

CONDICIONES Y TÉRMINOS DEL SERVICIO

“ Servicio de Respaldo Empresarial en la Nube Duplibackup”

PRIMERO: El *Servicio de Respaldo Empresarial en la Nube Duplibackup* en adelante **Duplibackup** consiste en una solución Infrastructure As A Service (IaaS) de propiedad de **GLOBALCONEXUS S.P.A.** que permite a las empresas contar con un mecanismo de respaldo automático de la información importante o crítica de computadores y servidores. Este se basa en un programa de suscripción de acuerdo a capacidad de almacenamiento y número de equipos computacionales a respaldar. Para operar utiliza un software agente instalado en cada equipo del Cliente, el que de acuerdo a una programación específica por instrucción del Cliente, envía los datos de manera encriptada hacia el *datacenter* del Proveedor en un formato full y/o incremental, haciendo uso de la red Internet o bien a través de un túnel VPN.

El objetivo del *Servicio de Respaldo Empresarial en la Nube* es que puedan proteger la integridad de la información que utilizan día a día para el desarrollo de su quehacer y evitar situaciones como:

- Pérdida de información por catástrofes informáticas como fallas en discos duros, fuentes de poder.
- Pérdida de archivos por problemas de manipulación humana.
- Pérdida de información por incendios, inundaciones, terremotos que afectan las instalaciones de la empresa.
- Robo de computadores estacionarios o notebooks.

1) Características del Servicio de Respaldo Empresarial en la Nube Duplibackup

El servicio **DupliBackup** presenta varias ventajas para las empresas:

- Es automático: Una vez configurado el proceso de respaldo, éste se ejecutará de manera automática y en el instante en que fue programado. De esta manera, el sistema no generará molestias ni dependerá de que alguien se acuerde de ejecutar los respaldos.
- Es administrable: El usuario que designado tendrá los permisos necesarios para poder administrar las cuentas de usuario, modificar los tamaños de espacio para cada uno de los terminales y servidores.

- Permite respaldar todo tipo de documentos: Planillas Excel, archivos de Word, PDF, imágenes JPG/PNG, archivos comprimidos (ZIP/RAR) entre otros. También archivos de video o audio.
- La información queda almacenada en una infraestructura de **GLOBALCONEXUS S.p.A.** de nivel TIER II y/o III.
- La información queda completamente encriptada y con acceso solo al personal que el Cliente disponga.
- El Cliente no deberá aumentar su inversión en infraestructura para respaldar la información sensible ni tendrá que asumir costo de operación y mantenimiento con personal propio.
- El espacio físico contratado puede ser dividido en porciones de acuerdo al criterio del Cliente para cada una de sus cuentas.
- Es posible incrementar el espacio de respaldo sin necesidad de generar cambios en los equipos del Cliente.
- Permite rescatar información de una fecha determinada, en un destino a elección del Cliente.

2) El servicio Duplibackup se ofrece en los siguientes planes:

Características	Plan LITE	Plan PRO	Plan BUSINESS
Capacidad total	50 GB	100 GB	+ de 100 GB
Windows	XP, Vista, 7, 10	XP, Vista, 7, 10	XP, Vista, 7, 10 Server 2003 o Superior
MacOS	10.11.6 o superior	10.11.6 o superior	10.11.6 o superior
Linux	Fedora 24 o superior Ubuntu Desktop 16.04 o + Linux Kernel 3.2 o +	Fedora 24 o superior Ubuntu Desktop 16.04 o + Linux Kernel 3.2 o +	Debian 8 o superior Ubuntu Server 16.04 o + Linux Kernel 3.2 o +
Soporte de instalación	Remoto y presencial	Remoto y presencial	Remoto y presencial
Soporte de operación	Remoto	Remoto	Remoto

3) Cómo funciona

El personal de **GLOBALCONEXUS S.p.A.** instalará en cada uno de los computadores y servidores un agente que permitirá el respaldo de la información y que se configura de acuerdo a las necesidades del usuario o del servidor por instrucción y/o supervisión del Cliente. Adicionalmente, hará entrega de claves de administración a un usuario designado por el Cliente para que pueda administrar las cuentas, espacio en disco de cada una de ellas y acceder a los respaldos.

