. Consiste en mantener los servicios y vigilarlos para detectar cualquier problema y actualizarse a los cambios de la empresa como baja de empleados, nuevas contrataciones y cambios de nombre por 30 días. (Cliente)

Entregables del Proveedor

Entregable / Servicio	Descripción
Cronograma de proyecto	Definición de plan, fechas y actividades para la ejecución del proyecto de principio a fin.
Plan del proyecto	Definición del plan, actividades y documentos
Listado de Action Items	Definición de roles de Admin, contactos y evaluación de entorno actual
Registro de Riesgos e Issues	Seguimiento a riesgos, problemas y plan de mitigación (a definir por el cliente)

Soporte

Una vez implementada la solución El PROVEEDOR acompañara al cliente con el soporte técnico 5x8 para administradores para dar continuidad a la implementación por 30 días.

1. Capacitación

1.1. Train the trainers

Incluye la capacitación remota de los siguientes cursos descritos en este apartado para 15 instructores:

- Básico para Administradores (4 horas)
- Comunicación: (Gmail, Calendar, Meet y Contactos) (4 horas)
- Colaboración: (Drive, Documentos, Hojas de cálculo, Presentaciones & Forms) (4 horas)

1.2. Básico para Administradores de Google Workspace

Número máximo de personas para este curso:

Este curso incluye la capacitación de 3 personas.

Objetivo

El administrador conocerá la ubicación y funciones de las distintas herramientas en la consola de Google Workspace, será capaz de administrar al personal y dispositivos móviles de su organización para cubrir los requerimientos cotidianos, así como resolver o canalizar adecuadamente las incidencias que reporten los usuarios sobre los servicios de Google Workspace.

Perfil de Ingreso

Este curso está dirigido a los administradores de TI o personal del área de Sistemas que se encuentren a cargo de la administración del correo y la colaboración de su organización.

Duración

El curso tiene una duración de 4 horas.

Forma de Trabajo

- Se realizará de forma remota.
- Habrá un descanso de 10 minutos
- Preguntas al azar para aclarar los conocimientos impartidos
- Los asistentes deberán mantener su equipo de cómputo cerrado durante cada explicación
- Al final del curso se realizarán ejercicios prácticos en la consola de administración
- Se expedirá una constancia que acredite su participación

Requerimientos mínimos

- Equipo de cómputo portátil (reciente) con conexión Wi-Fi y navegador Google Chrome instalado

1.3. Avanzado para Administradores de Google Workspace

Número máximo de personas para este curso:

Este curso incluye la capacitación de hasta 3 personas que serán las encargadas de Administrar la plataforma de Google Workspace en la empresa.

Objetivo

El administrador será capaz de realizar las tareas necesarias para mantener eficientemente la operación de la plataforma de Google Workspace, también obtendrá las habilidades para manipular las políticas y/o privilegios de la consola de administración y aplicarlas como mejor convenga a la operación de la empresa. Además, estará preparado para presentar el examen de Google Workspace Certified Administrator una vez finalizado el curso.

Perfil de ingreso

Este curso va dirigido al personal que esté cargo de la administración de la plataforma Google Workspace en el área de TI con conocimiento de protocolos de correo electrónico y experiencia con políticas administrativas.

Duración

El curso tiene una duración de 6 hrs

Forma de trabajo

- Se realizará de forma remota.
- Estará dividido en dos módulos de 3 horas por día (2 días)
- Preguntas al azar para aclarar los conocimientos impartidos
- Los asistentes deberán mantener su equipo de cómputo cerrado durante cada explicación
- Al final de cada módulo se realizarán ejercicios prácticos en la consola de administración

Evaluación

Al final del curso se distribuirá de manera digital un formulario con preguntas sobre los temas vistos. La calificación mínima aprobatoria es de 8.0

La evaluación se distribuye de la siguiente manera:

- Aprobar la evaluación correspondiente al curso
- Asistencia del 100%

En caso de aprobar el curso se expedirá un certificado que avale los conocimientos adquiridos.

Los candidatos que presenten y aprueben el examen online recibirán un Badge y un certificado de Google.

Requerimientos mínimos

- Haber cubierto el curso de administración básico de Google Workspace para empresas o de lo contrario, contar con experiencia mínima de 1 mes utilizando Google Workspace y sus componentes, así como entender la estructura de la consola de administración y sus funciones a nivel general.
- Equipo de cómputo portátil (reciente) con conexión Wi-Fi y navegador Google Chrome instalado

1.4. Comunicación: Gmail, Calendarios y Contactos en Google Workspace

Número máximo de personas para este curso:

Este curso incluye la capacitación de hasta 12 personas.

Objetivo

El usuario será capaz de trabajar en forma colaborativa con todas las áreas de su empresa, así como de acceder a la información, integrarla y compartirla de forma fácil, optimizando tiempos y mejorando la productividad en la empresa.

Duración

El curso tiene una duración de 4 horas.

Forma de trabajo

- Se realizará de forma remota.
- Estará dividido en módulos con un descanso
- Se presentarán las herramientas y los asistentes deberán realizar ejercicios prácticos
- Preguntas al azar para aclarar los conocimientos impartidos

Evaluación

Al final del curso se distribuirá de manera digital un formulario con preguntas sobre los temas vistos. La calificación mínima aprobatoria es de **8.0**. La evaluación se distribuye en:

- Aprobar la evaluación correspondiente al curso
- Asistencia del 100%

En caso de aprobar el curso se expedirá una constancia que avale los conocimientos adquiridos.

Módulo 1. Gmail

Descripción

Gmail almacena tus correos electrónicos de forma segura en la nube para que puedas acceder a ellos desde cualquier dispositivo. También puedes organizar y buscar correos electrónicos importantes rápidamente, añadir una firma profesional a los correos que envíes y leer y crear borradores de correos cuando no tengas conexión a Internet.

Módulo 2. Contacts

Descripción

Con Google Contacts, puedes guardar nombres, direcciones de correo electrónico, números de teléfono y mucho más. Se sincronizarán los contactos guardados en tu cuenta con los Contactos de Google y todos los dispositivos Android.

