# HIPERCONECTIVIDAD

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERNET

### DEFINICIONES

- **Línea Privada Ethernet, Red Privada Virtual o Digital.** Es la transmisión de datos entre el o los sitios definidos por el Cliente utilizando nuestra infraestructura (punto de presencia), a través del estándar de comunicación Ethernet, con base en la norma 802.3 de la IEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers). La capacidad contratada será la que se defina en la Oferta Comercial.
- **Internet Dedicado Ethernet.** El servicio Internet Dedicado Ethernet (IDE), se define como aquel que brinda al Cliente un puerto fijo, dedicado y simétrico a la red mundial de Internet, el cual se entrega a través de una Línea Privada Ethernet. Nosotros te proporcionamos la asignación de una dirección IP (Internet Protocol) en caso de ser requerida de acuerdo con la política del NIC (Network Information Center). En caso de requerir adicionales, el Cliente deberá solicitarlo por escrito justificando su uso y aplicación. Nosotros responderemos de la misma forma al Cliente indicando si su solicitud es procedente, en caso positivo se enunciará las IP´s que podrá utilizar el Cliente durante la vigencia del Contrato Global de prestación de servicios, de suministro de equipamiento y/o licenciamiento.
- **Internet Empresarial.** El servicio Internet Empresarial permite conectar a nuestro Cliente con la red mundial de Internet. Nosotros proporcionamos la asignación de una dirección IP en caso de ser requerida por el Cliente de acuerdo con la política del NIC y mediante el pago respectivo del servicio. En caso de requerir más direcciones IP, el Cliente deberá solicitarlo por escrito justificando su aplicación. Nosotros responderemos de la misma forma al Cliente indicando si podrán ser proporcionadas, en caso positivo se enunciará las IP´s que podrá utilizar el Cliente durante la vigencia del Contrato.
- **Servicio Administrado de Red ISA:** El servicio consta de:
    - Un servicio de Acceso a Internet,
    - Un servicio de Línea Privada Ethernet
    - Servicios de Soporte y Monitoreo, según la propuesta comercial.
    - Equipo de Seguridad y Conectividad.

### ESPECIFICACIONES GENERALES DEL SERVICIO

- El equipo, aparatos, accesorios, dispositivos, fibra óptica, facilidades y demás elementos que conformen las instalaciones puestas al servicio especialmente para el Cliente, podrán, según se requiera, ser otorgados en Comodato cuando así se disponga en la propuesta técnica o dentro de cualquier documento relacionado al servicio, operando bajo las condiciones establecidas en la legislación mexicana aplicable vigente.
- Acepta el Cliente que facilitará a nuestro personal o de un tercero con el que tengamos celebrado convenio, debidamente identificado, el acceso a sus instalaciones para la instalación, revisión y certificación del sitio y/o equipo e infraestructura necesaria para la prestación de los servicios.
- Ambas partes acuerdan que el servicio contratado es para tu uso exclusivo y en ninguna circunstancia el servicio podrá ser revendido o aprovechado por terceros bajo cualquier título legal, en caso de que el Cliente se encuentre en este supuesto, podremos tener el derecho a suspender el servicio en forma inmediata y será considerado como causal de rescisión del contrato.
- Debe tener disponibilidad el Cliente de conformidad con nuestros estándares requeridos, el sitio o sitios y la infraestructura necesaria para la instalación de los servicios, incluyendo en forma enunciativa más no limitativa, permisos, registros, adecuaciones, torres, que en su caso se requieran.
- Si requiere el Cliente que nosotros realicemos las adecuaciones a los sitios, ambas partes deberán definir los costos adicionales que se generen por ese supuesto mismos que serán a tu cargo.
- Es responsabilidad del Cliente contar con el software adecuado en cada una de sus computadoras y realizar los cambios que sean necesarios en la configuración de su red, incluyendo el redireccionamiento de las direcciones IP asignadas a sus computadoras, de manera que permita que prestemos el Servicio. De igual manera, debes realizar el registro, pago y renovación de su dominio, al Register que este elija.
- Es responsabilidad del Cliente la configuración, mantenimiento y correcto funcionamiento de sus equipos, así como, la capacitación que llegue a requerir su personal.
- El Cliente designará y mantendrá un responsable técnico, quién será el responsable por parte del Cliente de la observancia y cumplimiento de los aspectos técnicos los términos y condiciones señalados en el presente documento, así como de la Oferta. En caso de que decida nombrar a una persona diferente deberá darnos aviso por escrito y designar un nuevo responsable quien estará facultado para reportarnos cualquier inconformidad o falla del Servicio.
- Instalaremos la infraestructura requerida para prestar los servicios únicamente cuando el Contrato se encuentre debidamente firmado y toda vez que el Sitio o Sitios e infraestructura del Cliente hayan sido certificados por escrito y recibidos de nuestra conformidad, para así asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios.
- El periodo de instalación para el servicio ofrecido a través de infraestructura de nuestra propiedad será el indicado en la Oferta y comenzará a contabilizarse a partir de la fecha de firma del Acta Entrega y Recepción de Servicios y de Bienes para poder cumplir con el periodo de instalación de cada servicio. Asimismo, el Cliente se obliga a recibir el servicio una vez que le sea entregado, aun cuando no tengas disponible en ese momento el equipo de interconexión de su propiedad.
- A la terminación de la vigencia del Contrato o en la Oferta, desconectaremos los servicios y retiraremos el equipo e infraestructura instalado en tu propiedad, debiendo permitir el acceso a nuestro personal para tal efecto.
- En caso de que el Cliente requiera el servicio, deberá contar previamente con un equipo para su recepción y de conmutación que cuente con la interface correspondiente y la capacidad suficiente para recibir el servicio.
- El Cliente debe limitar el acceso y el uso del o los servicios a sus empleados y en el caso de que seas una institución educativa, a los empleados y estudiantes.
- Conviene el Cliente en cumplir y hacer que sus empleados cumplan con las leyes, regulaciones e instrucciones de uso aplicables a él o los servicios y se obliga a que él mismo y los empleados no utilizarán los servicio para fines ilegales o

para interferir con o interrumpir a otros usuarios de la red, servicios de red o equipo de red dichas interrupciones incluyen, pero no se limitan a la distribución de publicidad no solicitada, cartas en serie, la propagación de parásitos y virus computacionales, la utilización de la red para realizar el ingreso no autorizado a cualquier otra máquina accesible a través de la red y cualquier consecuencia relacionada con ello. El incumplimiento de estas disposiciones podrá dar por resultado la remoción de las comunicaciones violatorias y/o la rescisión del contrato.

- Tanto el Cliente como sus usuarios finales, reconocen y aceptan que no operamos y/o controlamos la Internet y que todos los productos, información y servicios disponibles en el mismo, son ofrecidos por terceras partes, por lo que no tendremos responsabilidad de estos. De igual manera, el Cliente asume toda la responsabilidad y riesgo que derive del uso que le dé al servicio de acceso a Internet y asumes toda responsabilidad por la información que publiques, envíes o recibas a través de Internet.
- El Cliente nos defenderá, indemnizará y sacará en paz y a salvo de todas las responsabilidades y costos que se deriven de las reclamaciones por cualquier persona con base en el contenido de transmisión o publicación hecha por ti o cualquier usuario que utilice el o los servicios o cualquier otro uso del o los servicios.
- Acepta el Cliente que nosotros no seremos responsables por fallas atribuibles a tu infraestructura, facilidades y/o equipo de tu propiedad o de terceros con lo que tengas convenio. Asimismo, el Cliente es responsable por el funcionamiento y compatibilidad de su infraestructura, equipo y/o infraestructura instalada en un punto posterior al punto de demarcación establecido con anterioridad para la prestación de los servicios.
- En ninguna circunstancia seremos responsables de los daños directos, daños indirectos, incidentales, consecuenciales, por confianza, incluyendo, daños por perjuicio a negocios, lucro cesante, ahorros perdidos, ingresos perdidos que se deriven del mal uso, hayan o no sido notificados de la posibilidad de tales daños y perjuicios que deriven del mal uso, inhabilidad o inexperiencia del Cliente para acceder el servicio de la red mundial de Internet o por la dependencia del usuario sobre la información, contenido o uso de esta, por servicios o productos referidos localizados o adquiridos a través de internet, por el resultado de errores, omisiones, interrupciones, pérdida alteración o robo de archivos, sistemas, aplicaciones, programas, procedimientos o información del Cliente por defectos o demora en la operación o transmisión o cualquier falla en el desempeño de Internet.
- El Cliente es consciente que no somos responsables de la configuración correspondiente a la interface del equipo proporcionado por el Cliente o de la red interna para la conexión a la red mundial de Internet, salvo que se exprese lo contrario por escrito en la Oferta. No somos responsables por el resultado de errores, omisiones, interrupciones, pérdida de archivos, defectos, demora en la operación o transmisión o cualquier falla en el desempeño de la red mundial de Internet.
- No garantizamos que el o los servicios que ofrecemos estarán libres de errores o que la información, software o cualquier otro material que se maneje en Internet está libre de virus o componentes dañinos.
- Los presentes términos y condiciones del servicio formarán parte de la Oferta y del Contrato celebrado.
- En la Oferta, se establecen las consideraciones aplicables al servicio, tales como de manera enunciativa más no limitativa, contraprestación, plazo de contratación mínima, descripción de los sitios donde será prestado el servicio, capacidad, entre otros, documento que formará parte integral del Contrato.
- El medio de transmisión, las facilidades y/o equipos empleados de nuestro Punto de Presencia al Sitio del Cliente podrá variar a nuestro juicio, en base a nuestras condiciones de disponibilidad y de facilidades o del tercero con el que tengamos celebrado convenio. El medio de transmisión designado por nosotros hacia el Cliente constará en el apartado correspondiente de la Descripción detallada de Accesos en la Oferta. Asimismo, podremos establecer el Punto de Presencia para la interconexión de los servicios de conformidad con tus criterios de ingeniería e infraestructura instalada.
- La seguridad proporcionada dentro del servicio ISA se encuentra limitada única y exclusivamente respecto de la red periférica, quedando excluida la seguridad de la red interna del Cliente, de la cual será responsable de proteger y/o asegurar, por lo que no seremos responsables de cualquier daño causado por invasiones de virus dentro de dicha red interna, sus aplicaciones, usuarios y datos. El punto de demarcación entre la red y la del Cliente será el Equipo CPE.
- Cualquier modificación a los términos económicos, comerciales o legales del Servicio señalados en la Oferta, serán notificados por anticipado al correo electrónico referido en el Contrato. Con la firma del Contrato, el Cliente manifiesta su conformidad con nuestra política de gestión de tráfico de y cualquier ajuste que realicemos a la misma en cumplimiento con Lineamientos para la gestión de tráfico y administración de red a que deberán sujetarse los concesionarios y autorizados que presten el servicio de acceso a Internet publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2021.
- En caso de que el Cliente contrate los servicios de soporte y monitoreo de forma individual o en su conjunto, dichos servicios serán prestados por nosotros de conformidad al contrato y la Oferta que forma parte integral del Contrato.
- El Cliente es responsable del uso adecuado del servicio y de las direcciones IP asignadas. En caso de que estas sean bloqueadas o boletinadas por actividades indebidas, como envío de spam o uso inapropiado, No seremos responsables de gestionar el desbloqueo ni de limpiar dichas IPs ante las instancias correspondientes. Asimismo, cualquier solicitud de cambio de direcciones IP estará sujeta a evaluación y podría implicar costos adicionales.
- Las direcciones IP adicional deberá ser solicitada y aprobada previamente por nosotros, para que podamos evaluar cada justificación y uso eficiente. Asignaremos un número limitado de direcciones acorde al servicio contratado y a la disponibilidad de recursos. Las direcciones IPs no utilizadas podrán ser retiradas o reasignadas, y cualquier solicitud de ampliación estará sujeta a disponibilidad y costos adicionales, considerando la escasez de direcciones IPv4.
- Será tu obligación, solicitar de manera expresa los cambios de ubicación del equipo en caso de requerirlos, te enviaremos la cotización correspondiente por los servicios de reubicación solicitados, en caso de resultar factible dicha reubicación a nuestro criterio, dicha solicitud deberá realizarse con por lo menos 5 cinco días hábiles previos a cualquier cambio, en caso de que el cliente lleve a cabo la reubicación del equipo de manera directa, éste será responsable de las consecuencias que dicho cambio pueda generar en la funcionalidad u operación del equipo y/o de los daños y perjuicios que pudieran generarnos a nosotros y/o a terceros afectados.
- Una vez concluida la prestación de los servicios por nuestra parte, de conformidad con su vigencia y/o prórroga respectiva será tu responsabilidad modificar los números, direcciones y/o contraseñas de acceso al equipo y compartírnoslas si es necesario. No seremos responsables ni garantizamos la debida operación del equipo y los servicios si el cliente realiza modificaciones a la instalación, configuración o el software de los mismos.

