

CONDICIÓN DE SERVICIOS GESTIÓN DE NUBES EMPRESARIALES TELMEX

La presente CONDICIÓN DE SERVICIO constituye un anexo integrante del Contrato Marco de Prestación de Servicios de fecha 09 de Septiembre del 2021 (en lo sucesivo CONTRATO) celebrado entre Triara.Com, S.A. de C.V.(TRIARA) y MUNICIPIO DE ZAPOTLÁN EL GRANDE JALISCO (CLIENTE).

De conformidad con lo establecido en la Cláusula Primera del CONTRATO, el CLIENTE contrata con TRIARA, el SERVICIO DE GESTIÓN DE NUBES EMPRESARIALES TELMEX (en lo sucesivo SERVICIO).

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		√

Actividad	Plan Básico	Plan Negocio
Crear, eliminar, encender, apagar, reiniciar máquinas virtuales (MV)	√	√
Cambiar nombre VM	√	√
Crear/decretar/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		√
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

CONDICIÓN DE SERVICIOS GESTIÓN DE NUBES EMPRESARIALES TELMEX

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.

La modalidad del SERVICIO contratada por el CLIENTE quedará señalada en el Anexo COTIZACIÓN que se adjunta a la presente CONDICIÓN DE SERVICIOS.

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

**CONDICIÓN DE SERVICIOS
GESTIÓN DE NUBES EMPRESARIALES TELMEX**

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.

Acepto la presente CONDICIÓN DE SERVICIOS y firmo de conformidad por duplicado, quedando un tanto en poder de cada una de las partes.

Denominación Social:
MUNICIPIO DE ZAPOTLÁN EL GRANDE JALISCO

Nombre del Representante Legal o Apoderado:
CINDY ESTEFANY GARCIA OROZCO

Nombre de la(s) persona(s) autorizada(s) por el Representante Legal para suscribir esta CONDICIÓN DE SERVICIOS.
CINDY ESTEFANY GARCIA OROZCO

SERVICIO(S) serán los especificados en el Anexo Cotización el cual firmado por las partes se adjunta a esta CONDICIÓN DE SERVICIOS.

Cotización: **OPP-2010-154369 | CUPS-2102-00677**

Lugar y fecha de Firma: Ciudad de México, CDMX., a 09 de Septiembre del 2021.

Firma de Aceptación:



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 CLIENTE se obliga a pagar a TRIARA, en los términos señalados en el CONTRATO, las cantidades que se establecen en el Anexo COTIZACIÓN que se adjunta a la presente CONDICIÓN DE SERVICIOS y a las cuales deberá adicionar el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), así como cualquier impuesto que, conforme a la legislación vigente, el CLIENTE está obligado a pagar.

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