Temario

- Cómo ingresar a Contacts
- Descripción general de la interfaz
- Cómo crear, editar, combinar y eliminar contactos
- Contactos duplicados
- Importar y exportar contactos
- Acceso delegado a contactos
- Limpieza de contactos

Módulo 3. Calendar

Descripción

Con Google Calendar, puedes programar rápidamente reuniones y eventos, así como recibir recordatorios sobre las próximas actividades, por lo que sabrás en todo momento que debes hacer a continuación. Calendar se ha diseñado para equipos, por lo que resulta muy fácil compartir tu agenda con los demás y crear varios calendarios que tú y tu equipo podrán utilizar conjuntamente.

Módulo 4. Chat

Descripción

Con Chat podrás colaborar con tu equipo de forma organizada. Comparte archivos de Documentos, Hojas de cálculo y Presentaciones de Google, e intercambiar opiniones sobre ellos en un mismo lugar. Chatea directamente con compañeros de trabajo o ponte en contacto con todo tu equipo a la vez.

Módulo 5. Meet

Descripción

Con Meet de Google, puedes unirse a videollamadas improvisadas estés donde estés o a clases de formación virtuales desde cualquier rincón del mundo, así como participar en entrevistas de forma remota y mucho más.

Colaboración (Drive, Documentos, Hojas de cálculo, Presentaciones & Forms)

Número máximo de personas para este curso:

Este curso incluye la capacitación de hasta 12 personas.

Objetivo

El usuario será capaz de trabajar con documentos de texto, hojas de cálculo, presentaciones y formularios de forma colaborativa con el personal de la organización, optimizando tiempos, evitando duplicidad de documentos y organizando cada archivo.

Duración

El curso tiene una duración de 4 horas.

Forma de trabajo

- Se realizará de forma remota.
- Estará dividido en módulos con un descanso
- Se presentarán las herramientas y los asistentes deberán realizar ejercicios prácticos
- Generaremos una serie de preguntas al azar para aclarar los conocimientos impartidos

Evaluación

Al final del curso se distribuirá de manera digital un formulario con preguntas sobre los temas vistos. La calificación mínima aprobatoria es de 8.0. La evaluación se distribuye en:

- Aprobar la evaluación correspondiente al curso
- Asistencia del 100%

En caso de aprobar el curso se expedirá una constancia que avale los conocimientos adquiridos.

Módulo 1. Drive

Descripción

Con Google Drive, puedes guardar todos tus archivos en la nube, como fotos, documentos de Microsoft Word, hojas de cálculo de Excel y muchos más. También puedes hacer cambios en documentos de Word mediante Documentos de Google o convertir estos documentos en Documentos, Hojas de cálculo o Presentaciones de Google.

Puedes abrir tus archivos desde tu carpeta de Drive del escritorio del ordenador o desde tu navegador. Los archivos que creas con Documentos de Google se abren en tu navegador, en la aplicación correspondiente, o en la aplicación móvil.

Módulo 2. Documentos de Google

Descripción

Con Documentos de Google, puedes crear y editar documentos de texto directamente en tu navegador o móvil, redacta informes, crea propuestas de proyectos, consulta notas de reuniones o juntas y mucho más. Y lo que es mucho mejor, varias personas pueden trabajar al mismo tiempo en un archivo, puedes ver los cambios que otros hacen y todas las modificaciones se guardan automáticamente.

Modulo 3. Hojas de cálculo de Google

Descripción

Con Hojas de cálculo de Google puedes gestionar listas de tareas, crear planes de proyectos, analizar datos con gráficos, aplicar filtros, y mucho más. Además, varias personas pueden trabajar al mismo tiempo en un archivo, es posible ver los cambios que otros hacen al instante y todas las modificaciones se guardan automáticamente.

Modulo 4. Presentaciones de Google

Descripción

Con Presentaciones de Google, puedes crear presentaciones de proyectos, propuestas profesionales, módulos de formación y mucho más. Y lo que es mucho mejor: varias personas pueden trabajar en presentaciones al mismo tiempo, puedes ver en tiempo real los cambios que otros hacen y todas las modificaciones se guardan automáticamente.

Modulo 5. Formularios de Google

Descripción

Con Formularios de Google puedes crear y analizar encuestas, gestionar registros de eventos, crear una breve encuesta de opinión y mucho más. Además, puedes ver los resultados al instante, en el momento en que se envían, y organizarlos en gráficos para consultarlos fácilmente.

Servicios Avanzados

Evaluación e implementación de Seguridad

Descripción

Esta oferta ayudará a la postura de seguridad de su dominio de Google mediante la evaluación de la configuración actual de su dominio y los procesos y procedimientos de seguridad vigentes, seguido por la introducción de nuevas herramientas de seguridad y capacitación para administradores sobre las mejores prácticas de seguridad.

Incluye

Evaluación de la seguridad

Plan de implementación

Entrenamiento de seguridad

Ejecución del plan de implementación

Implementación

Fase 1: Evaluación. (8 horas) Auditoria de la configuración de seguridad de Google Workspace y políticas existentes vs. las mejores prácticas, identificación de riesgos potenciales.

Fase 2: Planeación. (8 horas) Presentación de resultados de la evaluación y desarrollar el plan de acción + una hora de entrenamiento para entender las mejores prácticas de seguridad.

Fase 3: Ejecución. (20 horas) Implementación del plan de acción, incluida la planificación de respuesta a incidentes, el monitoreo de seguridad y la administración del dominio.

Creer con Google saliendo de Office

Descripción

Esta oferta ayudará a evaluar la utilización real de MS Office y el uso de Google Workspace con el fin de planificar y ejecutar una transición definitiva sin afectar a los usuarios.

Incluye

Evaluación de adopción de Microsoft Office y Google Workspace.

Evaluación del impacto de la transición.

Informe de segmentación de usuarios.

Taller de lanzamiento de servicio.

Entrenamiento, plan de comunicación y apoyo técnico durante la transición.

Transformación de los procesos dependientes de MS Office.

Implementación

Fase 1: Evaluación. Analizar el uso actual de MS Office y Google Workspace, incluyendo tendencias de adopción y el impacto de las unidades de negocio.