En el momento de la configuración se establecen cuáles son los archivos y carpetas del equipo que serán respaldadas, la frecuencia de respaldo y los archivos excluidos del respaldo (por ejemplo, los archivos .ini).

El proceso de respaldo comenzará a la hora programada, momento en que el software agente instalado en el equipo del Cliente comprimirá la información modificada desde el respaldo inmediatamente anterior y la subirá a través de un canal encriptado a infraestructura de **GLOBALCONEXUS S.p.A.** para su almacenamiento.

El siguiente diagrama muestra de forma simple los actores implicados en el servicio **DupliBackup** de **GLOBALCONEXUS S.p.A.**



Diagrama 1

Toda la información almacenada es además respaldada por **GLOBALCONEXUS S.p.A.** en un segundo *site* definido y administrado por el Proveedor (*diagrama 2*), lo que permitirá al cliente tener tranquilidad respecto a los archivos respaldados.

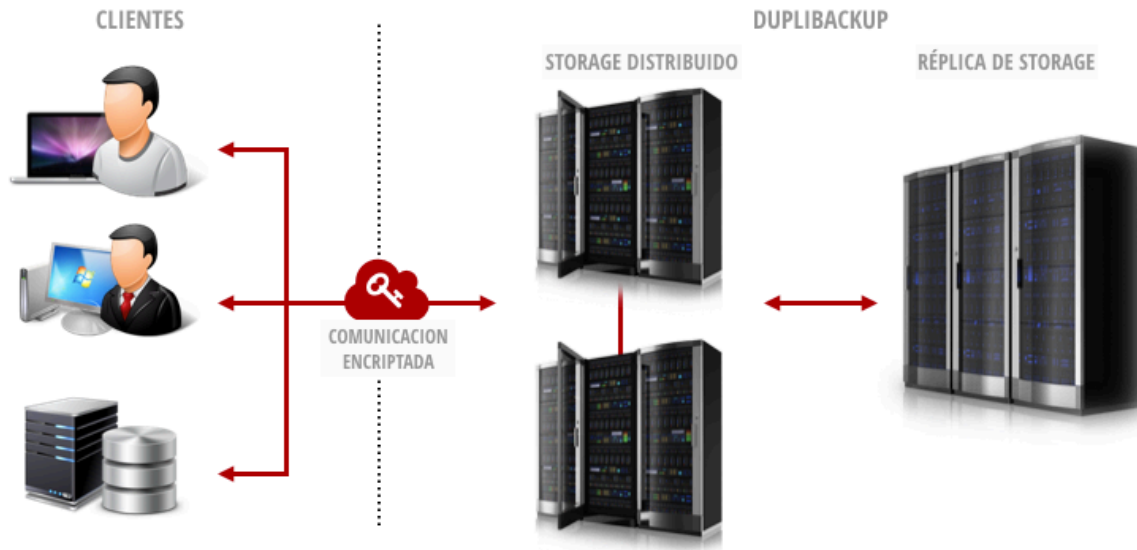


Diagrama 2

En el caso de una catástrofe informática o de la necesidad de obtener el respaldo de algún archivo o grupo de ellos, el Cliente podrá acceder directamente a la interfaz de administración web y extraer el archivo que requiere.

4) Sistemas operativos soportados

Estos son los sistemas operativos soportados por el servicio **DupliBackup**.

Terminales	Servidores
<ul style="list-style-type: none"> Windows (XP, Vista, 7, 10) MacOS 10.11.6 o superior Ubuntu Desktop 16.04 o superior Fedora 24 o superior Linux Kernel 3.2 en adelante 	<ul style="list-style-type: none"> Windows 2003 o superior Ubuntu Server 16.04 o superior CentOS 6 o superior Debian 8 o superior Linux Kernel 3.2 en adelante

5) Versiones ilimitadas de archivos

El servicio **DupliBackup** permite almacenar versiones ilimitadas de los archivos respaldados hasta ocupar el espacio contratado de acuerdo a la programación específica dada por el Cliente.