- El servicio está diseñado exclusivamente para clientes cuya conexión sea entregada en RJ-45 o mediante protocolos IP dentro de nuestra red de datos. No seremos responsables de proteger contra ataques ocasionados por la falta de instalación de parches en tus servidores del ni de pérdidas de información, accesos no autorizados o propagación de virus dentro de la red. Es tu responsabilidad realizar respaldos periódicos de la información y mantener actualizados sus sistemas. Asimismo, el análisis o almacenamiento de registros ("logs") generados por el Firewall quedará excluido del alcance del servicio.

Cualquier modificación a los términos económicos, comerciales o legales del Servicio señalado, te serán notificados por anticipado al correo electrónicos referido en el Contrato.

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE NUBE

## DEFINICIONES

Los términos y condiciones correspondientes al servicio serán aquellos que se establezcan en la Oferta Comercial (la Oferta). Los términos y condiciones referidos en el presente documento forman parte integral del Contrato Global de Prestación de Servicios, de suministro de equipamiento y/o licenciamiento celebrado entre el Cliente y nosotros. Dentro de la Oferta se establecen las consideraciones aplicables al servicio, tales como de manera enunciativa más no limitativa, la contraprestación, plazo de contratación mínima, descripción de los sitios donde será prestado el servicio, capacidad, entre otros, el cual forma parte integral del Contrato.

## REQUISITOS PARA PRESTAR Y RECIBIR EL SERVICIO

El Cliente acepta y reconoce que para que podamos proporcionar el servicio es necesario que cumpla con los siguientes requisitos:

1. Tener contratado el servicio de acceso a Internet que cumpla con las características técnicas necesarias para hacer uso del servicio cloud.
2. Realizar los pagos mensuales en tiempo y forma.
3. Contar con el equipo de cómputo que cumpla con las características necesarias para hacer uso del servicio.
4. Proporcionarnos una cuenta de correo electrónico para recibir notificaciones del servicio.
5. Proporcionarnos los nombres de dominio, registros y/o certificados que serán utilizados para la publicación de servicios.

## ACTIVACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO

El Servicio será activado y configurado por nosotros de acuerdo con el plan de trabajo acordado con el Cliente. Cualquier cambio solicitado o requerido por el Cliente a la configuración original, será sujeta a evaluación y entregaremos una cotización respecto de los cambios solicitados, en caso de ser aceptada por el cliente, se procederá a su ejecución conforme dicha cotización.

## NOMBRE DE USUARIO Y CONTRASEÑAS PARA USO DEL SERVICIO

El Cliente recibirá un "Usuario y Contraseña" para la operación del servicio. En caso de que el Cliente necesite la recuperación de estos, el Cliente deberá solicitarlo a través de la mesa de servicio, en el entendido que dicha solicitud solo podrá ser realizada por el Cliente.
Para proporcionar los "Usuario y Contraseña" la Mesa de Servicio verificará que el servicio no presente adeudos vencidos.

## ACCESO AL SERVICIO

Nos reservamos el derecho de suspender el acceso al servicio en cualquier momento si considera que el Cliente está violando las condiciones de seguridad o puede hacerlo potencialmente, o cuando detectemos que el servicio presenta vulnerabilidades que sean atribuibles al Cliente y que pueden poner en riesgo la infraestructura en la cual es resguardada la información o bien por falta de pago de la contraprestación.

## ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICOS

Te ofrecemos el soporte técnico para resolver, dudas o fallas que presente el servicio contratado en la Mesa de Servicio, para la asistencia y soporte técnico y nos comprometemos 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 sea reparada.

## LÍMITE DE RESPONSABILIDADES

- No seremos responsables por el contenido de la información y/o contenido que el Cliente, sus empresas controladoras, filiales y/o subsidiarias transmita o curse a través de la red de telecomunicaciones.
- El Cliente manifiesta expresamente su conformidad con que, al contratar nuestro servicio, se compromete a dar cumplimiento con lo establecido por el fabricante correspondiente y de conformidad con los términos y condiciones aplicables, que se encuentran publicados en sus páginas de Internet.
- El Cliente será el único responsable de mantener las licencias y de cumplir con los términos de licencia, uso y ejecución de cualquier servicio que contrate con nosotros. Si se considera que el contenido del Cliente incumple la ley, infringe o se apropia indebidamente de los derechos de cualquier tercero, o infringe de otro modo un término sustancial del contrato, nosotros lo notificaremos y podremos solicitar que dicho contenido se elimine de los servicios o que se deshabilite el acceso al mismo. Si no elimina o deshabilita el acceso al contenido prohibido dentro de los 2 días hábiles siguientes al aviso referido, tendremos la facultar de eliminar o deshabilitar el acceso al contenido prohibido o suspender los servicios en la medida en que no sea posible eliminar o deshabilitar el acceso al contenido prohibido. No obstante, lo anterior, podremos eliminar o deshabilitar el acceso a cualquier contenido prohibido sin previo aviso en relación con el contenido ilegal, cuando el contenido pueda alterar o amenazar los servicios, o de acuerdo con la ley aplicable o cualquier orden o solicitud gubernamental. En caso de que eliminemos el contenido del Cliente sin previo aviso, se le notificará posteriormente a menos que lo prohíba la ley. Cancelando las cuentas de los infractores reincidentes en determinadas circunstancias.
- El Cliente será el único responsable del contenido que utilice como resultado de la contratación de los servicios, por lo cual se asegurará de que su contenido, así como su uso respecto de su contenido o los servicios no violen ninguna de las Políticas ni ninguna ley aplicable. El Cliente será exclusivamente responsable por el desarrollo, contenido, operación, mantenimiento y uso de su Contenido.

- El Cliente será el único responsable de configurar y utilizar debidamente los servicios y de tomar las medidas pertinentes para asegurar, proteger y elaborar copias de respaldo de sus cuentas y su Contenido de forma que garantice un nivel apropiado de seguridad y protección, lo cual podría incluir el uso de encriptación para proteger su Contenido contra el acceso no autorizado y archivar su Contenido periódicamente.
- En ninguna circunstancia nosotros o nuestras filiales o contratistas serán responsables de los daños y perjuicios que se deriven del uso inadecuado o inhabilidad del Cliente para utilizar los Servicios.
- De igual forma no seremos responsables por interrupciones del Servicio que sean resultado de causas de fuerza mayor, caso fortuito, o razones fuera de su control, incluyendo en forma enunciativa pero no limitativo incendio, inundación, terremotos, emergencias nacionales, sabotaje, guerra y huelgas, al igual que interrupciones ordenadas por autoridades mexicanas competentes que eviten que MCM proporcione el Servicio.
- No seremos responsables de errores, omisiones, interrupciones, pérdida de archivos, defectos, demora en la operación o transmisión, o cualquier falla en el desempeño de la red Internet de cualquier tercero con el que esté conectado el Cliente.
- En ningún caso seremos responsables de posibles afectaciones que pudiera presentar el servicio tales como : errores, alteraciones, destrucción parcial o total de los archivos y/o de las aplicaciones del Cliente, ya sean derivados de intentos de acceso de personas no autorizadas, de ataques de terceros no autorizados o cualquier otra persona y/o sistema, o los derivados de programas que limiten, afecten, modifiquen, alteren o interrumpan la operación de las aplicaciones de cualquier manera, como son los virus informáticos o cualquier otro similar, o por servicios complementarios prestado por terceros.
- No seremos responsables por cualquier deterioro, o daños causados a las instalaciones del Cliente, que pudieran ser resultado de proporcionar el Servicio, que no impliquen negligencia por nuestra parte. Ningún empleado de otro operador participante podrá ser considerado como nuestro agente o empleado.
- No somos responsables por actos u omisiones de terceros, o por daños asociados a Servicios o Equipo del Cliente que no proporcionemos nosotros, así como por daños que resulten de la operación de los sistemas, instalaciones o Servicios proporcionados por el Cliente y que estén conectados a nuestros Servicios.
- El Cliente será responsable y sacarnos en paz y a salvo contra cualquier reclamación por daños y perjuicios que surgieran de cualquier uso o acceso no autorizado a la red pública.
- En caso de que el Cliente no cumpla con el pago de las facturas correspondientes o concluya la vigencia del contrato, no seremos responsables de garantizar la disponibilidad ni la recuperación del contenido almacenado. Es responsabilidad del Cliente realizar copias de seguridad y gestionar la descarga de su información antes de que se presenten estas situaciones.

## RESTRICCIÓN EN EL USO DEL SERVICIO

El Cliente se obliga expresamente a:

1. No efectuar o permitir cualquier acto en contra de nuestros intereses, nuestras empresas filiales o subsidiarias, nuestros empleados y directores, y/o de cualquiera de nuestros clientes, que directa o indirectamente puedan repercutir en nuestras actividades o imagen de negocios y/o de cualesquiera de nuestros Clientes.
2. Cumplir en todo momento con las disposiciones jurídicas que regulan la prestación y uso del servicio.
3. El Cliente no podrá comercializar o revender el servicio.
4. De igual manera, el Cliente no podrá modificar, copiar, revender o publicar sin autorización, el software o código del programa a través del cual se presta el Servicio.
5. El Cliente debe 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 nosotros y/o a terceros derivados de su incumplimiento.

La inobservancia a lo establecido en esta sección nos faculta sin responsabilidad alguna a rescindir el Contrato.

## EQUIPOS EN COMODATO

El Equipo, los aparatos y los accesorios serán en todo momento nuestra propiedad, por lo que se considera, para todos los efectos legales conducentes, que los equipos permanecen en posesión del Cliente en calidad de Comodato bajo las características que para tal efecto se consideren en la legislación aplicable.

## OBLIGACIONES DEL CLIENTE

1. Es obligación del Cliente cumplir con las condiciones físicas y ambientales necesarias y adecuadas para la óptima operación y funcionamiento del Equipo. Así como de mantener la seguridad y precauciones necesarias respecto del uso que personal a su cargo haga del equipo.
2. Poner a nuestra disposición expertos en el área de negocio e información relacionada con la actividad del Cliente.
3. Poner a nuestra disposición equipo y ambientes de desarrollo y autoridad para utilizarlos de acuerdo con los lineamientos internos del Cliente.
4. Poner a disposición de nuestro personal un lugar de trabajo durante la prestación de los servicios principalmente en la etapa de implementación, así como acceso a Internet.
5. Deberá de firmar de forma anual el formato de autorización para realizar consulta de su historial crediticio ante buró de crédito.
6. EL Cliente acepta desde este momento podemos utilizar su logotipo y/o marca comercial únicamente para fines de referencia en los medios digitales que utilice, sin que lo anterior suponga una violación a los derechos de propiedad intelectual del Cliente.
7. Cualquier incumplimiento por parte del Cliente a las obligaciones contenidas en el presente documento o del Contrato, no generará responsabilidad alguna para nosotros.

## VARIACIÓN DE LOS SERVICIOS

Las Partes acuerdan que el Cliente podrá solicitar por escrito, un aumento en la cantidad de los servicios, en cuyo caso deberá reflejarse una variación del monto del pago mensual de conformidad con el aumento solicitado.

Ambas Partes acuerdan que los servicios se prestarán de conformidad con las especificaciones (planos, mapas, indicaciones, etc.) que el Cliente nos entregue, para el caso de que las condiciones reales del lugar en donde se prestarán los servicios sea diferente a las especificaciones entregadas por el Cliente, presentaremos el monto de costo adicional para llevar a cabo la prestación de los servicios, el cual deberá de sumarse a la contraprestación mensual, si el Cliente no estuviera de acuerdo, no tendremos obligación alguna de llevar a cabo la prestación de los servicios y el Cliente deberá de realizar los pagos acordados por el plazo de contratación mínima.