Fase 2: Planeación. Ejecutar un taller de lanzamiento de manera de escribir un plan de proyecto de transición para las subsiguientes “olas de migración”.

Fase 3: Ejecución. Habilitar a los usuarios para la transición a las nuevas herramientas mediante entrenamiento, un programa de comunicación y soporte técnico al mismo tiempo que se eliminan las barreras para una exitosa adopción.

Plan	OPT-IN	Desinstalación	Liberación
2 semanas	4 semanas	4 semanas	2 semanas

*En caso de requerir soporte y seguimiento del proyecto después de la liberación se cotiza por separado.

1.5. Evaluación y aplicación de movilidad

Descripción

Esta oferta ayudará en el desarrollo e implementación de una estrategia de gestión de móviles junto con la implementación de la solución de gestión de movilidad empresarial (EMM) de Google.

Incluye

- Informe de Evaluación del uso de móviles
- Taller de planeación de móviles
- Plan de implementación
- La implementación de EMM de Google
- Inventario de los dispositivos gestionados
- Plan de Ciclo de Vida del dispositivo

Implementación

Fase 1: Evaluación. (10 horas) Evaluar el entorno actual de móviles, incluyendo la estrategia, políticas y procedimientos. Revisión de configuración de EMM, y evaluación del inventario de dispositivos móviles y perfil.

Fase 2: Planeación. (10 horas) Revisar los resultados de la evaluación realizada y crear un plan con los proyectos necesarios para alcanzar las metas deseadas.

Fase 3: Ejecución. (20 horas*) Poner en práctica todas las actividades técnicas y de gestión de cambios necesarios, basadas en el diseño de implementación.

*La cantidad de horas de ejecución pueden variar dependiendo de las fases anteriores.

1.6. Paquete de Transformación

Descripción

Este servicio tiene como objetivo involucrar a los empleados de su organización para innovar en los procesos de negocio del día a día gracias a nuevas herramientas fomentado por laboratorios, soluciones de escala y de asesoramiento técnico especializado.

Incluye

- Evaluación de objetivos de negocio
- Plan de acción para el taller de transformación
- Taller de Transformación
- Registro de ideas de transformación del negocio
- Seguimiento del taller de transformación

Implementación

Fase 1: Evaluación. (8 horas) Evaluar los objetivos estratégicos, los objetivos de negocio y los desafíos para asegurar la alineación con las actividades. Planificar y prepararse para un laboratorio de transformación.

Fase 2: Planeación. (4 horas) Llevar a cabo un laboratorio de transformación y descubrir procesos de negocio a mejorar, generar prototipos de soluciones y desarrollar un plan de acción y la cartera de proyectos a ejecutar.

Fase 3: Ejecución. (4.5 horas) Implementar nuevas mejoras en los procesos y plantillas de solución a escala.

1.7. Hora de Consultoría

Hora de servicio o asesoría especializada remota, disponible para los casos donde el cliente requiera apoyo o asistencia adicional o en actividades no contempladas en los paquetes anteriores.

PRECIOS

	Precio MXN incluyendo IVA
Implementación Técnica	
Implementación Técnica 50 usuarios	\$14,351.00 M.N.
Implementación Técnica usuario adicional	\$287.00 M.N.
Implementación Técnica con Gestión del Cambio (200 usuarios)	\$143,514.00 M.N.
Implementación Técnica con Gestión del Cambio (usuario adicional)	\$718.00 M.N.
Capacitaciones	
Train the trainers (15 usuarios)	\$86,108.00 M.N.
Básico para Administradores de Google Workspace (3 usuarios)	\$28,703.00 M.N.
Avanzado para Administradores de Google Workspace (3 usuarios)	\$45,924.00 M.N.
Comunicación: Gmail, Calendarios y Contactos en Google Workspace (12 usuarios)	\$28,703.00 M.N.
Colaboración: Google Drive, Docs Forms (12 usuarios)	\$28,703.00 M.N.
Servicios Avanzados	
Evaluación e implementación de Seguridad	\$134,903.00 M.N.
Crece con Google saliendo de Office	\$284,157.00 M.N.
Evaluación y aplicación de movilidad	\$134,903.00 M.N.
Paquete de Transformación	\$134,903.00 M.N.
Hora de Consultoría	\$2,153.00 M.N.

Todos los precios representan pagos únicos por servicio e incluyen IVA.

26. GESTIÓN DE NUBES EMPRESARIALES TELMEX

1.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Mediante este servicio, TRIARA ofrece a CLIENTES que tengan contratado el Servicio de Nubes Empresariales Telmex asistencia para gestionar la suscripción, autoaprovisionamiento y gestión de recursos virtuales contratados en las plataformas de Nubes referidas, mediante la administración del Panel de Control (en lo sucesivo SERVICIO). Como parte del SERVICIO, TRIARA realizará las actividades de administración del Panel de Control, monitoreo con alertamiento proactivo, y gestión de los servicios propios de las plataformas de Nube referidas, de conformidad con las características y modalidad contratadas.

2.- CARACTERÍSTICAS Y MODALIDADES DEL SERVICIO

a) Características

- Plan Básico: el SERVICIO en esta modalidad consiste en la administración de la suscripción del CLIENTE, mediante la gestión del panel de control.
- Plan Negocio: el SERVICIO en esta modalidad, adiona al Plan Básico, se ofrece apoyo en la gestión de servicios de red, monitoreo y alertamiento proactivo del estatus de la nube, y respaldos a nivel máquina virtual.