6) Información encriptada

Para garantizar la máxima seguridad de la información que se almacena en **DupliBackup**, los archivos quedan encriptados con AES-256. Por lo tanto, solo el Cliente podrá rescatar la información en caso de catástrofe.

Si eventualmente el Cliente pierde su llave de encriptación su información no podrá ser restaurada.

7) Información comprimida

El almacenamiento en la nube contratado por el Cliente gestiona de forma autónoma en cada ubicación del software agente la compresión previa de la información para luego ser transmitida a través de la red de datos. Esto implica que durante el periodo de compresión de información el uso de recursos de CPU pueda incrementarse sobre los índices normales de utilización. El Cliente en consecuencia debe proveer de equipos con capacidad suficiente para la ejecución de este pre-proceso.

Dependiendo del tipo de archivo, la compresión alcanza porcentajes que van entre el 10% y el 40%, por lo que en el espacio contratado por el Cliente podría ser más eficiente que el que logra en sus terminales y servidores.

8) Interfaz de auto-atención

Los administradores TI o de plataformas generalmente son los encargados de recuperar la información de algún computador el cual sufrió un incidente o se encuentra inhabilitado para acceder a sus archivos.

Por ello, nuestro servicio contempla una interfaz de auto-administración la cual puede manejar el administrador TI o de plataforma. Ésta la permitirá al administrador tener acceso a los respaldos de toda la compañía para realizar una recuperación de los archivos de forma rápida y segura, siempre que estos cuenten con las llaves de encriptación de cada respaldo.

Por otro lado, los usuarios que el Cliente designe podrán realizar el rescate de sus propios respaldos directamente utilizando el software agente de **DupliBackup** que tienen instalado en sus equipos.

Sin perjuicio de lo anterior, los accesos de usuarios carecerán de permisos de administración de servidores de **DupliBackup** o de la infraestructura tecnológica del Proveedor, por lo que no tendrán posibilidad de ejecutar tareas exclusivamente restringidas administradores de sistemas. No podrán, por ende, instalar o desinstalar software adicional al previamente instalado al momento de la configuración ni efectuar cambios en la configuración del servidor, servicios de seguridad, entre otros.

9) Respaldos:

- La infraestructura provista por **GLOBALCONEXUS S.p.A.** consiste en sistemas *storage* de discos en disposición RAID6 con chequeo frecuente de paridad de bits, además de duplicación automática sistemas de archivos en nodos distintos.

10) Seguridad:

- Soporte para certificados SSL.
- Firewall físico con IPS/IDS para seguridad perimetral administrador y de propiedad del proveedor.
- Firewall lógico (WAF) para detección de amenazas.
- Monitoreo remoto de disponibilidad de la plataforma tecnológica.

11) Disponibilidad (SLA y Uptime):

Parámetro	SLA
Uptime	99,8%
Recuperación de respaldo completo	Hasta 9 horas ²
Recuperación parcial de respaldo (uno o varios archivos) ¹	Hasta 2 horas ²

1. Los tiempos aquí indicados se refieren a recuperación parcial ejecutada por personal del Proveedor.
2. El plazo considera la entrega de la información en un soporte digital en la nube. Estos tiempos pueden variar si el Cliente necesita el respaldo en un soporte físico (pendrive, CD o DVD) entregado en sus instalaciones.

Los plazos considerados en estos SLA corresponden a horas de día hábil, en el horario de soporte establecido por el servicio y desde que la solicitud es ingresada a nuestro sistema de requerimientos vía tickets.

12) Soporte:

El servicio tiene un soporte asociado que se hará cargo de cualquier incidencia relacionada con la disponibilidad de la infraestructura que sustenta el servicio contratado.

El soporte requiere, ya sea por parte del cliente o de su proveedor, de contrapartes con las cuales contactarse en caso de que los servicios o el aplicativo presenten problemas. Tras la aprobación de

la propuesta, junto con la firma del contrato, el Cliente deberá proveer los nombres y datos de contacto de sus interlocutores.

Para poder registrar los incidentes el Proveedor pondrá a disposición un Sistema de Requerimientos vía Tickets. De esta manera, todas las solicitudes que se hagan a Mesa de Ayuda quedarán registradas en un ticket numerado que guardará toda la historia de la solicitud o incidencia hasta su resolución.