Con la firma del Contrato, el Cliente manifiesta su conformidad con nuestra política de gestión de tráfico y cualquier ajuste que se realice a la misma en cumplimiento con Lineamientos para la gestión de tráfico y administración de red a que deberán sujetarse los concesionarios y autorizados que presten el servicio de acceso a Internet publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2021.

Cualquier modificación a los términos económicos, comerciales o legales del Servicio señalado, te serán notificados por anticipado al correo electrónicos referido en el Contrato.

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO SDWAN

## DEFINICIONES

SDWAN es un servicio de administración centralizada para una red WAN (Wide Area Network) que permite conectar sucursales de un modo más eficiente. El servicio será proporcionado mediante un equipo que será enviado por MCM a las instalaciones del Cliente y será configurado por MCM de acuerdo con la información proporcionada por el Cliente para optimizar las conexiones.

## EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

1. Tu deberás de contar con uno o más de nuestros servicios de internet contratados, VPL, MPLS o de cualquier proveedor de servicio de telecomunicaciones en las localidades contratadas. No somos responsables en caso de falla de enlaces o servicio de energía eléctrica proporcionados por terceros que no permitan la conexión y afecten el servicio. Ten en cuenta que tu debes contar con puertos Ethernet 10/100/1000 disponibles en el router o modem de su proveedor y asegurar que el CPE entregado por nosotros obtenga las configuraciones por medio de DHCP o estáticas para poder tener salida a Internet.
2. Nosotros configuramos los equipos necesarios para la prestación de los servicios en tus localidades, con base en la información que nos proporciones. Es tu responsabilidad suministrarnos la información necesaria, así como prestar las condiciones óptimas de energía eléctrica y las que te especifiquemos para el correcto funcionamiento del equipo para la prestación del servicio SDWAN.
3. El servicio de SDWAN provee, opcionalmente, protección estableciendo un punto de control en tu red interna y tu conexión a Internet o enlace de telecomunicaciones mediante el equipo que se instala en sus oficinas.
4. Las políticas de seguridad, en caso de establecerse dependiendo del tipo de Servicio SDWAN contratado, son tu responsabilidad del Cliente y serán configuradas conforme a tus requerimientos, siempre y cuando dichas políticas de seguridad técnicamente sean viables.
5. La administración y mantenimiento del equipo para la prestación del servicio SDWAN se realiza de manera centralizada desde nuestro centro de operaciones. Cualquier cambio en la configuración de las políticas de conexión o de seguridad en caso de establecerse dependiendo del tipo de servicio SDWAN, debe ser expresamente solicitado vía correo electrónico y será realizado en coordinación con personal autorizado por ti de acuerdo con la lista de personas que previamente nos envíe por escrito, misma que deberá ser actualizada si existen cambios y notificarnos con anticipación.
6. Con la firma del Contrato, como cliente manifiestas tu conformidad con nuestra política de gestión de tráfico y cualquier ajuste que realicemos a la misma en cumplimiento con Lineamientos para la gestión de tráfico y administración de red a que deberán sujetarse los concesionarios y autorizados que presten el servicio de acceso a Internet publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2021.
7. Este servicio está destinado para nuestros Clientes que se encuentran dentro de nuestra red de datos, cuyo servicio sea entregado en RJ-45 y/o que sean alcanzables a través de protocolo IP.
8. El establecimiento de las políticas de seguridad se debe realizar en conjunto con nosotros y el Cliente, debe de conocer los servicios que se manejan en su red. Si lo anterior no sucede se tendrán políticas estándares, aunque éstas serán limitadas.
9. Nosotros no seremos responsables de proteger los ataques relacionados con la falta de instalación de algún parche en tus servidores. En ningún caso seremos responsables de pérdidas de información, accesos no autorizados o de virus propagados dentro de tu red, dada la cantidad de formas conocidas y por conocerse para atacar una red desde Internet, así como la aparición continua de virus nuevos.
10. No somos responsables de ningún tipo de daños y perjuicios que pudieras sufrir, como pérdidas totales o parciales, corrupción de archivos o cualquier otro tipo de afectación a la información y/o programas de cómputo y/o aplicaciones que el Cliente tenga en sus servidores, computadoras o cualquier otro dispositivo. Será responsabilidad del Cliente el realizar los respaldos que sean necesarios para resguardar la información.
11. Asimismo, queda expresamente acordado que no seremos responsables en ningún caso del pago de los daños y perjuicios que se pudieren ocasionar al Cliente con motivo de cualquier tipo de interrupción o falla de los servicios, quedando limitada su responsabilidad al acreditamiento o descuento en el pago de la renta de la parte proporcional por el tiempo en que el Cliente no haya tenido a su disposición el Servicio por causas imputables a nosotros.
12. Los servicios de seguridad comprendidos en el presente excluyen la seguridad de cualquier aplicación y equipos para servicios de telefonía y cualquier otra aplicación bajo tu control, por lo que tu asumes cualquier responsabilidad por el uso de su aplicación y equipos de telefonía.
13. En caso de que alguna de las fallas en el servicio se produjera por mal manejo del equipo por tu parte, nosotros quedaremos liberados de toda responsabilidad.
14. En ningún caso somos responsables del análisis ni almacenamiento de Logs (registros) que genere el equipo.
15. El equipo que instalemos para proveer el servicio, contará con una póliza de servicio de mantenimiento remoto y reemplazo avanzado que es proporcionado por el fabricante a través de nosotros, la cual tendrá la vigencia del contrato.
16. El tiempo de reemplazo del equipo en sitio dentro de la Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey es de 24 horas hábiles a partir de que determinemos que el equipo es inoperante para brindar el servicio. En localidades foráneas el equipo se enviará por el medio que elijamos y el tiempo de reemplazo será de 24 horas, más el tiempo que el medio elegido tarde en llegar al lugar.
17. Cualquier modificación a los términos económicos, comerciales o legales del Servicio señalado, te serán notificados por anticipado al correo electrónicos referido en el Contrato.

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA

## ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

- Es la transmisión de señales de televisión restringida a uno o más Sitios del Cliente utilizando nuestra infraestructura de Punto de Presencia en donde se encuentre disponible, siendo la transmisión por parte del Cliente de un conjunto de canales que bajo este concepto se fije "Servicio Básico o Conecta" y canales, grupo de canales, opcionales, que ofrezcamos como adicionales al servicio básico o conecta únicamente al número de aparatos receptores contratados y/o dispositivos Televisiones o Pantallas que se especifican en la Oferta Comercial correspondiente a este Servicio.
- Podremos realizar en cualquier momento un ajuste proporcional a los Precios que se mencionan en la Oferta bastando notificación previa, dicho ajuste se verá reflejado en la factura del mes inmediato próximo.
- El Cliente deberá contar con la infraestructura de red necesaria para la distribución interna del servicio en las áreas que lo requiera, con niveles óptimos (0 - 10 dB) en la toma del conector hembra de red RF que permita llegar a los aparatos receptores contratados con la señal necesaria para entregar el servicio. En caso de que el Cliente requiera que realicemos trabajos adicionales que sean necesarios para adecuar o implementar la red de distribución interna en el o los sitios del Cliente, deberán establecer los términos específicos del servicio de la construcción de red.
- En el caso de que el Cliente contrate el servicio denominado "High Definition Hotel" por fibra óptica, este se obliga a contar con pantallas Full HD con sintonizador QAM para MPEG-4, en caso contrario, no nos hacemos responsables de la falta de compatibilidad, degradación o incluso ausencia de señal en sus pantallas, que pueda llegar a tener en el servicio, obligándose el Cliente a pagar el monto total mensual contratado por este servicio sin ningún tipo de descuento.
- El Cliente manifiesta desde este momento que ha elegido los canales que formarán su alineación dentro del listado total disponible proporcionado por nosotros y dicha alineación seleccionada por el Cliente se estipula en la Oferta que forma parte del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones. Asimismo, podremos en todo momento sustituir los Canales, así como la alineación de estos en virtud de los derechos que pueda llegar a tener que son titularidad de terceros.
- Por ningún motivo el Cliente podrá editar, cortar o alterar el contenido de los canales ni grabar programación de forma total o parcial en cualquier tecnología.
- Los equipos para la prestación del servicio y la infraestructura necesaria para su prestación son de nuestra propiedad, los cuales son proporcionados en Comodato al Cliente, bajo los términos y condiciones señalados en la legislación aplicable vigente.
- Los presentes términos y condiciones del servicio formarán parte de la Oferta y del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones.
- En la Oferta, se establecen las consideraciones aplicables al servicio, tales como de manera enunciativa más no limitativa son, contraprestación, plazo de contratación mínima, descripción de los sitios donde será prestado el servicio, capacidad, y adicionalmente se deberá firmar el listado de canales contratados entre otros.
- Cualquier modificación a los términos económicos, comerciales o legales del Servicio señalado, le serán notificados por anticipado a los correos electrónicos referidos en el Contrato.

# HIPERCONVERGENCIA

## TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA ADQUISICIÓN DE INFRAESTRUCTURA, SUMINISTRO DE EQUIPO Y/O LICENCIAMIENTO

### DEFINICIONES

Las Soluciones descritas en los presentes términos y condiciones, estarán sujetos a lo establecido en el Contrato Global de Prestación de Servicios, de suministro de equipamiento y/o licenciamiento (el Contrato) y en la Oferta comercial (la Oferta) debidamente validada por ti, documento que forma parte integral del Contrato celebrado entre ambas partes.

### FACTURACIÓN

Nosotros emitimos la factura por el monto total del equipo y/o soluciones adquiridas a la fecha de firma del contrato o bien, una vez que firmes el Acta Entrega Recepción del Equipo, mensualmente emitiremos un comprobante fiscal posterior a la recepción del pago de cada una de las parcialidades del equipo y/o soluciones que haya adquirido según la forma de pago y plazo descrita en el Oferta Comercial. Dicho comprobante fiscal será emitido de forma independiente a cualquier otro Servicio que tengas contratado con nosotros.

### RESPONSABLES DEL PROYECTO

- Cada una de las partes nombrará a un representante técnico a quienes en lo sucesivo se les denominará individual o conjuntamente como "responsable del proyecto", quien tomará las decisiones relativas a la realización y/o ejecución de los trabajos que se requieran para la entrega de los productos y/o las soluciones.
- El responsable del proyecto tendrá facultades para recibir y firmar cualquier documento que se requiera durante y después de la ejecución de los productos y/o de las soluciones contratadas, los controles de cambio requeridos, las minutas y cualquier otra documentación y/o notificación dirigida al ti, así como el acta de recepción de servicios y de bienes de los productos y/o las soluciones, por lo que una vez recibidos por el responsable del proyecto, se entenderán recibidos por el representante legal del cliente para todos los efectos a que haya lugar.
- Si durante la ejecución de los trabajos contratados, alguna de las partes sustituye a su responsable del proyecto, deberá notificárselo expresamente a la otra parte dentro de los 3 (tres) días siguientes a la sustitución, a través de correo electrónico o por escrito. A falta de notificación del cambio o sustitución del responsable del proyecto, las partes acuerdan en que se entenderá por solicitados, realizados y/o aceptados los cambios, movimientos y hasta la recepción del proyecto por la persona que firme en nombre de cada una de las partes contratantes.

### MODIFICACIONES AL PROYECTO Y PLAN DE TRABAJO

- Siempre y cuando nosotros no hayamos emitido una Orden de Compra al proveedor por el producto y/o solución que nos solicitas, podrás requerir por escrito, en cualquier momento durante el avance del proyecto, adiciones, cambios, reducciones y/o desviaciones al diseño original, debiendo a su vez reflejarse ajustes en el precio de la cotización o propuesta elaborada por nosotros, si dichas modificaciones generen gastos no previstos o mayores a los inicialmente pactados, tu deberás cubrirlos previa justificación y acreditación de nuestra parte. Si dichas modificaciones se realizan posterior a la emisión de la Orden de Compra referida, haremos nuestro mayor esfuerzo por cubrir el nuevo requerimiento, sin que exista responsabilidad de nuestra parte para realizarlo.
- Asimismo, el podrás solicitar en cualquier tiempo durante la implementación del proyecto, modificaciones al plan de trabajo previamente definido entre las Partes, de manera escrita y con por lo menos 30 treinta días antes de la aplicación de las modificaciones solicitadas, a menos que los planes de trabajo están acotados a un plan, los requerimientos deberán de ser plasmados en un documento por escrito, que deberá de ser entregado por tu responsable del proyecto y revisado en conjunto con nosotros para la aprobación de este último, el cual una vez definido y aprobado se firmará por ambas partes, otorgándole carácter de obligatoriedad y formará parte integral del Contrato.
- Aceptas y reconoces expresamente que ante cualquier cambio a las fechas al plan de trabajo elaborado para la implementación del proyecto, que se realicen por causas no imputables a nosotros y que genere algún desfase o atraso en los tiempos previamente establecidos para dicha implementación, el precio pactado podrá aumentar según las actividades y cambios que se pudieran generar para dar inicio, continuidad y conclusión a dicha implementación con posterioridad a la fecha planeada, por lo que te obligas a pagar las cantidades adicionales que de común acuerdo fijen las Partes en el plazo convenido. La falta de pago del monto adicional por los cambios aquí señalados, suspenderá nuestra obligación de continuar o concluir con la implementación por todo el tiempo que dure el atraso en el pago y sin dejar de surtir efectos el resto de las obligaciones a cargo del Cliente.