Característica	Plan Básico	Plan Negocio
Reportes mensuales	Desde panel de control	Portal empresarial (ITOC)
Gestión básica de Panel de Control	Incluido	Incluido
Gestión de servicios de red	NA	Incluido
Monitoreo y alertamiento proactivo	NA	Incluido
Respaldo a nivel MV	NA	Incluido

El SERVICIO será proporcionado por TRIARA. De acuerdo a la modalidad contratada, TRIARA llevará a cabo las siguientes actividades:

Actividad	Plan Básico	Plan Negocio
Diagnóstico básico de Panel de Control (revisión de: recursos actuales, estatus de infraestructura general del servicio, entre otros)	√	√
Escalamiento a 2do. Nivel	√	√
Soporte, reportes, métricas de Monitoreo 2do. Nivel (S. A. Monitoreo)		√
Soporte redes 2do. Nivel		√
Crear, eliminar, encender, apagar, reiniciar máquinas virtuales (MV)	√	√
Cambiar nombre VM	√	√
Crear/decrecer/modificar recursos de MV – RAM, DD, CPU	√	√
Montar y desmontar ISO	√	√
Generar snapshot	√	√
Alta/baja de usuarios a través del panel de control (no globales) – contraseñas, perfiles, permisos	√	√
Mover VM de vApp		√
Alta y baja de vApp	√	√
Clonar vApp		√
ABC de políticas de NAT	√	√
ABC de reglas del firewall	√	√
ABC de VPN Client		√
Alta de usuarios para VPN Client		√
ABC de VPN Site to Site		√
ABC de balanceo		√
ABC de DHCP		√
ABC de ruteo estático		√
Configuración L3		√

Actividad	Plan Básico	Plan Negocio
Configuración de direccionamiento		√
Respaldo de MV completa		√

Para el caso de actividades de Respaldos del SERVICIO, aplican las siguientes consideraciones:

- El CLIENTE es responsable de definir e indicar las políticas aplicables para los respaldos. TRIARA implementará las políticas de respaldo solicitadas por el CLIENTE, de acuerdo con la modalidad contratada del SERVICIO.
- Los servicios de respaldo conllevan costos adicionales asociados al pago de licenciamiento de los respaldos, así como al consumo mensual de Gigabytes, de acuerdo con los servicios que se contraten de Nube Empresarial o Nube Pública Empresarial.
- Para las actividades de Respaldos (contempladas en las modalidades de Plan Negocio), el CLIENTE autoriza que TRIARA genere un número indeterminado de usuarios locales de tipo ORG ADMIN en la suscripción del CLIENTE, los cuales serán utilizados por TRIARA para la ejecución y gestión de actividades de respaldos y restauraciones solicitadas por el CLIENTE para este servicio. El CLIENTE se compromete a no modificar, alterar, borrar o eliminar ninguna característica o propiedad de los usuarios definidos para tal fin
- Para respaldo de máquina virtual (MV) completa como imagen en Nube Empresarial, el SERVICIO incluye hasta tres (3) restauraciones y hasta cinco (5) modificaciones de políticas existentes por mes calendario, ninguno de los cuales son acumulables.
- Para respaldos de File System en Nube Empresarial, el SERVICIO incluye hasta dos (2) restauraciones y hasta cinco (5) modificaciones de políticas existentes por mes calendario, ninguno de los cuales son acumulables. Para el aprovisionamiento de respaldos de File System, es necesario que el CLIENTE tenga contratado el servicio administrado de Gestión de Sistema Operativo de los dispositivos que así lo requieran.
- Para los respaldos de File System en Nube Pública Empresarial, aplican los términos y condiciones del Servicio de Respaldo.
- Para los respaldos de Base de Datos en Nube Empresarial, el servicio incluye hasta dos (2) restauraciones y hasta cinco (5) modificaciones de políticas existentes por mes calendario, ninguno de los cuales son acumulables. Para el aprovisionamiento de respaldos de Base de Datos, es necesario que el CLIENTE tenga contratado el servicio administrado de Gestión de Base de Datos de los dispositivos que así lo requieran. Se considera el respaldo de las siguientes tecnologías de Base de Datos: SQL Server, Oracle y SAP HANA.
- Para los respaldos de Base de Datos en Nube Pública Empresarial, aplican los términos y condiciones del Servicio de Respaldo.
- El SERVICIO no incluye actividades de reconfiguración de Base de Datos.

El CLIENTE es responsable del correcto uso del SERVICIO. TRIARA empleará código de usuario y contraseña de uso particular para la prestación del SERVICIO por lo que es responsabilidad exclusiva del CLIENTE la correcta administración y resguardo de las credenciales de usuarios administradores generados por su cuenta o a través del SERVICIO.

El CLIENTE se obliga a informar a TRIARA inmediatamente sobre cualquier cambio en la información del usuario autorizado (administrador del SERVICIO) que pueda poner en riesgo la seguridad del mismo.

Cualquier uso incorrecto o indebido del Panel de Control que realice el CLIENTE que afecte cualquiera de los servicios contratados por el CLIENTE en la Nube Empresarial o Nube Pública Empresarial, será responsabilidad del CLIENTE corregirlos.

TRIARA será responsable únicamente de la ejecución de las actividades solicitadas por el personal autorizado por el CLIENTE. El SERVICIO no incluye la administración de dispositivos virtuales, sistemas operativos, bases de datos, dispositivos de redes o de seguridad o cualquier otro elemento con el que cuente el CLIENTE dentro de su servicio de Nube Empresarial y/o Nube Pública Empresarial.

El CLIENTE podrá solicitar el cambio a un plan o modalidad superior de la originalmente contratada. Para un cambio a un plan o modalidad inferior se debe solicitar la baja del SERVICIO y contratar la modalidad requerida.

El CLIENTE es responsable de la información, operación, respaldo, mantenimiento y uso de su información dentro del SERVICIO.

3.- REQUERIMIENTOS PARA LA CONTRATACION

- Tener contratado el servicio de Nube Empresarial y/o Nube Pública Empresarial (en caso de contar con ambos servicios, y en caso de así requerirlo, el SERVICIO debe ser contratado para cada uno de los servicios de Nube).
- Deberá proporcionar los datos solicitados de la empresa (información de la cuenta), así como la relación del personal autorizado (administrador del SERVICIO) para la generación de solicitudes de servicios, cancelación de servicios y/o cualquier asunto relacionado con el SERVICIO.
- Contactar a TRIARA y enviar la solicitud de contratación al correo cloudempresarial@triara.com.