El formato de este soporte será el de 5/8, lo que significa que el soporte estará disponible para atender de lunes a jueves, de 09:00 a 18:30 horas y viernes de 09:00 a 17:30 horas.

Cualquier actividad que sea necesario ejecutar fuera de estos horarios, estará considerada como extraordinaria y tendrá costos asociados.

Cada actividad que se ejecute fuera de horario tendrá como unidad mínima 1 hora. El tiempo de ejecución de estas tareas se considerará desde el momento en que los profesionales de Mesa de Ayuda tomen el requerimiento desde el sistema de atención vía tickets.

SEGUNDO: El Proveedor otorga al Cliente, quien acepta, el derecho personal, limitado, no transferible, no cedible y no exclusivo para usar y acceder remotamente, vía internet, a través de los servidores informáticos de **GLOBALCONEXUS S.p.A.**, al ***Servicio de Respaldo Empresarial en la Nube Duplibackup*** en la forma y condiciones que se estipulan en el presente contrato.

Para garantizar la confidencialidad de acceso al Cliente, GLOBALCONEXUS S.p.A. proporcionará al Cliente de un identificador o "username" y de una clave de acceso, también conocida como "password", en virtud de la cual, el Cliente podrá ingresar y administrar el Servicio contratado.

Los identificadores y contraseñas de administrador son asignadas por **GLOBALCONEXUS S.p.A.** al Cliente con carácter personal e intransferible. Las operaciones realizadas al amparo de dichos elementos identificativos, serán asignadas de forma automática al Cliente titular de tales claves, y adquirirán plena validez sin necesidad de ulterior confirmación por parte de este último.

El identificador y la contraseña asignados por **GLOBALCONEXUS S.p.A.**, identifican al Cliente y lo acreditan como administrador del ***Servicio de Respaldo Empresarial en la Nube Duplibackup***, y constituyen un elemento extremadamente sensible, cuya divulgación puede provocar un uso no autorizado por parte de terceros. El Cliente es responsable de la adecuada custodia y confidencialidad de tales elementos, y se compromete a no ceder su uso a terceros, ya sea con carácter temporal o permanente, ni a permitir su acceso a personas ajenas, siendo de su única y exclusiva responsabilidad la utilización incorrecta de tales claves identificativas.

Las operaciones ejecutadas por el Cliente al amparo del identificador y de la contraseña que he hayan sido asignadas, serán plenamente válidas, eficaces y vinculantes para el Cliente.

TERCERO: El diverso personal a participar de las variadas actividades y servicios, referidas en el artículo primero e indicadas en el presente contrato, se relacionará contractualmente sólo con el Proveedor, la que se compromete a mantener contrato activo con cada uno de ellos, mientras dicho personal preste sus servicios donde El Cliente, sin perjuicio de mantenerlos al día en sus remuneraciones y demás beneficios que indiquen las leyes cuando corresponda. El Cliente no tendrá relación laboral ni contractual de ninguna especie con el personal que el Proveedor le asigne, ni tampoco podrá proponer y/o formalizar ningún tipo de contrato directamente con el personal de **GlobalConexus S.p.A.**, a menos que el Proveedor lo expresamente y por escrito, así lo indique.

CUARTO: Estas son las condiciones comerciales del servicios:

Plan	Costo unitario	
	Costo Mes x Pago Anual *	Costo Mes x Pago Mensual**
Lite (50GB)	UF 0,12	UF 0,15
Pro (100GB)	UF 0,20	UF 0,25

* Valor mensual por los 12 meses pagados al inicio del servicio

** Costo mensual por pago mes a mes

Servicio fuera de horario	Valor del servicio
Soporte Fuera de horario	UF\$ 1 (Por evento)