### PROPIEDAD DE LOS PRODUCTOS Y DE LAS SOLUCIONES

Estás de acuerdo en pagarnos como contraprestación por los productos y/o las soluciones adquiridas, el precio establecido y pagado en la forma descrita en la Oferta. La propiedad de los productos y de las soluciones adquiridas por ti, la conservaremos en todo momento hasta en tanto nos realices el pago del monto total establecido como contraprestación por dicho equipo y/o las soluciones, cuando se trate de compra de equipo o infraestructura, en caso de Soluciones o Licenciamiento de Software, la propiedad no será en ningún momento del Cliente toda vez que los derechos de las licencias son de terceros titulares.

### ENTREGA DEL PRODUCTO Y/O LAS SOLUCIONES

Nosotros entregaremos el producto y/o las soluciones que se especifican en la Oferta en el lugar o las instalaciones que se señalan en dicho documento o en el domicilio que nos lo solicites previo aviso por escrito con por lo menos 5 días hábiles de anticipación.

## IMPLEMENTACIÓN

- Nosotros llevaremos a cabo la implementación de las soluciones y/o los productos adquiridos en el horario y lugar señalados.
- Podrás solicitar modificaciones a los días u horarios de implementación pactados, en cuyo caso, deberás entregarnos por escrito la solicitud correspondiente con por lo menos 15 quince días de anticipación a la fecha en que se requiera el cambio, procediendo a entregar la cotización con el monto exacto adicional que se cobrará por la atención en los tiempos y forma requeridas, en el entendido que nosotros continuaremos con la atención en los tiempos acordados hasta en tanto no se cuente con la cotización aceptada por el pago adicional de las soluciones.
- El plazo de implementación de los productos comenzará a correr a partir del día siguiente de la fecha en que te hayamos entregado la totalidad de los productos y/o soluciones.
- Ambas Partes acuerdan que los servicios de implementación y soporte de las soluciones, se prestarán de conformidad con las especificaciones (planos, mapas, indicaciones, etc.) que nos entregues, para el caso de que las condiciones reales del lugar en donde se prestarán los servicios sea diferente a las especificaciones entregadas por ti, presentaremos el monto del costo adicional para llevar a cabo la prestación de dichos servicios, el cual deberá de sumarse a la contraprestación mensual, si no estuvieres de acuerdo, no tendremos obligación alguna de llevar a cabo la prestación de los servicios y deberás de realizar los pagos acordados por el plazo de contratación mínima en los términos del Contrato.

## TERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN

Se darán por terminados los servicios de implementación cuando hayamos cumplido con todas nuestras responsabilidades descritas en la Oferta, considerando los criterios acordados en el protocolo de aceptación y después de haberse firmado el Acta de Recepción de Servicios y de Bienes por tu parte. Estos protocolos de aceptación serán definidos al inicio del proyecto por los responsables del proyecto y firmado por ambas Partes para su plena validez.

## AJUSTES

- Una vez concluida la implementación de los productos y/o soluciones, reconoces que las cuestiones técnicas a las que deben someterse los productos instalados al ambiente productivo, podremos llevar a cabo si así lo consideramos, los ajustes operativos a los productos con el fin de que se permita afinar la tecnología implementada y de esa manera obtener el funcionamiento solicitado, pudiendo ejecutarlos en los tiempos previos o posteriores a la entrega formal de la implementación de los equipos. Cabe señalar, que cualquier ajuste requerido deberá de acoplarse al alcance del proyecto previamente definido.
- En caso de que requiramos ejecutar algún ajuste operativo, te obligas a otorgar las facilidades y accesos necesarios a nuestro personal para que puedan realizar las adecuaciones o ajustes correspondientes, manifestándote que, ante la negativa u obstaculización de tu parte, serán exclusivamente bajo su responsabilidad los incidentes que derivados de la falta de aplicación de los ajustes o adecuaciones operativos se llegaren a presentar, sin que pueda atribuirse nuestra responsabilidad.
- No tenemos la obligación de realizar ajuste o adecuación alguna sin contar previamente con un diagnóstico respectivo, del cual se desprenderá si procede dicho ajuste o adecuación, los cuales se realizarán únicamente si forman parte de los alcances contratados, en caso contrario quedarán sujetos a la previa cotización que te proporcionemos.
- Las partes acuerdan que ante una situación de inestabilidad en la tecnología implementada por causas ajenas a nosotros e imputables al cliente, esto no será motivo para retener o retrasar los pagos que correspondan.

## GARANTÍA DE FABRICANTE Y GARANTÍA EXTENDIDA (CONTRATO PRIMER AÑO)

El Cliente manifiesta estar de acuerdo en que el plazo de la garantía de fabricante y garantía extendida en su caso contratada, que comenzará a contar a partir de la entrega del producto y/o solución que te hagamos. En el caso aplicable, dentro del SLA previamente validado o aprobado, se contemplan los alcances de tiempos de solución, en todo caso de que la entrega no pueda realizarse en el plazo pactado entre las partes, por motivos no imputables a nosotros, se considerará como fecha de inicio del plazo de la garantía de fabricante y garantía extendida, la fecha en que el fabricante haya entregado el producto y/o en su caso la solución.

## EL SERVICIO DE SOPORTE PREVENTIVO Y CORRECTIVO

El servicio de soporte preventivo y correctivo se prestará durante el periodo de la Garantía Extendida en los términos y condiciones que se especifican en la Oferta. Ambas partes acuerdan que, respecto a los tiempos para la solución en sitio de fallas, comenzarán a contar una vez que nuestro personal se encuentre físicamente en el sitio o las instalaciones donde se ubique el producto o equipo del que se trate. Cualquier incumplimiento por parte del Cliente a las obligaciones contenidas en el presente documento o del Contrato, no generará responsabilidad alguna para nosotros.

## CAPACITACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS

Podrás contratarnos el servicio de capacitación y/o de transferencia de conocimientos, con la finalidad de proporcionar y transmitir al personal asignado por ti, la información necesaria para el adecuado uso y operación del producto y/o la solución implementada, entendiéndose por:

- La capacitación, como la habilitación del usuario sobre una tecnología basados en la teoría de la funcionalidad del bien o de la solución, mediante un procedimiento planeado, organizado y con un objetivo definido.
- La Transferencia de conocimientos, como la transmisión de la información adquirida por la práctica y uso de una herramienta durante la implementación del proyecto, generando experiencia sobre su manejo y operación.
- Los servicios serán proporcionados por nuestro personal totalmente calificado, en primera instancia la capacitación, y posterior a ello la transferencia de conocimientos, pudiendo llevarse a cabo según lo permita el proyecto específico, previo, durante o posterior a la implementación de la solución, mismos que serán impartidos al personal del cliente, en los términos, cantidad de usuarios y condiciones pactadas entre las partes.

- En caso de que requieras ampliar el número de usuarios receptores de la información, deberá hacerlo de nuestro conocimiento por escrito con por lo menos 8 días naturales de anticipación, para que procedamos a realizar la cotización correspondiente y una vez aceptada por el cliente, se proceda conforme a lo solicitado.

## PROCEDIMIENTO PARA DIAGNÓSTICO DE FALLAS Y SUSTITUCIÓN DE EQUIPO DAÑADO

Ante cualquier reporte de alguna falla en algún producto debidamente registrado y de conformidad con la cobertura que incluya reemplazo de partes, éste último actuará bajo el siguiente procedimiento:

1. Ante la presencia de cualquier falla reportada de un equipo/producto, arreglaremos o reemplazaremos temporalmente el equipo dañado por otro de idénticas características o en su caso, de características similares previa autorización del cliente a título de préstamo, con la finalidad de garantizar al cliente la operatividad y buen funcionamiento del producto.
2. Se hará una evaluación completa del producto dañado para determinar el motivo de la falla.
3. Del diagnóstico de la falla emitido, podrán surgir las siguientes conclusiones:
   - Si resulta que la falla del producto se encuentra amparada dentro de la cobertura contratada por el cliente de conformidad con lo establecido en la oferta, el producto deberá ser reparado por nosotros en cuyo caso el producto otorgado en préstamo temporal permanecerá durante todo el periodo que dure la reparación. Una vez que se repare el producto que sufrió la falla, previa notificación por escrito, deberás regresar el equipo y/o la pieza prestada en las mismas condiciones que se entregaron, dentro del término máximo de 10 (diez) días naturales a partir del mismo día en que se haya entregado el producto y/o pieza reparada propiedad del cliente, en caso contrario, si no es devuelto dentro del plazo señalado o es devuelto en condiciones distintas a las que se prestó, quedaras obligado a pagarnos el precio del producto y/o la pieza prestada dentro de los 15 quince días naturales siguientes al vencimiento del plazo de los 10 diez días otorgados para la devolución del producto prestado, previa expedición de la factura correspondiente.
   - Si del diagnóstico de la falla realizado y una vez hecho del conocimiento al cliente resulta que la falla del producto fue provocada por alguno de los riesgos o servicios no cubiertos, de conformidad con lo establecido en el apartado denominado servicios no incluidos, procederemos a facturarte el repuesto y servicio como costo adicional, misma que deberá ser pagada por el cliente dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha en que te informemos por cualquier medio, el diagnóstico emitido.

## DESARROLLO DE FUNCIONES

Para llevar a cabo la prestación de las soluciones, te comprometes a proveer por su cuenta, los siguientes elementos: 1) espacio suficiente, condiciones ambientales favorables, energía eléctrica necesarios para el adecuado funcionamiento y protección del equipo; 2) permitir el acceso a nuestro personal autorizado al lugar en que se instalará el equipo, dentro del horario pactado; 3) proporcionar fuente de poder in-interrumpible (ups) en caso de que lo consideremos necesario para el funcionamiento del equipo; 4) proporcionar espacio de trabajo adecuado y condiciones apropiadas de trabajo: condiciones de salubridad, seguridad, luz eléctrica y servicios sanitarios; 5) proporcionar un lugar seguro y protegido para el almacenamiento de herramientas, utensilios y el equipo próximo al lugar donde se deba llevar a cabo la instalación del producto.

En el supuesto de que por causas imputables al cliente, nos veamos imposibilitados para proceder a los trabajos requeridos para la instalación del producto, el plazo para su instalación será suspendido hasta en tanto subsista el impedimento u obstáculo, otorgándole al cliente un plazo razonable para la solución del problema, si dicho impedimento no se soluciona en breve término, podremos dar por rescindido el contrato, quedando el cliente sujeto al pago de una pena convencional equivalente al valor del producto.