4.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES

a) OBLIGACIONES DEL CLIENTE:

- Asignar a un responsable del SERVICIO, quien deberá contar con el conocimiento técnico y la autoridad necesaria para tomar decisiones sobre el SERVICIO.
- Asegurar que el responsable esté disponible para atender las reuniones, llamadas y solicitudes de TRIARA.
- Informar a TRIARA sobre cualquier cambio en la información del usuario autorizado (administrador del SERVICIO) que pueda poner en riesgo la seguridad del mismo.
- Validar y verificar el funcionamiento de sus recursos de cómputo en la Nube Empresarial TELMEX o Nube Pública Empresarial TELMEX.

b) OBLIGACIONES DE TRIARA:

- TRIARA llevará a cabo las actividades descritas en el numeral 2 de la presente CONDICIÓN DE SERVICIOS.
- Coordinar y agendar las reuniones de trabajo necesarias para realizar la recepción y transición a TRIARA para la toma del SERVICIO.
- Activar el SERVICIO en un lapso no mayor a 24 (veinticuatro) horas, aplicable en días hábiles, contadas a partir de la recepción de la solicitud del SERVICIO.

5.- NIVELES DE SERVICIOS

TRIARA atenderá los incidentes y las solicitudes relacionadas con el SERVICIO dentro de los siguientes tiempos:

Prioridad	Descripción	Unidad	Tiempo de Atención	Tiempo de Solución
I	Atención de solicitud que impacta en la operación del cliente	Evento	15 min	2 horas
II	Atención de solicitud que impacta parcialmente en la operación del cliente	Evento	30 min	5 horas
III	Atención de solicitud que no impacta en la operación del cliente	Evento	60 min	8 horas
IV	Sin afectación al servicio (solicitud de servicio o quejas)	Evento	90 min	10 horas

El tiempo de atención inicia a partir de que el CLIENTE es atendido por TRIARA y hasta que esta última genere el caso y ticket correspondiente.

El tiempo de solución comienza a partir de que se generó el ticket correspondiente y hasta la finalización de la solicitud. Los tiempos de atención se cuantificarán a partir del primer contacto del CLIENTE hasta la respuesta por parte de TRIARA.

Las solicitudes de servicio y reporte de incidentes para el SERVICIO serán atendidos en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas. Sin embargo, TRIARA puede recibir solicitudes por parte del CLIENTE de lunes a domingo, las 24 horas.

6.- PRECIOS Y TARIFAS

El SERVICIO cuenta con las siguientes modalidades:

PLAN	% De la facturación mensual de los recursos de cómputo y almacenamiento contratados en Nube Empresarial Telmex y/o Nube pública Empresarial Telmex
Básico	10%
Negocio	15%

Nota: se deberá adicionar el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), así como cualquier impuesto que, conforme a la legislación vigente.

7.- VIGENCIA

El plazo mínimo de contratación del SERVICIO será 1 (un) mes, contado a partir de la activación del SERVICIO y siempre y cuando tenga contratado el servicio de Nube Empresarial o Nube Pública Empresarial.

Una vez concluido el plazo mínimo de contratación la vigencia del SERVICIO será por tiempo indeterminado.

El CLIENTE podrá solicitar la baja del SERVICIO en cualquier momento, en cuyo caso deberá dar aviso a TRIARA, quedando obligado el CLIENTE a cubrir la renta mensual completa, independientemente del día en que sea presentada la notificación de baja del SERVICIO.

27. TIENDA EN LÍNEA T1 PÁGINAS

Solución de comercio electrónico que permite crear una tienda en línea en Internet con integración automática a Marketplace, redes sociales, diferentes formas de pago, servicio de envío de productos, administración de inventarios, clientes y proveedores y punto de venta. Para que el CLIENTE construya y publique su propia tienda en línea y pueda realizar ventas por Internet.

	Avanzado	Plus	Premium
Constructor de Tienda en Línea, Página Web y blog en Internet	Sí	Sí	Sí
Número de Productos	50	200	Ilimitado
Integración automática con Marketplace	Sí	Sí	Sí
Certificado de Seguridad SSL	Sí	Sí	Sí
Métodos de Pago	Sí	Sí	Sí
Integración con Empresas de logística	Sí	Sí	Sí
Descuentos adicionales en envíos	No	5%	10%
Envío de Cupones de Descuento y Promociones	Sí	Sí	Sí
Recuperación de Carrito Abandonado	Sí	Sí	Sí
Integración de catálogo con Facebook, Instagram, WhatsApp	Sí	Sí	Sí
Administración de Reseñas	No	Sí	Sí
Crear paquetes de productos	No	Sí	Sí
Módulo de Administración (Compras, Gastos y Finanzas)	No	Sí	Sí
Productos virtuales y suscripciones	No	No	Sí
Punto de Venta (Sucursales)	1	3	5

Oferta:

Plan	Avanzado	Plus	Premium
Renta mensual MXN	\$299.00	\$599.00	\$999.00

Políticas Comerciales:

1. Precios con Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) y en pesos, Moneda Nacional.
2. Plazo mínimo de contratación 1 mes.

28. ACCELERACIÓN DE SITIOS WEB (CDN)

A. Descripción del Servicio.

Solución que permite a las empresas mejorar la experiencia de usuario dentro de su Sitio Web disminuyendo el tiempo de carga de información, acelerando la entrega de contenido y protegerse contra ataques de ciberseguridad para efectuar transacciones de forma segura.

EL SERVICIO incluye:

- Acceso y Utilización de la red de Distribución de Contenido Web más grande y eficiente del mundo (provisto por Akamai) en un modelo por consumo de tráfico de datos desde el Origen medido en Gigabytes (GB).
- Aprovisionamiento del SERVICIO, creación de la suscripción y entrega de accesos a la consola del SERVICIO.