1. Condiciones comerciales generales

- El pago de los servicios mensuales se deberá efectuar a mes anticipado.
- Se considerará el valor de la UF del día de facturación.
- Los valores declarados no incluyen IVA.
- El servicio se deberá extender por un plazo mínimo de 12 meses, renovable automáticamente si ninguna de las partes manifiesta intención de revocar el contrato o los servicios que éste considera.
- Los plazos de implementación es de **5 días hábiles** desde la aprobación de la propuesta y desde la entrega de todo el material necesario por parte del cliente, incluidos el software base y las licencias que se requieran.
- Incluye una capacitación de hasta 4 horas a un máximo de 4 personas
- Pruebas de implementación

SÉPTIMO: El Cliente podrá ponerle término antes de los primeros 12 meses al presente contrato mediante el envío de carta certificada al domicilio del Proveedor. Para ello deberá dar aviso por escrito con a lo menos 60 días de anticipación a la fecha de término deseada. El término anticipado del contrato obligará al cliente a pagar el equivalente a 2 pagos consecutivos del servicio por los gastos de *setup*, adquisición de equipos, contratación de personal y otros en los que incurrió el Proveedor para prestar el servicio.

OCTAVO: En caso que el Proveedor no haya finalizado correctamente los servicios dentro de los plazos indicados, persistirá su obligación de completar hasta su entera finalización los servicios contratados. Esto no dará al Proveedor derecho a ningún tipo de pago, compensación y/o indemnización. Para estos efectos, los servicios se entenderán correctamente finalizados una vez aprobados éstos por el administrador del contrato del cliente previo acuerdo entre los representantes legales o administradores de los contratos por ambas partes. Se deja expresa constancia que es condición determinante para cualquier reclamo el Cliente notifique por escrito dentro de diez días hábiles corridos siguientes al mes vencido en que se imputa la menor disponibilidad del Servicio.

NOVENO: El Cliente, sin perjuicio de lo estipulado en otras cláusulas, asume y se hace exclusiva y directamente responsable de las siguientes obligaciones:

1. Supervisar, administrar y controlar el uso del o de los Programas sólo por los usuarios autorizados y para quienes se contrató el servicio.
2. Adoptar todas las medidas de seguridad necesarias para proteger la propiedad y todo derecho de **GLOBALCONEXUS S.p.A.** y sus licenciantes sobre los Programas, como también, impedir su uso, reproducción o modificación, salvo en los casos previa y expresamente autorizados por GLOBALCONEXUS.
3. No divulgar, publicar, dar a conocer o traspasar ningún Programa, sin autorización previa y expresa de **GLOBALCONEXUS S.p.A.** o sus licenciantes.
4. No utilizar el servicio para el envío de correos electrónicos no deseados (SPAM), Pornografía y/o cualquier otro que sea considerado inmoral o ilegal bajo la normativa Chilena.
5. Responder y exigir que sus dependientes, trabajadores, clientes, usuarios y toda o cualquier persona que, en virtud de hecho o acto del Cliente, de sus agentes o mandatarios, tenga acceso a los Programas, den cabal y estricto cumplimiento a las obligaciones señalada en las números 1, 2, 3 y 4 precedentes.
6. Hacer y exigir que todo dependiente, trabajador o tercero que tenga acceso a los Programas haga buen uso de ellos, de acuerdo sus instrucciones y los fines que los cuales fue contratado.

7. No intentar, ni directa ni indirectamente ni personal ni a través de sus dependientes, trabajadores o terceros que tengan acceso a los Programas, acceder a información que no sea del Cliente o afectar de modo alguno el servicio o los Programas.
8. Notificar al Proveedor, por escrito, acerca de la materia exacta de cualquier error o falla que aparezca en los Programas y que constituya una desviación de las especificaciones de diseño correspondiente.
9. Suministrar al Proveedor toda la información pertinente que ésta requiera, para los efectos de detectar y solucionar o procurar solucionar errores y desviaciones que aparezcan en el funcionamiento de los Programas.
10. Adoptar todas las medidas preventivas usuales en la computación y contar con los requerimientos técnicos necesarios para la ejecución de los Programas, para evitar daños y perjuicios que se originen en el uso o incapacidad de uso de sus equipos y/o Programas.
11. Contratar el servicio de acceso a Internet que asegure el oportuno y eficiente acceso a los servicios contratados. De este modo, **GLOBALCONEXUS S.p.A.** no asume responsabilidad alguna por la disponibilidad y velocidad de la conexión a internet contratada por el Cliente.
12. El Cliente es responsable de proporcionar el debido soporte a los usuarios de su red, ante la causa o mal funcionamiento de sus sistemas informáticos o de comunicaciones. De la misma forma, se debe preocupar de mantener sus sistemas e información debidamente respaldada y protegida.
13. Presentar todo y cualquier reclamo que tenga en contra de **GLOBALCONEXUS S.p.A.**, dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha en que hubiere tenido conocimiento del hecho en que se funde el respectivo reclamo. Lo anterior sin perjuicio de los derechos que pueda ejercer en contra de **GLOBALCONEXUS S.p.A.**