## SERVICIOS NO INCLUIDOS

Nosotros estaremos limitados únicamente a la prestación de las soluciones y/o del producto que se detallan en la oferta; sin incluir de forma enunciativa más no limitativa, los siguientes servicios:

1. La reparación de: medios de comunicación o conmutación públicos o privados, de las instalaciones eléctricas, de obra civil, de sistemas de iluminación, de sistemas de protección contra descargas atmosféricas y electrostáticas, o cualquier otro que no se encuentren debidamente especificados en la oferta.
2. La sustitución de cualquier otro material de consumo de producto, no especificado en la oferta. Por material de consumo debe entenderse: baterías, filtros de aire, diademas, cables y en general todo material o todo artículo que se desgaste con el tiempo.
3. La reparación o reemplazo del producto dañado y/o afectado por eventos como: granizo, helada, inundación, tempestad, terremoto, incendio, impacto de rayo, implosión, explosión, extinción de incendios, perturbaciones por campos magnéticos, sobre tensiones o quemadura de aislamientos, así como cuerpos extraños introducidos en los productos, transportación, abuso, cualquier variación o mal funcionamiento en el sistema eléctrico del lugar donde se encuentra el producto, falla del aire acondicionado, humedad y procedimientos inadecuados en la operación y manejo del equipo, humo, hollín, gases, líquidos o polvos corrosivos, errores de construcción, fallas de montaje de material, errores de manejo, cambios en el entorno lógico y/o físico (sistemas de información del cliente, interfaces y estructuras de bases de datos, arquitectura y configuración de red, etc.) Que ocasione un impacto al funcionamiento de las operaciones del cliente, descuido, negligencia e impericia, robo o tentativa de robo, daños malintencionados y dolo de terceros; así como problemas ocasionados por los medios de transmisión públicos y privados y los demás ocasionados por cualquier otra causa de fuerza mayor o caso fortuito.
4. Incidentes o fallas ocasionadas por la instalación, operación, intervención y/o soportes inadecuados llevados a cabo por terceros y/o personal no autorizado por nosotros, así como su inadecuado uso o gestión.
5. La imposibilidad de que realicemos un diagnóstico de forma remota sobre el incidente o cambio reportado.
6. Atención y soporte ante cualquier solicitud, ya sea incidentes, cambio y/o requerimiento, que no esté debidamente registrada.
7. Soporte ante cambios (físicos o cualquier otro cambio al equipo) que no hayan sido autorizados por nosotros.
8. Atención y soporte al producto adicionales adquiridos por el cliente e instalados durante el período de vigencia de la oferta que no estén previstos dentro de la cobertura.

9. Soporte para corrección de incidentes generados por virus dentro de la red Lan Wan.
10. Deficiencias o fallas de conmutador, extensiones telefónicas, energía eléctrica u otras similares, y en general a todo aquello que no esté estipulado en la oferta.
11. Fallas y/o averías en el software y/o hardware del equipo, ocasionadas por no reunir las condiciones ambientales óptimas en el lugar en que se encuentra instalado el equipo, tales como temperatura, humedad, limpieza y en general las condiciones de instalación recomendadas por el fabricante.

Este documento de servicios de soporte quedará sin efectos si el mal funcionamiento del software de aplicación que en su caso forme parte de los productos se deba a modificaciones hechas al código del mismo por parte de personal no autorizado.

## RESPONSABILIDAD LIMITADA

Nosotros en ningún caso seremos responsable de las pérdidas de información que llegues a tener, ni de los daños y/o perjuicios que puedas sufrir durante y/o después de la prestación de las soluciones y/o productos, cuando éstos se den como consecuencia del mal uso, fraude, dolo, mala fe, violencia, abuso, negligencia y/o descuido en el uso del software y/o hardware del Equipo, y/o de tus sistemas y/o de tus funciones o que se den por cualquier otro evento semejante, cuando dicha pérdida se dé por causas ajenas a la intervención y/o voluntad de nuestra parte, siendo por el contrario, tu responsabilidad tener los soportes y respaldos necesarios y tomar las medidas preventivas y de seguridad suficientes para hacer frente a cualquier acontecimiento de esta naturaleza, por lo que en ningún caso podrá hacernos responsables cuando alguno de estos eventos acontezca, resultando improcedente cualquier tipo de cobro, queja, demanda, sanción o cualquier otro similar que pretenda exigirnos.

Así mismo, ambas partes acuerdan que tu será responsable del contenido de la información que transmita o curse a través de tu red de telecomunicaciones, por lo que no existirá responsabilidad alguna a nuestro cargo por envío o recepción de información o señales no reconocidas, en todo caso, tú serás el responsabilidad de implementar las políticas y/o procedimientos necesarios para mantener la confiabilidad y seguridad de sus contraseñas y de los accesos a sus sistemas y/o redes, así como de aplicar las medidas de seguridad para evitar cualquiera de los eventos previstos en esta cláusula, en cuyo caso nosotros debemos adaptarnos y cumplir dichos procedimientos. Conjuntamente con lo anterior, una vez concluida la prestación de las soluciones por nuestra parte, de conformidad con su vigencia y/o prórroga respectiva, será tu responsabilidad modificar los números, direcciones y/o contraseñas de acceso al equipo reveladas para evitar cualquier posible conflicto que pudiera surgir con motivo de lo expuesto en el presente apartado.

Nos responsabilizamos por la instalación, configuración y puesta a punto de los equipos de seguridad señalados en la Oferta Comercial, así como por el monitoreo activo e identificación de posibles ofensas y/o amenazas externas de seguridad con base en las políticas acordadas conjuntamente entre las Partes, así como a realizar reportes respecto de una posible intervención no autorizada de terceros.

Derivado de una incidencia de seguridad que te cause alguna afectación al, nosotros no nos hacemos responsables de los daños y/o perjuicios, directos, indirectos, incidentales, consecuenciales, por confianza o especiales, incluyendo sin limitación, daños por perjuicio a negocios, lucro cesante, ahorros perdidos, o ingresos perdidos, haya o no sido notificada la posibilidad de tales daños y perjuicios, que deriven del mal uso, negligencia, inhabilidad, inexperiencia, uso fraudulento, contrario a especificaciones, ilegal y/o desautorizado, así como de acciones y/u ofensas que se ejecuten o pretendan ejecutar por cualquier tercero y/o empleados, colaboradores y/o proveedores del cliente, las cuales pudieran o no tener como fin la obtención, utilización, inhabilitación, deshabilitación, sustitución, robo, lucro y/o daño a los datos, sistemas telefónicos, redes, accesos y/o cualquier otra información confidencial, no confidencial y/o sistema propiedad o en tu posesión.

## SUSPENSIÓN DE LABORES Y CANCELACIÓN

Quedaremos eximidos de toda responsabilidad respecto a la suspensión que pueda llegar a efectuar en la entrega del producto y/o en la prestación de las soluciones contratadas, en los siguientes casos:

1. Cuando por causas de fuerza mayor o caso fortuito se vea impedido para la entrega del producto y/o la prestación de las soluciones.
2. Cuando no se nos proporcione información, documentación y/o acceso a cierta información, documentación o a los sistemas y equipos del cliente.
3. Cuando nos impidas el acceso directo a las instalaciones o en su caso, el acceso remoto al producto; y
4. Cuando incurras en atraso o incumplimiento en el pago.

## SMARTNET

En caso de que tu hayas adquirido la póliza de soporte de fabricante denominada “SMARTnet”, forzosamente deberá de gestionar el reemplazo de partes por medio de nuestra mesa de ayuda, estando obligado a entregar, dentro de los 5 días hábiles siguientes, la pieza o el equipo que sea reemplazado, caso contrario, aceptas desde este momento que te facturemos el costo de la pieza o el equipo no devuelto, al precio que señale el fabricante, debiendo pagar la factura correspondiente dentro de los 20 días naturales siguientes, el incumplimiento de esta obligación traerá consigo las consecuencias legales de intereses moratorios y posible rescisión contractual.

## LICENCIAMIENTO

En caso de que contrates licenciamiento de cualquier Software que distribuyamos, además del cumplimiento de lo Términos y Condiciones, el Contrato y la Oferta, se deberán de seguir las siguientes reglas:

1. Las Licencias son contratadas de manera temporal por suscripción de manera limitada, estarán vigentes por el periodo contratado es decir no son a perpetuidad, siendo para tu uso exclusivo, quien bajo ningún motivo podrá sublicenciar o permitir el uso o acceso a terceros no autorizados.

2. El pago se realizará de forma anual por adelantado, salvo que se mencione una forma de pago distinta dentro de la Oferta correspondiente.
3. La vigencia de la licencia será contada a partir de la fecha de activación por periodos continuos de 12, 24 o 36 meses según el plazo de contratación mínimo contratado, y concluirá en el último mes correspondiente al periodo del que se trate, siempre y cuando te encuentres al corriente en tus pagos.
4. Una vez concluida la vigencia de la licencia, se suspenderá sin previa notificación su uso sin responsabilidad alguna de nuestra parte, debiendo en su caso acordar las partes los términos y condiciones aplicables a la renovación de la suscripción.
5. En caso de que no realices el pago comprometido por la licencia en el periodo correspondiente, podremos suspender el acceso al uso y ejecución de la licencia, sin responsabilidad alguna de nuestra parte hasta en tanto realice el pago pendiente en conjunto con los gastos de reconexión existentes, lo anterior sin perjuicio de continuar erogándose el tiempo de suspensión del plazo contratado, generándose las facturas restantes al plazo de contratación mínima faltante, de las cuales quedas obligado a pagar, sin que se entienda una prórroga, al periodo de suscripción por el plazo en el que la licencia haya sido restringida
6. Le queda prohibido copiar, editar, transferir, almacenar, modificar, y en general alterar o hacer reingenierías al software objeto del licenciamiento, en caso contrario será responsable del pago de los daños y perjuicios generados debiendo sacarnos en paz y a salvo respecto de las reclamaciones de los titulares de los derechos de propiedad intelectual de dicho software, lo anterior siendo extensivo en caso de incumplimiento a lo dispuesto en lo anterior.
7. En caso de existir actualizaciones en las versiones del licenciamiento que te otorgamos, estas podrán tener un costo adicional, te lo informaremos para su aceptación, siendo que dichos costos se verán reflejados en la factura subsecuente.

Cualquier modificación a los términos económicos, comerciales o legales del Servicio señalado, te serán notificados por anticipado al correo electrónicos referido en el Contrato.

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS ADMINISTRADOS

## DEFINICIONES

- **Servicios Administrados**. Servicios proporcionados al Cliente, mismos que pueden ser de entrega, implementación, instalación, configuración, puesta en marcha o puesta a punto, soporte o monitoreo del o para el equipo, según se determine en el que somos los responsables de todas las actividades necesarias para que el Cliente pueda operar la solución de forma eficiente y segura.
- **Equipo**. Es el conjunto de bienes de nuestra propiedad que entregamos al Cliente bajo los términos de la legislación aplicable vigente para la debida recepción de los servicios, mismos que deberán devolvernos al término de la vigencia del Contrato.

## EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

La fecha de inicio de la prestación de los servicios comenzará a partir de los 60 sesenta días posteriores a la fecha en que el equipo sea entregado al Cliente, o bien, comenzará una vez concluida la etapa de implementación, lo que ocurra primero. Ambas partes acuerdan que en caso de que, por motivos no imputables a nosotros, el inicio de la prestación de los servicios no pueda efectuarse en los tiempos acordados y que el atraso exceda de 5 (cinco) días naturales, se considerará como iniciada la prestación de los servicios y facturación bajo los términos del contrato.

Una vez que los servicios de configuración, instalación y puesta a punto del equipo se encuentren de conformidad con las especificaciones contenidas en la Oferta, procederemos a notificarte por escrito detallando los servicios entregados y adjuntando los protocolos de prueba firmados por los Responsables del Proyecto de cada parte, según el termino definido más adelante; con ello, se considerará que el equipo ha sido instalado, configurado e implementado de conformidad con lo establecido en la Oferta. Si dentro de los 3 tres días hábiles posteriores a dicha notificación, el cliente no realiza por escrito manifestaciones en contrario, por escrito y entregadas directamente a nuestro responsable del proyecto, se considerará aceptada tácitamente de conformidad y surtirá plenos efectos legales, dicha notificación fungirá como Acta de Cierre y aceptación de los servicios a satisfacción del cliente sin que sea necesario la firma de documento adicional.

El servicio de seguridad en caso de incluirse dentro de la solución, proporcionará protección a la red interna del cliente estableciendo un punto de control entre esta y su conexión a internet mediante un equipo especializado denominado "Firewall", el cual será instalado en sus oficinas. Las políticas de seguridad serán exclusivamente tu responsabilidad, la administración y mantenimiento del Firewall se realizará de manera centralizada por nosotros. Cualquier cambio en la configuración de las políticas de seguridad deberás solicitarlo de forma expresa por el cliente a través de correo electrónico, y será implementado en coordinación con el personal autorizado del cliente, de acuerdo con la lista de contactos que este haya proporcionado previamente por escrito, misma que deberá actualizarse y notificarse oportunamente en caso de modificaciones.