B. Oferta.

	Esencial	Negocio	Empresarial
Funcionalidad al sitio de cliente	DSA (Dynamic Site Acceleration) Aceleración	DSA + ION (Dynamic Site Acceleration+Intelligence Performance) Básico	DSA + ION (Dynamic Site Acceleration+Intelligence Performance) Avanzado
Escalabilidad, Confiabilidad, Descarga (Cache, Compresión, Ruteo rápido)	√	√	√
Entrega Segura	√	√	√
Uso de Agility/DevOps	√	√	√
Aceleración de Sitios Adaptativa	X	√	√
Optimización para App Móvil Automática	X	√	√
Control de Contenido Básico (Gestión de Scripts, Comportamiento de Apps)	X	√	√
Control de Contenido Avanzado (Gestión de Scripts, Comportamiento de Apps)	X	X	√
Trafico de Salida de Origen (Volumen en GB)			
1,000	\$17,022	\$56,499	\$144,637
5,000	\$26,486	\$138,852	\$315,455
10,000	\$38,316	\$246,003	\$506,797
20,000	\$51,836	\$263,316	\$560,945
50,000	\$107,606	\$468,955	\$924,768
100,000 o mayor	\$116,056	\$616,188	\$1,186,380

El CLIENTE puede encontrar los siguientes valores agregados, con costo adicional:

Consumo de tráfico adicional (GB): Se visualiza a través de la consola del SERVICIO, con cargo directo en la consola del SERVICIO del CLIENTE.

Soporte Técnico Premium (Latam Essentials): Soporte y Niveles de Servicio superiores a un nivel estándar y provistos directamente por el aliado.

Cambio de Configuraciones Del Servicio(s): Se ejecuta a través de la consola del SERVICIO por el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.

C. Políticas comerciales:

- a) Precios en pesos, Moneda Nacional, no incluyen el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).
- b) Para recibir los beneficios del servicio es necesario haber efectuado la actualización de registros DNS indicados en la activación.
- c) Plazo mínimo forzoso de contratación (12, 24 o 36 mensualidades).

Los presentes Términos y Condiciones entrarán en vigor a partir de la fecha en que se inicie la prestación del SERVICIO(S).

Los SERVICIO(S) amparados los presentes Términos y Condiciones tendrán un plazo mínimo forzoso de contratación de 12 (doce), 24 (veinte y cuatro) ó 36 meses (treinta y seis meses). Previo a la terminación del plazo mínimo forzoso, las partes acuerdan que, si no hubiere notificación de terminación por escrito, con 30 (treinta) días naturales de anticipación de cualquiera de ellas, en los presentes Términos y Condiciones será prorrogado automáticamente por periodos de un año, con ajuste de precios.

Durante los periodos de prórroga, las Partes convienen y están de acuerdo, en que los términos, condiciones y contraprestaciones aplicables al SERVICIO(S) serán aquellos que acuerden por escrito.

No aplican reembolsos en caso de que el CLIENTE solicite la baja del SERVICIO antes de completado el plazo mínimo forzoso de contratación.

D. Requerimientos adicionales para la Prestación del Servicio(s)

Para que TRIARA pueda otorgar el uso del SERVICIO es necesario que cumpla con los siguientes requisitos:

- a) Designar como mínimo a una persona que fungirá como el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.
- b) Realizar un cambio en DNS (Domain Name System) del sitio que será asociado al SERVICIO.

E. Condiciones Generales del Servicio(s)

a) Activación y Configuración del Servicio(s)

Las Partes acuerdan que, en caso de que la naturaleza del SERVICIO(S) así lo requiera y en caso de que forme parte de éste, TRIARA llevará a cabo la entrega del SERVICIO(S) de acuerdo con lo especificado los presentes Términos y Condiciones.

TRIARA enviará a la cuenta de correo electrónico señalada por el CLIENTE la notificación de que ha sido activado y la información para la configuración del SERVICIO.

EL ADMINISTRADOR DEL SERVICIO, asignado por el CLIENTE será responsable de activar los servicios desde la consola del SERVICIO.

Es necesario realizar un cambio en DNS (Domain Name System) del sitio seleccionado por el cliente donde se hará uso del SERVICIO para comenzar a gozar los beneficios de este.

EL CLIENTE reconoce y acepta que TRIARA podrá cambiar o discontinuar en cualquier momento los términos y condiciones aplicables a sus Servicios, lo cual será notificado a través de los medios que TRIARA establezca.

b) Nombre de usuario y contraseñas para uso del servicio(s)

TRIARA enviará al CLIENTE su respectivo usuario y contraseña. En caso de olvido u extravió, podrá solicitar la recuperación de los mismos a través de TRIARA y deberá solicitarlas únicamente el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO,

c) Acceso al servicio(s)

TRIARA se reserva el derecho de suspender el acceso al SERVICIO en cualquier momento, en los siguientes casos; (a) si considera que el CLIENTE está violando las condiciones de seguridad del SERVICIO, (b) cuando TRIARA detecte que el SERVICIO presenta vulnerabilidades que sean atribuibles al CLIENTE o c) Cuando el CLIENTE incumpla con las condiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones, o los términos y condiciones de uso señalados por AKAMAI (<https://www.akamai.com/es/legal/akamai-product-license-agreements>).

F. Exclusiones.

TRIARA no será responsable cuando se presente cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) De la configuración del SERVICIO(S) por parte del CLIENTE.

- b) Verificar o evaluar archivos dañados, con códigos maliciosos, así como de reparar, vacunar o descifrar cualquier archivo enviado por el CLIENTE o los USUARIOS AUTORIZADOS.
- c) De la información, de la pérdida de esta, transmisión de datos, de la pérdida de estos, de los tiempos de acceso, de eventuales restricciones de acceso a una red o un servidor específico conectado a Internet.
- d) En ningún caso, TRIARA responderá por daños consecuenciales o indirectos, pérdidas sufridas o ingresos no obtenidos por el CLIENTE, derivados del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que conforme a lo establecido en el presente le correspondan.
- e) No obstante, lo establecido los presentes Términos y Condiciones, el CLIENTE acepta y reconoce que la responsabilidad de TRIARA, en caso de incumplimiento a cualquiera de las obligaciones le correspondan, queda limitada al pago de los daños directos ocasionados al CLIENTE, lo cual en ningún caso excederá del equivalente al 20% (veinte por ciento) de las tarifas pagadas por el uso del SERVICIO en el mes que suceda dicho incumplimiento.
- f) El CLIENTE utilice el SERVICIO en forma distinta a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones.
- g) TRIARA no proporciona soporte a servicios de terceros.