El CLIENTE declara conocer integralmente las obligaciones y consecuencias que implica la utilización de la red Internet. En razón de lo expuesto, el Cliente libera y exime expresamente a **GLOBALCONEXUS S.p.A.** de toda responsabilidad directa o indirecta presente o futura que pudiera ocurrir a causa o consecuencia de infracciones a la Ley de Propiedad Intelectual N°17.336 e industrial N°19.139, como asimismo, a los tratados, acuerdos, convenciones internacionales sobre propiedad intelectual o las buenas costumbres que Chile haya suscrito y reconocido como Ley de la República. La exención de responsabilidad de **GLOBALCONEXUS S.p.A.** comprende cualquier acción(es) u omisión(es) de terceros respecto de los cuales **GLOBALCONEXUS S.p.A.** y sus proveedores carezcan de autoridad o facultad legal para impedir que se cometan actos que pudieran causar daños o perjuicios al Cliente.

DÉCIMO: El Proveedor se compromete a mantener el servicio descrito en el presente contrato operativo según lo contratado, con una disponibilidad de un 99,5% al año en promedio. El

Proveedor no será responsable por los problemas derivados del acceso o uso de internet por parte del Cliente.

No obstante, el Cliente reconoce y acepta que los programas computacionales son herramientas complejas, susceptibles de errores o fallas y que, por lo tanto, es imposible garantizar que en un Programa no aparecerán errores o desviaciones o que la operación del mismo será ininterrumpida. El error o desviación puede afectar la función del Programa o bien, simplemente, no conformarse estrictamente a las especificaciones contenidas en los manuales descriptivos, sin que ello afecte a la función del Programa en sí. En consecuencia, **GLOBALCONEXUS S.p.A.** se obliga, dentro de lo posible y razonable, a corregir aquellos errores o desviaciones que incidan en el resultado específico de la función correspondiente al o los Programas.

GLOBALCONEXUS S.p.A. queda expresamente liberada de toda obligación y responsabilidad para con el CLIENTE, en los siguientes casos:

1. Mal uso por parte del Cliente de los Programas o uso para fines distintos de los contratados.
2. Uso del Servicio con programas que no hayan sido declarados compatibles por **GLOBALCONEXUS S.p.A.** o sus licenciantes y sin sujetarse a sus especificaciones e instrucciones.
3. Suspensión del funcionamiento del Servicio proporcionado por **GLOBALCONEXUS S.p.A.**, debido a razones de fuerza mayor o caso fortuito, tales como sismos, corte de energía eléctrica o de las líneas de transmisión, actos terroristas, problemas electrónicos, entre otros o cualquier otro indicado en el Contrato Marco.

DÉCIMO PRIMERO: El Proveedor deberá guardar estricto control y reserva por, sobre la información, documentos y sistemas de El Cliente a que tenga acceso durante y con posterioridad a la ejecución de este contrato. Cualquier documento existente de propiedad de El Cliente, deberá ser manejado por el Proveedor con estricta confidencialidad y además deberá ser devuelto por ésta al término del trabajo materia del presente contrato. La información, modelos y flujos que contenga cada proyecto desarrollado en virtud del presente contrato, serán considerados propiedad de El Cliente.

DÉCIMO SEGUNDO: El Proveedor se compromete a que los contratos de trabajo de su personal contengan, sin excepción, la cláusula de confidencialidad pertinente que permita evitar, sin autorización previa de El Cliente, la difusión de información o procedimientos propios de ésta.