El servicio de seguridad incluirá las siguientes funcionalidades:

1. El bloqueo de puertos TCP/UDP, impidiendo el acceso a aplicaciones no autorizadas dentro de la red y dejando disponibles únicamente los servicios previamente definidos como públicos por ti.
2. La creación de una red interna que permitirá la conexión de usuarios únicamente bajo las políticas de seguridad determinadas conjuntamente por ambas partes.
3. La instalación opcional, bajo solicitud expresa del cliente, de un antivirus en el Firewall para prevenir posibles infecciones por virus provenientes de internet. Dicha solución antivirus, al estar instalada directamente en el equipo Firewall, no será capaz de detectar infecciones introducidas por medios físicos como USB o discos externos, quedando estas fuera del alcance del servicio.
4. La configuración de VPNs punto a punto en el Firewall administrado, lo que permitirá la creación de túneles seguros a través de internet para conexiones con otros Firewalls compatibles.

Para definir las políticas de seguridad que se implementarán en el Firewall, se programarán hasta dos sesiones de trabajo contigo, con una duración máxima de cuatro horas cada una, en días y horarios hábiles. Estas sesiones permitirán al cliente establecer qué servicios podrán ingresar o salir de su red. Una vez implementadas las políticas definidas, el servicio será administrado y monitoreado de manera remota por nosotros, evitando en la mayoría de los casos desplazamientos de personal técnico a las instalaciones del cliente.

El Firewall será instalado en tus oficinas después de realizar un análisis detallado de las políticas de seguridad existentes, con el objetivo de recomendar mejoras alineadas con las mejores prácticas en seguridad informática. Una vez definidas las políticas de seguridad, estas serán implementadas en el Firewall por nosotros. Como parte del servicio, la renta mensual cubrirá hasta cinco ajustes en las políticas de seguridad. Los cambios adicionales estarán sujetos a un costo adicional por evento.

## RESPONSABLE DEL PROYECTO

Cada una de las Partes nombrará a un Responsable Técnico, a quienes en lo sucesivo se les denominará "Responsable del Proyecto". Quienes tomarán las decisiones relativas a la realización y/o ejecución de los trabajos que se requieran para la prestación de los servicios. Responsable del Proyecto tendrá facultades para recibir y firmar cualquier documento que se requiera previo, durante y después de la ejecución de los servicios contratados, por lo que, una vez recibidos por el Responsable del Proyecto, se entenderán recibidos por el representante legal del cliente.

## INSPECCIÓN DEL EQUIPO

Podremos efectuar inspecciones al equipo, en cualquier tiempo cuando lo estimemos conveniente y las veces que resulten necesarias durante la vigencia del Contrato, a fin de verificar el estado que guarde el mismo, y que está siendo destinado al objeto para el cual fue contratado operando conforme a su uso normal, por tal motivo, te obligas a permitir el acceso a

nuestro personal sin necesidad de requerimiento o notificación previa para que se realicen las inspecciones a que se refiere el presente párrafo en cualquier tiempo y a dar todas las facultades que para ello requiramos.

Si en alguna de las inspecciones realizadas, se llegaren a identificar anomalías o prácticas inadecuadas de uso del equipo, te lo haremos saber de manera expresa, advirtiendo las anomalías y la necesidad de realizar los cambios en la operación o uso de los equipos, indicaciones que deberá observar y resolver el cliente de manera inmediata, en caso contrario ambas Partes convienen que será por tu cuenta exclusiva todos los riesgos, pérdidas, destrucciones y en general los daños que sufra el equipo, así como de los daños y perjuicios que se ocasionen o pudieran ocasionarnos y/o a terceros en su(s) persona(s) o en su(s) propiedad(es) con motivo de la desatención a las observaciones que hayamos realizado.

## CONDICIONES GENERALES

En adición a las condiciones estipuladas en el Contrato y en la Oferta el cliente deberá:

1. Cumplir con las condiciones físicas y ambientales necesarias y adecuadas para la óptima operación y funcionamiento del equipo.
2. Tener las precauciones necesarias respecto del uso que el personal a tu cargo haga al equipo.
3. Deberá de firmar de forma anual el formato de autorización para realizar consulta de su historial crediticio ante el buró de crédito. Poner a nuestra disposición equipo, ambientes de desarrollo y autoridad para utilizarlos de acuerdo con los lineamientos internos del cliente.

Aceptas desde este momento que podemos utilizar su logotipo y/o marca comercial para fines de referencia en los medios digitales que utilicemos, previa notificación, sin que lo anterior suponga una violación a los derechos de propiedad intelectual del cliente.

Cualquier modificación a los términos económicos, comerciales o legales del Servicio señalados en la Oferta, te los notificaremos por anticipado a los correos electrónicos referidos en el Contrato.

El equipo proporcionado contará con una póliza de mantenimiento remoto y reemplazo avanzado que tendrán que ser avaladas con el fabricante de la solución, vigente durante toda la duración del contrato.

Cualquier modificación a los términos económicos, comerciales o legales del Servicio señalado, te serán notificados por anticipado al correo electrónicos referido en el Contrato.

# TELEFONÍA

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA

### TELEFONÍA ANÁLOGA

El servicio de Telefonía Análoga permite conectar la red telefónica del Cliente a la red pública telefónica para hacer y recibir llamadas de teléfonos locales fijos en todo México, larga distancia internacional, a teléfonos móviles y para recibir llamadas de números 800.

### TELEFONÍA TRONCALES

El servicio de Telefonía en Troncales brinda al Cliente un puerto fijo que lo conecta a la red pública telefónica para hacer y recibir llamadas de y hacia números de teléfonos geográficos, no geográficos, fijos y móviles, larga distancia internacional y números especiales, el cual se entrega a través de una Línea Privada Ethernet o de una Línea Privada Digital. El servicio de troncales podrá ser contratado por una cantidad de líneas fijas que deberán ser definidas por el Cliente en la Oferta Comercial (la "oferta") de acuerdo con nuestras capacidades disponibles.

### TELEFONÍA SYMPHONY SIP

Symphony es una solución avanzada de telefonía IP empresarial y de colaboración administrativa en una plataforma de nube privada, diseñada para satisfacer las necesidades de empresas y call centers con una interfaz intuitiva y sencilla de gestionar, ofreciendo una integración robusta con más de 1,000 aplicaciones SaaS líderes en el mercado.

### DESCRIPCIÓN.

1. El saldo no utilizado en el periodo mensual no será reembolsable, ni acumulable para meses posteriores.
2. Para el mejor funcionamiento del servicio, asignaremos al Administrador del Servicio designado por el Cliente, contraseñas provisionales siendo obligación del Cliente cambiarlas en el primer uso que haga de las mismas. Posterior al cambio de contraseñas el Cliente asume la responsabilidad sobre el uso de las contraseñas que establezca.
3. Para mayor seguridad y mejor control de llamadas de Larga Distancia Internacional se detallan los destinos que quedan habilitados para cursar tráfico ("Lista Blanca"). Cualquier destino adicional que el Cliente requiera agregar a la Lista Blanca lo deberá solicitárnoslo por escrito, en el entendido que aplica la tarifa Larga Distancia Resto del Mundo.
4. Nosotros no manejamos o proveemos garantías de Seguridad sobre su IP PBX, por lo tanto, no asumimos ninguna responsabilidad por cualquier daño o perjuicio que pudiere sufrir el Cliente con motivo de cualquier ataque cibernético a su IP PBX., dicho IP PBX, es responsabilidad del cliente obtenerlo, por lo que no está incluido como parte de los servicios
5. El Cliente es exclusiva y totalmente responsable de establecer las medidas de seguridad que juzgue apropiadas para proteger su IP PBX de cualquier riesgo cibernético, y, por lo tanto, el Cliente es totalmente responsable del pago del tráfico telefónico que se origine desde su IP PBX.
6. Los Servicios de Seguridad Administrada que proveemos excluyen expresamente la seguridad del IP PBX del cliente.
7. El Cliente deberá contar previo a la prestación del Servicio, con un espacio asignado para el Equipo CPE (Customer Premises Equipment) que servirá como punto de demarcación entre nuestra red y la del Cliente, dicho CPE podrá ser entregado en comodato bajo los términos señalados en la legislación civil mexicana, o bien sujetos a compra de conformidad con lo que se señale la propuesta comercial.
8. Es responsabilidad del Cliente la configuración, mantenimiento y correcto funcionamiento de sus equipos. El Cliente designará y mantendrá un representante técnico, quién será el responsable por parte del Cliente de la observancia y cumplimiento de los aspectos técnicos del presente. En caso de que el Cliente decida nombrar a una persona diferente deberá darnos aviso por escrito y designar un nuevo responsable quien estará facultado para reportarnos cualquier inconformidad o falla del Servicio.
9. A fin de mitigar los riesgos por ataques a su IP PBX, ponemos a consideración del Cliente las siguientes recomendaciones de seguridad, en el entendido de que las mismas son meras recomendaciones generales que quedan al juicio del Cliente aplicarlas o no, y de ninguna manera asumimos responsabilidad de los ataques que el IP PBX del Cliente pudiere sufrir aún y cuando se apliquen dichas recomendaciones:
   - **a)** Es necesario que su IP PBX cuente con una política de contraseñas robustas para autentificar cada una de las extensiones de acuerdo con las especificaciones del fabricante de este.
   - **b)** Establecer estándares para identificar los teléfonos del PBX, por ejemplo, RFC 4474, para evitar ataques de SPIT (SPAM for IP Telephony).
   - **c)** Manejar esquemas de autoconfiguración de teléfonos IP para evitar la manipulación del mismo archivo de configuración, y realizar las transferencias de archivos de configuración mediante el protocolo SFTP (Secure FTP).
   - **d)** Se recomienda no asignar una dirección IP homologada al PBX.
   - **e)** En caso de que el Cliente requiera tener un IP Homologada para dar acceso desde Internet a sus usuarios, se recomienda: Que los usuarios remotos tengan un acceso seguro al IP PBX mediante protocolos de encriptación como TLS para SIP y SRTP (Secure RTP), o bien IPSEC.
   - **f)** Realizar auditorías de seguridad a la red del IP PBX, incluyendo pruebas de penetración al menos dos veces al año.
   - **g)** Aplicar configuraciones de seguridad del IP PBX de acuerdo con recomendaciones del fabricante de este.
   - **h)** Establecer controles en el acceso a las funcionalidades del IP PBX como transferencia de llamadas, destinos de larga distancia, y celular.
   - **i)** Monitorear el comportamiento de los usuarios: número de llamadas, destinos, duración, para detectar comportamientos anormales del tráfico originado.
   - **j)** Implementar prácticas de Seguridad de la Información apegadas al estándar ISO 27001.
   - **k)** En los siguientes sitios donde puede consultar más recomendaciones de Seguridad para tecnologías basadas en VOIP: http://www.auscert.org.au; http://www.cpni.gov.uk; http://www.us-cert.gov/cas/tips/ST05-018.html; http://www.cert.org/advisories/CA-2003-06.html; http://www.voipsa.org.