G. Niveles de Servicio

EL SERVICIO(S) contratado por el CLIENTE tendrá una disponibilidad de acuerdo con lo establecido por AKAMAI para cada uno de los servicios dentro de su catálogo. <https://www.akamai.com/site/es/documents/akamai/predictive-content-software-end-user-license-agreement.pdf/>

Si el SERVICIO(S) contratado no estuviera disponible, deberá ser reportado por el CLIENTE a través de la mesa de servicio. El periodo de no disponibilidad comenzará de acuerdo con lo estipulado en el SLA del servicio.

El Nivel de Servicio no aplicará en las circunstancias descritas en el SLA del servicio afectado.

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

El CLIENTE deberá notificar a AKAMAI por escrito a través de la consola del SERVICIO, sobre cualquier disputa concerniente a cualquier monto reembolsado o no reembolsado a más tardar un mes después de la emisión de la facturación.

AKAMAI se reserva el derecho a verificar las reclamaciones contra las referencias de falla citadas por el CLIENTE para obtener reducciones en el pago, para asegurar que están de acuerdo con el Nivel de Servicio.

En el caso de ataques dirigidos al SERVICIO, se entregará el siguiente Nivel de Servicio:

Entiéndase en esta sección TTM = Tiempo para Mitigar (Time to Mitigate)

Ataques Tipo DDoS (Denegación de Servicio Distribuida) Seguridad Básica.

Tipo de Ataque	TTM Típico	TTM Garantizado
Cualquier ataque preconfigurado	1 segundo	0 segundos
Inundaciones UDC/ICMP	2 minutos	5 minutos
Inundaciones SYN	1 minuto	5 minutos
Abuso de abanderamiento TCP	1 minuto	5 minutos
Inundaciones GET/POST	10 minutos	20 minutos
Reflexión DNS	5 minutos	10 minutos
Ataques DNS	5 minutos	10 minutos

Ataques Tipo DDoS (Denegación de Servicio Distribuida) Seguridad Avanzada.

Tipo de Ataque	TTM Típico	TTM Garantizado
Cualquier ataque preconfigurado	0 segundos	0 segundos
Inundaciones UDC/ICMP	0 segundos	0 segundos
Inundaciones SYN	0 segundos	0 segundos
Abuso de abanderamiento TCP	0 segundos	0 segundos
Inundaciones GET/POST	10 minutos	20 minutos
Reflexión DNS	0 segundos	0 segundos
Ataques DNS	0 segundos	0 segundos

Una vez verificadas, las reclamaciones serán pagadas al CLIENTE de conformidad con lo estipulado dentro del SLA del servicio afectado.

H. Exclusiones al Nivel de Servicio

Los Niveles de Servicio no aplicarán en caso fortuito o de fuerza mayor o por causas no imputables al SERVICIO, así como en los mantenimientos preventivos y/o correctivos que AKAMAI realice.

I. Bonificaciones.

AKAMAI

En caso de que AKAMAI incumpla con los Niveles de Servicio establecidos en los presentes Términos y Condiciones, bonificará al CLIENTE, el porcentaje que se establece en el SLA del servicio afectado, como está descrito en la siguiente liga:

<https://www.akamai.com/site/es/documents/akamai/predictive-content-software-end-user-license-agreement.pdf/>.

J. Cargos por Terminación Anticipada

En caso de que EL CLIENTE diera por terminado el SERVICIO(S) antes de cumplir con el plazo mínimo forzoso establecido en el numeral inmediato anterior, EL CLIENTE se obliga a pagar a TRIARA, el importe correspondiente al pago mensual del SERVICIO(S) multiplicado por el número de meses que falten para concluir con dicho plazo mínimo forzoso.

EL CLIENTE acepta que será el único responsable del respaldo y migración de su información y está de acuerdo en que para tener acceso a respaldar y obtener su información deberá realizar el pago de los cargos que correspondan por terminación anticipada.

A partir de la notificación de terminación del SERVICIO(S) objeto de los presentes Términos y Condiciones, cualquiera que sea la causa, EL CLIENTE está de acuerdo en que TRIARA únicamente conservará cualquier información relacionada con el SERVICIO(S), por un plazo máximo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de dicha notificación.

En caso de que EL CLIENTE requiera a TRIARA el servicio de respaldo de su información, éste tendrá costo adicional, el cual será acordado por escrito entre las partes.

ANEXO 2
GARANTÍA Y DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO:

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

NOMBRE DEL SERVICIO	NIVEL DE DISPONIBILIDAD
Correo Exchange Administrado	99.5%
Microsoft 365	99.9%
Página Web (antes Presencia Web)	99.6%
Servidores Virtuales Negocio	99.5%
Nube Privada Virtual	99.95%
Nube Azure T	99.95%
Nube Azure M	99.9%
Nube AWS	99.99%
Nube Pública Empresarial Telmex	99.95%
Nube Empresarial Telmex	99.95%
Portal Intercloud	99.95%
Almacenamiento en la Nube y Almacenamiento en la Nube Administrado	99.90%
Infraestructura de respaldo	99.5%
Aceleración de Sitios Web (CDN)	99.99%
Conectividad de la máquina virtual a la infraestructura de respaldo	99.5%
Retención de respaldos	99.95%
Respaldo de Computadora (antes Respaldo en Línea)	99.5%
Conferencia Web	99.9%
Correo Negocios	99.9%
Seguridad Negocio	99.5%
Claro Drive Negocio	99.5%
Google Workspace	99.9%
Respaldo	99.99%
Tienda en Línea T1 Páginas	99.5%
Aceleración de Sitios Web (CDN)	?

La disponibilidad es una medida de tiempo potencial donde un USUARIO AUTORIZADO hace uso del SERVICIO durante el periodo de facturación.

Si el SERVICIO contratado no está disponible deberá ser reportado por el CLIENTE y hacerlo de conocimiento de TRIARA a través del CENTRO DE ATENCIÓN.

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

Después de la investigación y la reparación de la falla, TRIARA 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 de que el problema persiste.

FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

La no disponibilidad significa un problema comprobable del SERVICIO, del cual TRIARA sea responsable y que genere que el servicio del USUARIO AUTORIZADO sea inaccesible por un periodo de:

Más de 1 hora, menos de 7.5 horas	Disponibilidad de 99.0% a 99.9%
Más de 3 horas, menos de 7.5 horas	Disponibilidad de 99.0% a 99.6%
Más de 4 horas, menos de 7.5 horas	Disponibilidad de 99.0% a 99.5%
Más de 7.5 horas, menos de 14.5 horas	Disponibilidad de 98.0% a 99.0%

Más de 14.5 horas	Menos del 98.0%
-------------------	-----------------

Tratándose del servicio de Data Center Virtual, TRIARA es responsable de notificar al CLIENTE afectado cualquier incidente de seguridad identificado que afecte la disponibilidad, integridad y confidencialidad del servicio y de sus Datos Personales y entregará un reporte del incidente cuando sea solicitado.

Si TRIARA 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:

- a) Los cargos correspondientes a un día de renta a ser facturados para dicho periodo de facturación, para aquellos USUARIOS AUTORIZADOS afectados en el Rango de Disponibilidad de 99.0% a 99.5%.
- b) 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%
- c) Los cargos correspondientes a un mes de renta a ser facturados para dicho periodo de facturación, disponibilidad menor al 98%.
- d) El nivel máximo de reembolsos será de un mes de renta del SERVICIO en cualquier periodo de facturación.

MANTENIMIENTO PROGRAMADO

TRIARA 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. TRIARA 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:

- a) Un problema fuera del control razonable de TRIARA.
- b) Una suspensión del SERVICIO de acuerdo a las condiciones aplicables al SERVICIO contratado.
- c) Una falla en la red del CLIENTE o su equipo de configuración.
- d) Una falla en el SOFTWARE.
- e) En caso de que TRIARA requiera información del CLIENTE o la confirmación de que el SERVICIO ha sido restaurado y no se obtenga respuesta por parte de éste.
- f) Falta de disponibilidad por mantenimiento notificado a través del Calendario de Mantenimiento.
- g) Por fallas u omisiones del Proveedor de Servicios de Internet.
- h) Por fallas u omisiones en equipo, cableado y software u otros servicios que no son provistos por TRIARA.
- i) Por cualquier falla ocasionada por el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO por parte del CLIENTE.

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

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

El CLIENTE deberá notificar a TRIARA 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.

TRIARA se reserva el derecho a verificar las reclamaciones 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, las reclamaciones serán pagadas 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 TRIARA respecto a cualquier periodo de facturación es un mes de renta del SERVICIO en cualquier periodo de facturación.

ANEXO 3 POLÍTICAS ANTISPAM PARA LOS SERVICIOS DE CORREO

TRIARA incluye un límite diario de 100 MB de consumo de correo electrónico entrante para prevenir los ataques potenciales de correo spam. Se entiende por "correo spam", según la ley CAN-SPAM, como aquél mensaje de correo electrónico cuyo propósito fundamental es la publicidad comercial o promoción de un producto o servicio comercial, incluidos los mensajes que promocionan el contenido de un sitio web comercial. Además, TRIARA considera "spam" la práctica de enviar mensajes de correo electrónico no deseados, a menudo con contenido comercial, en grandes cantidades a los usuarios, sin darles la opción de darse de baja o excluirse de una lista de distribución.

Por lo anterior, queda prohibido al CLIENTE usar el correo electrónico que le proporciona TRIARA con la finalidad de:

- 1 Usar o contener encabezados no válidos o fraudulentos.
- 2 Usar o contener nombres de dominio no válidos o inexistentes.
- 3 Imitar o suplantar a otra persona o a su dirección de correo electrónico, o crear cuentas falsas con el propósito de enviar spam.
- 4 Extraer datos (data mining) o usar "robots" para recoger direcciones de correo electrónico o cualquier otra propiedad web con el fin de enviar material no solicitado o no autorizado.
- 5 Usar o hacer que los sistemas de correo de TRIARA faciliten la transmisión de materiales no solicitados o no autorizados.
- 6 Usar el nombre del dominio de Internet de terceros, o enviar desde o a través del equipo de un tercero sin su permiso.
- 7 Enviar correo electrónico a los usuarios que han solicitado que se los elimine de una lista de distribución.
- 8 Enviar correo electrónico a destinatarios inválidos*.
- 9 Enviar correo electrónico a listas de distribución compradas*.
- 10 Transmitir el mismo mensaje varias veces a un gran número de destinatarios;
- 11 Vender, intercambiar o distribuir a un tercero las direcciones de correo electrónico o cualquier cliente de TRIARA sin el conocimiento y consentimiento constante de esa persona;
- 12 Interferir con el uso de los servicios de TRIARA por parte de un tercero.
- 13 No incluir link para dar por terminada la suscripción a los boletines electrónicos.
- 14 Enviar correos a destinatarios de manera genérica, no específica, ejemplo: ventas@dominio.com
- 15 El número máximo de destinatarios permitido es de**:
 - Cuentas Básicas: 100 por mensaje.
 - Cuentas Plus y Premium: 200 por mensaje.
 - El número máximo de destinatarios por usuario en un lapso de 60 min. es de 100.
 - El número máximo de destinatarios por usuario en un lapso de 24 hrs. es de 1,000.
- 16 El número máximo de correos enviados por dominio es el total de los usuarios multiplicado por 1,000; por ejemplo si el dominio tiene 10 usuarios el dominio pueden enviar hasta 10,000 correos en un lapso de 24 hrs.

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

Número de incidente	Acción
1ro	Suspender/Bloquear la cuenta por un lapso de 72 h.
2do	Suspender/Bloquear la cuenta por un lapso de 72 h.
3ro	Suspender/Bloquear todo tráfico del dominio y se iniciará el proceso de baja de servicio.

- TRIARA 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.
- TRIARA no se verá obligada a realizar reembolso por suspensión o baja de servicio.
- TRIARA no se verá obligada a cubrir cualquier gasto o pérdida por suspensión o baja de servicio.

*nota: Aplica para planes de Presencia Web.

**nota: Para los planes de Presencia web el límite está definido por el plan contratado.