10. Queda estrictamente prohibida la reventa, cesión o transferencia por cualquier forma del Servicio a cualquier tercero sin importar el propósito para el cual se lleve a cabo. El Contrato no confiere derecho para usar el Servicio SYMPHONY SIP para auto marcado ("Auto-Dialing"), uso continuo o excesivo de la funcionalidad de desvío de llamadas ("Call Forwarding"), Telemercadeo sin importar para que fin sea hecho ("Telemarketing"), el uso excesivo del servicio de fax ("Fax Broadcasting" o "Fax Blasting"). Tenemos el derecho de suspender el Servicio en forma inmediata si a nuestro juicio el Cliente está usando el servicio para los fines antes mencionados o similares, así como a rescindir en forma inmediata el Contrato quedando el Cliente obligado a pagar las rentas mensuales del Servicio desde la fecha de rescisión hasta la fecha en la que concluya la vigencia del Contrato. Asimismo, notificaremos a las autoridades correspondientes con jurisdicción en caso de detectar este tipo de prácticas.
11. El Cliente podrá solicitar se le asigne nueva numeración para la prestación del servicio contratado o bien podrá utilizar la numeración con la que cuenta, en dicho supuesto se obliga a portar los números que tenga con su antiguo proveedor dentro de los 30 días siguientes a la fecha de Inicio del Servicio. Nosotros garantizamos al Cliente una portabilidad efectiva, conforme a los términos y condiciones establecidos en las reglas de portabilidad vigentes.
12. No seremos responsables de la red local del Cliente, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa, la administración, seguridad y soporte de dispositivos como switches, routers o firewalls y demás equipos de tu propiedad. Además, el Cliente es responsable de asegurar las configuraciones para que Symphony funcione correctamente.
13. Te recomendaremos en todo momento adquirir teléfonos IP probados y certificados para el buen funcionamiento de Symphony. En caso de que el Cliente desee utilizar modelos distintos, deberá informarnos previamente para su previa autorización, no obstante, el Cliente será responsable de asegurar el buen funcionamiento y la configuración de los mismos de acuerdo a los estándares de Symphony, los teléfonos necesarios para el servicio podrán ser proporcionados por MCM, únicamente si la oferta y/o la propuesta lo indica bajo la figura que se haya establecido.
14. El Cliente deberá asignar un representante administrativo como punto de contacto para la activación del servicio. Este representante deberá entregar la lista de los usuarios que utilizarán Symphony, para que nosotros podamos proceder a la activación del servicio en tiempo y forma.
15. No garantizamos la calidad de servicio cuando el Cliente instale Symphony o Teléfonos usando el acceso a Internet y/o enlaces de terceros contratados. Adicionalmente, no podemos garantizar el completamiento de las llamadas ni la calidad de voz. Esto aplica para cualquier acceso con módem alámbrico e inalámbrico, direcciones públicas y privadas no provistos por nosotros.
16. Las fallas atribuibles a la mala calidad del servicio de internet de terceros contratados por el Cliente, no son imputables a nosotros y por ningún motivo, se considerarán estas fallas como un incumplimiento de contrato de nuestra parte. Por lo que el cliente no podrá rescindir el contrato por esta causa, ni reclamar ningún tipo de bonificación.
17. El Cliente es responsable de garantizar la seguridad mediante sus equipos Firewalls en cada sitio remoto.
18. Es responsabilidad del Cliente proveer de respaldo eléctrico adecuado para el switch PoE LAN ubicado en sus instalaciones. El UPS instalado por nosotros está destinado exclusivamente a brindar respaldo eléctrico al switch CPE utilizado como punto de demarcación para la entrega del servicio. En caso de requerir respaldo eléctrico adicional para otros equipos, el Cliente podrá solicitar que coticemos este servicio como infraestructura adicional, sujeto a disponibilidad y acuerdo entre las partes.
19. El paquete contratado incluye, desde México, todas las llamadas locales y de larga distancia internacional a los destinos detallados en la Lista Blanca.
20. No incluye llamadas a destinos satelitales, sean servicios de larga distancia a barcos o plataformas (Inmarsat), servicios de larga distancia vía satélite (Iridium), tráfico a servicios 800 internacionales o 900 y prefijos especiales de América y Europa como destinos rurales e islas remotas, ni a Cuba. No está incluido en el paquete, cualquier destino no mencionado en la Lista Blanca. Cualquier destino adicional que el Cliente requiera agregar a la Lista Blanca lo deberá solicitar por escrito, en el entendido que para cualquier destino no contemplado dentro de la Lista Blanca aplican tarifas por minuto.
21. Para la habilitación de destinos adicionales, el Cliente deberá notificarnos los destinos que desea agregar, nosotros responderemos a la brevedad posible indicando las tarifas aplicables para los destinos solicitados. El Cliente está de acuerdo en que podemos proceder a la apertura de dichos destinos hasta el momento de recibir correo electrónico del Cliente aceptando las tarifas.
22. Están excluida los países aplicables a la lista blanca para los servicios de telefonía análoga y troncales, siendo que la lista blanca únicamente aplica para servicios catalogados Symphony.
23. El Cliente deberá contar previo a la prestación del Servicio, con un Equipo CPE (Customer Premises Equipment) que servirá como punto de demarcación entre nuestra red y la del Cliente. A solicitud del Cliente este podrá contratar servicios adicionales de Licenciamiento bajo la modalidad AddOn con precios preferentes.
24. El Contrato no confiere derecho para usar el Servicio para auto marcado ("Auto-Dialing"), uso continuo o excesivo de la funcionalidad de desvío de llamadas ("Call Forwarding"). Tenemos el derecho de suspender el Servicio en forma inmediata si identifica que el Cliente está usando el servicio para los fines antes mencionados, similares o si el Cliente hace un uso excesivo del servicio conforme a lo antes indicado. En estos supuestos quedaremos facultados para rescindir en forma inmediata el Contrato y cobrar las rentas pendientes por devengar.
25. Para el mejor funcionamiento del servicio, asignaremos al administrador del servicio designado por el Cliente, contraseñas provisionales siendo obligación del Cliente cambiarlas en el primer uso que haga de las mismas. Posterior al cambio de contraseñas el Cliente asume la responsabilidad sobre el uso de las contraseñas que establezca.
26. Queda estrictamente prohibido para el Cliente conectar cualquier dispositivo IP a los enlaces con los que se provee el Servicio que no estén previamente homologados por nosotros. Llevamos un monitoreo constante al Servicio para verificar que el Cliente no viole esta obligación. En caso de que determinemos, con base en los registros de sus equipos, que el Cliente está incumpliendo con esta obligación, tendremos derecho a rescindir el contrato y cobrar las rentas pendientes por devengar.
27. El Cliente está de acuerdo en que las fallas atribuibles a la mala calidad del servicio de internet de terceros no son imputables a nosotros, por lo que por ningún motivo se consideraran estas fallas como un incumplimiento de contrato de nuestra parte. El Cliente no podrá rescindir el contrato por esta causa, ni reclamar ningún tipo de bonificación. Las fallas originadas por la mala calidad del servicio de internet de terceros no son imputables a nosotros por lo cual esto no es por ningún motivo causa de cancelación del servicio por parte del Cliente de manera anticipada.
28. El Cliente está de acuerdo que no podemos garantizar la calidad de servicio para las licencias que se instalen usando el acceso a Internet y/o enlaces de terceros. De igual manera, no garantizamos la completación de las llamadas ni la calidad de voz. Esto aplica para cualquier acceso con módem alámbrico e inalámbrico, así como cuando el usuario tiene direcciones públicas y privadas.

**29.** La calidad de audio y completación de llamadas en licencias de colaboración dependerá de la calidad del servicio de datos del operador móvil o del proveedor de servicio de Internet del Cliente. Si el Cliente utiliza las licencias en sus oficinas corporativas con la red WIFI, se recomienda al Cliente configurar calidad de servicio en la red Wifi interna.

## LISTA BLANCA DE DESTINOS DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL

| CODIGO DE LARGA DISTANCIA | PAÍS | CODIGO DE LARGA DISTANCIA | PAÍS |
|---|---|---|---|
| 00 1 | Estados Unidos | 00 593 | Ecuador |
| 00 54 | Argentina | 00 507 | Panamá |
| 00 57 | Colombia | 00 504 | Honduras |
| 00 1 | Canadá | 00 503 | El Salvador |
| 00 55 | Brasil | 00 91 | India |
| 00 58 | Venezuela | 00 598 | Uruguay |
| 00 34 | España | 00 41 | Suiza |
| 00 44 | Reino Unido | 00 32 | Bélgica |
| 00 33 | Francia | 00 505 | Nicaragua |
| 00 56 | Chile | 00 31 | Países Bajos |
| 00 506 | Costa Rica | 00 61 | Australia |
| 00 49 | Alemania | 00 972 | Israel |
| 00 502 | Guatemala | 00 86 | China |
| 00 51 | Perú | 00 82 | Corea del Sur |
| 00 39 | Italia | 00 81 | Japón |

En cualquier momento podremos modificar la lista de países descrita en la lista blanca, bastando únicamente una notificación al cliente por tal motivo.

### ESPECIFICACIONES GENERALES DEL SERVICIO DE TELEFONIA

- Los presentes términos y condiciones del servicio forman parte integral de la Oferta y del Contrato Global de Prestación de servicios, de suministro de equipamiento y/o licenciamiento "el Contrato". En la Oferta, se establecen de manera enunciativa más no limitativa, las siguientes consideraciones aplicables al servicio, tales como la contraprestación, plazo de contratación mínima, descripción de los sitios donde será prestado el servicio, capacidad, entre otros, el cual forma parte integral del Contrato.
- El Cliente se compromete a pagarnos la cantidad establecida en la oferta y facturas más los impuestos aplicables, como contraprestación por los servicios contratados. El pago deberá realizarse dentro de un plazo de 15 días naturales contados a partir de la recepción de la factura correspondiente, salvo que se acuerde un plazo distinto por escrito entre las partes. El pago se realizará mediante transferencia bancaria, a la cuenta que te proporcionamos, cuyos datos se establecen en la factura.
- No hay fracciones de servicio, la renta mensual se factura por mes completo de día primero al último de cada mes. Las llamadas y/o minutos incluidos en el Paquete y/o Módulos seleccionados no son acumulables, ni reembolsables y vencen a final de cada mes/ciclo. No hay límite de llamadas entrantes.
- El Cliente podrá solicitarnos el número de DID´s requerido y en caso de que aplique un cargo de contratación y/o renta mensual este será especificado por escrito en la Oferta.
- Queda estrictamente prohibida la reventa, cesión o transferencia por cualquier forma del Servicio a cualquier tercero sin importar el propósito para el cual se lleve a cabo.
- Las llamadas y/o minutos adicionales a los incluidos en el Módulo y Opción seleccionados serán facturadas a la tarifa vigente que tengamos publicada.
- Te proporcionaremos la asignación de la numeración (en caso de ser requerida), o realizaremos el trámite de portabilidad "Portabilidad" de él o los números que el Cliente especifique en la solicitud de portabilidad.
- El equipo, aparatos, accesorios, dispositivos, fibra óptica, facilidades y demás elementos que conformen las instalaciones puestas al servicio especialmente para el Cliente, podrán, según se requiera, ser otorgados en Comodato de conformidad con lo dispuesto en el Contrato y en las condiciones establecidas en la legislación aplicable vigente.
- Bolsa de minutos a celular: el servicio de llamadas a telefonía móvil a través de telefonía troncal o análoga, en el contrato global se especificará el total de minutos a celular contratados, los cuales se entenderán divididos entre los meses correspondientes al plazo de contratación mínima, por lo que el consumo mensual de minutos estará limitado, y el excedente de minutos correspondiente a cada mes se cobrará aparte.
- La bolsa de minutos a celular se utiliza solo para llamadas de salida nacionales, por lo que las llamadas internacionales no están incluidas y este servicio se encontrará desactivado por considerarse uno adicional, mismo que en caso de requerirse se informará el tarifario aplicable por minuto de larga distancia mundial de conformidad con las tarifas vigentes que se tengan publicadas,
- Es responsabilidad del Cliente la configuración, mantenimiento y correcto funcionamiento de sus equipos. El Cliente designará y mantendrá un representante técnico, quién será el responsable por parte del Cliente de la observancia y cumplimiento de los aspectos técnicos del presente. En caso de que el Cliente decida nombrar a una persona diferente deberá darnos aviso por escrito y designar un nuevo responsable quien estará facultado para reportarnos cualquier inconformidad o falla del Servicio.
- Cualquier modificación a los términos económicos, comerciales o legales del Servicio señalado, los notificaremos por anticipado al correo electrónico referido en el Contrato.

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO SMS EMPRESARIAL ALTO DESEMPEÑO

## ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

1. El servicio únicamente incluye el envío y recepción de mensajes a números nacionales, excluidos aquellos números que se encuentren inscritos en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP).
2. El Cliente se encuentra obligado a cubrir el importe total que para tales efectos emita MCM por la prestación del servicio.
3. Con la firma del Contrato el Cliente manifiesta que no usará el servicio para los siguientes fines:
   - **a)** Envío de mensajes no solicitados por los usuarios destino catalogados como SPAM de conformidad con los supuestos de proactivas prohibidas señaladas en el presente documento.
   - **b)** Envío de mensajes con lenguaje que atente contra la moral y las buenas costumbres, lo cual incluye mensajes con contenido erótico, obsceno, pornográfico o sexual, ya sea explícito o implícito, incluyendo los servicios denominados de educación sexual.
   - **c)** Envío de mensajes que induzcan a la violencia, desorden público, comportamientos ilegales o la comisión de cualquier delito.
4. El Cliente manifiesta que el contenido de los SMS, aplicativos, y base de datos que utiliza para el servicio cumplen con la normatividad y legislación que resulte aplicable. En caso de que el Cliente incumpla con el marco legal aplicable asume toda la responsabilidad y en caso de que se impute cualquier responsabilidad a MCM con motivo de los mensajes enviados por el Cliente, se obliga a sacar en paz y a salvo a MCM y a reembolsar cualquier gasto que se viere obligada a erogar en su defensa, incluyendo gastos legales y costas.
5. El Cliente es y será responsable en todo momento, inclusive posterior a la terminación de la vigencia del Contrato, por cualquier causa, en su totalidad de administrar, operar, gestionar y enviar a sus clientes finales los contenidos vía SMS; de tal manera que el receptor final esté satisfecho con la recepción de estos.
6. El Cliente es responsable de la legalidad del contenido, por lo que declara que para la ejecución del Servicio y el contenido que incluya en los SMS cuenta con los derechos y/o autorizaciones correspondientes de propiedad industrial y derechos de autor de dicho contenido y textos a enviar. Obligándose a sacar en paz y a salvo a MCM respecto de cualquier reclamación o procedimiento ante cualquier tercero o instancia respecto de lo anterior.
7. El Cliente se obliga a que la base de datos de los usuarios tenga las bases legales, cumpla con la legislación aplicable y cuente con autorización para ser utilizada para el servicio de envío masivo de SMS. Manifestando la autorización de sus clientes para hacer uso del envío de mensajes SMS a dicha base de datos y de recibirlos. La autorización de los receptores finales será única y válida para hacer uso exclusivo de servicios de recepción de mensaje SMS, por lo que el Cliente declara bajo protesta de decir verdad, que cuenta con un Aviso de Privacidad firmado debidamente por cada uno de los receptores finales que recibirán el mensaje de texto SMS, siendo que MCM es únicamente quien ofrece el servicio.
8. Es responsabilidad del Cliente la configuración, mantenimiento y correcto funcionamiento de sus equipos. El Cliente designará y mantendrá un representante técnico, quién será el responsable por parte del Cliente de la observancia y cumplimiento de los aspectos técnicos del presente. En caso de que el Cliente decida nombrar a una persona diferente deberá dar aviso por escrito a MCM y designar un nuevo responsable quien estará facultado para reportar a MCM cualquier inconformidad o falla del Servicio.
9. El Cliente, y sus clientes en caso de que revenda el servicio, son responsables de contar con el consentimiento de los usuarios finales que fungirán como destinatarios del servicio de SMS objeto del Contrato. Es importante destacar que el envío de SMS no solicitados se considera como una práctica prohibida, por lo que en caso de que MCM detecte la realización de esta práctica queda facultada a suspender los servicios en forma inmediata sin ninguna responsabilidad.
10. MCM no será responsable por la no la entrega del SMS, en los siguientes supuestos:
    - **a)** El Equipo Terminal del usuario destino no tenga la funcionalidad de recibir SMS;
    - **b)** Números inscritos en el Registro público para evitar publicidad (REPEP).
    - **c)** El Usuario Destino: (i) tenga apagado su equipo terminal; (ii) tenga suspendido el servicio de SMS por cualquier causa; (iii) se encuentre fuera del área de cobertura de la red del operador móvil; o (iv) se encuentre en un área de cobertura exclusivamente analógica.
    - **d)** Cuando los mensajes enviados por el Cliente se ubiquen en los supuestos de Prácticas Prohibidas que se detallan a continuación.
11. Queda prohibido para el Cliente el envío de mensajes con las características siguientes, los cuales se consideran Prácticas Prohibidas:
    - **a)** El envío de Spam: Será considerado Spam el envío de 10 mensajes desde un mismo número en el transcurso de 1 (un) minuto.
    - **b)** El envío de flooding: Será considerado como flooding, el envío de Mensajes Cortos con los siguientes parámetros:
      - El envío por parte de un mismo número de 10 (diez) Mensajes Cortos dirigidos al mismo destino en el transcurso de un minuto.
      - El envío por parte de un mismo número de más de 100 (cien) Mensajes Cortos en el transcurso de un minuto.
      - Que los Proveedores de Contenidos de la Parte Remitente envíen a los Usuarios Destino de la Parte Receptora, Mensajes Cortos que contengan prefijos o códigos que puedan ser interpretados por el equipo terminal del usuario destino como imágenes, tonos o logos.
    - **c)** Con el fin de que las Partes puedan tomar las medidas necesarias para llevar a cabo el filtro de este tipo de Mensajes Cortos, a continuación, se detallan los encabezados que actualmente las Partes tienen detectados:
      - ✓ //SCKL
      - ✓ IMELODY
      - ✓ L35
      - ✓ VERSION:1.0+FORMAT:CLASS1.0
    - **d)** Manipular, falsear o insertar información en alguno de los campos de los SMS intercambiados a través del protocolo SMPP.
    - **e)** Realizar exploraciones en la arquitectura de cualesquiera de los elementos involucrados en el diagrama de conexión de la otra Parte, con el fin de buscar y/o explotar fallas en la seguridad.
    - **f)** Enviar cualquier tipo de mensaje que afecte la configuración/programación del Equipo Terminal del Usuario Destino.
    - **g)** Enviar cualquier tipo de mensaje que pueda afectar, menoscabar o restringir la operación del equipo terminal del usuario destino (Código Malicioso).

**h)** Las partes convienen que en caso de que el Cliente envíe tráfico SMS y el mismo no se entregue debido a la generación de errores NACK 69 (Trafico malicioso) y NACK 11 (Destino REPEP y REUS) en el Centro de Mensajes de MCM, las partes convienen que el Cliente estará obligado a pagar por la terminación de dichos SMS debido a que la no entrega de los mismos es imputable al Cliente y MCM tiene los mismos costos en el manejo de estos mensajes.

**i)** Asimismo, en caso de que sea bloqueado el SMS enviado por el Cliente y no recibido por el receptor por considerar que el mismo infringe con alguna de las practicas prohibidas, no será responsabilidad de MCM la no entrega del mensaje al destinatario final, y el mismo será cobrado, el cliente reconoce que el periodo de bloqueo de los SMS, por considerarse práctica prohibida no será responsabilidad de MCM y no existirá bonificación alguna por ese supuesto.

**12.** El Cliente podrá solicitar se le asigne nueva numeración para la prestación del servicio de SMS o bien podrá utilizar la numeración con la que cuenta, en dicho supuesto es necesario que lleve a cabo la portación de los números que tenga con su antiguo proveedor. MCM garantiza al Cliente una portabilidad efectiva, conforme a los términos y condiciones establecidos en las reglas de portabilidad vigentes.

Cualquier modificación a los términos económicos, comerciales o legales del Servicio señalado, los notificaremos por anticipado al correo electrónico referido en el Contrato.

# CIBERSEGURIDAD

## TÉRMINOS Y CONDICIONES AL SERVICIO DE ETHICAL HACKING (PENTESTING/PRUEBAS DE PENETRACIÓN)

Ofrecemos servicios especializados de Ethical Hacking también conocido como Pentesting o Pruebas de Penetración. Se trata de un servicio de ciberseguridad que simula ataques reales a los sistemas, redes o aplicaciones de una organización para identificar vulnerabilidades que podrían ser explotadas por atacantes malintencionados, cuyos principales objetivos son:

1. Evaluar los activos digitales y proporcionar recomendaciones para mejorarlos.
2. Identificar debilidades en tus sistemas que podrían ser explotadas por atacantes, pudiendo ser configuraciones incorrectas, software desactualizado, contraseñas débiles, permisos excesivos, falta de segmentación, exposición de datos sensibles, entre otros.
3. Evaluar riesgos como pueden ser robo de información, accesos no autorizados, instalación de malware y ransomware, denegación de servicios, exfiltración de datos, ataques de phishing, ingeniería social, suplantación de identidad entre otros.

Las pruebas se realizan bajo tu autorización explicita, siguiendo los parámetros acordados en cuanto a alcance, objetivos, modalidad y profundidad, con el propósito de fortalecer la seguridad de los activos evaluados y prevenir ataques futuros.

Al finalizar el servicio, se entregará un informe detallado que incluye:

- Las vulnerabilidades identificadas, clasificadas y priorizadas según su impacto y complejidad de remediación.
- Recomendaciones específicas para mitigar los riesgos detectados.

### DEFINICIONES CLAVE

**Vulnerabilidad**: Debilidad o falla en un sistema, aplicación, red o dispositivo que podría comprometer su confidencialidad, integridad o disponibilidad. Estas pueden ser técnicas, configuracionales, de diseño o procedimentales y son objeto de evaluación durante la ejecución del Ethical Hacking.

**Ataque Real**: Evento o actividad maliciosa llevada a cabo por actores no autorizados, externos o internos, que compromete la seguridad del Cliente. Ejemplos incluyen, pero no se limitan Malware, Campañas de Phishing, explotación de vulnerabilidades y accesos no autorizados a sistemas.

### ESPECIFICACIONES GENERALES DEL SERVICIO

- **Selección del Servicio:** Tu eres responsable de elegir el servicio de Ethical Hacking o la combinación de servicios, que mejor se adapte a sus necesidades. Asimismo, debe proporcionarnos información precisa y completa sobre los activos que serán evaluados, como direcciones IP, accesos, credenciales, dominios, y cualquier otro dato que te solicitemos según el tipo de servicio contratado.
- **Disponibilidad de Personal Técnico:** Durante la ejecución de las pruebas de penetración, te comprometes a tener disponible, en todo momento, a una persona capacitada para restaurar de manera inmediata cualquier servicio o servidor que pudiera quedar fuera de operación. Esta persona debe contar con experiencia en sistemas informáticos, redes y gestión de proyectos, y actuará como enlace entre ambas partes.
- **Colaboración y Suministro de Información:** En todo momento debes cooperar con nosotros proporcionando de forma oportuna toda la información requerida sobre sus sistemas, redes, instalaciones, equipos, estructuras de datos, protocolos, software, hardware y firmware. Dicha información de ser suficiente y adecuada para la correcta ejecución de los servicios.
- **Acceso a las Instalaciones:** Si los Servicios requieren la presencia de nuestro equipo Ethical Hacking en tus instalaciones, deberás garantizar acceso pleno a los sitios necesarios, incluidos centros de datos, salas de servidores, salas de conmutación y redes., Todos los gastos asociados, incluidos transporte, hospedaje, alimentación y cualquier otro derivado, serán cubiertos íntegramente por ti. Los servicios de cortesía (en caso de aprobarse) serán limitados exclusivamente a la modalidad remota y no incluirán ingeniería en sitio.
- **Restricciones de Acceso:** Nos comprometemos a cumplir con cualquier restricción razonable establecida por ti para el acceso a tus instalaciones, siempre que dichas restricciones no interfieran con nuestra capacidad para prestar los Servicios de manera efectiva.
- **Realización de Pruebas:** Llevaremos a cabo pruebas de seguridad con la debida diligencia, profesionalidad y en los plazos acordados, asegurando que se cumpla el alcance y los objetivos establecidos.
- **Riesgos y Responsabilidad por Datos:** Entiendes y reconoces que, aunque nosotros seguiremos las mejores prácticas durante las pruebas de seguridad, las herramientas y técnicas utilizadas podrían ocasionar interrupciones en tus sistemas y/o la posible pérdida o corrupción de datos. Por lo tanto, tu eres responsable de realizar copias de seguridad de sus datos y de implementar sistemas redundantes necesarios para proteger su información y operación.
- **Notificaciones:** Te notificaremos en caso de detectar una pérdida de servicio, datos o cualquier interrupción durante las pruebas. Sin embargo, no asumirá responsabilidad por dichas perdidas o interrupciones, ya que son riesgos inherentes a las pruebas de seguridad aceptadas por ti.
- **Interrupciones por explotación de Vulnerabilidades:** Reconoces y aceptas que durante las pruebas de Ethical Hacking, la explotación de vulnerabilidades puede ocasionar interrupciones parciales o completas de equipos, servicios o redes. Nosotros tomaremos todas las medidas razonables para mitigar estos efectos, sin embargo, entiendes y aceptas que dichos riesgos son inherentes a nuestro servicio y no seremos responsables por cualquier malfuncionamiento o daño resultante. Esto incluye la posibilidad de que algunos servicios del sistema del Cliente no estén disponibles durante el proceso de prueba.
- **Confidencialidad de la Información:** Nos comprometemos a mantener la confidencialidad de toda tu información proporcionada durante la prestación de los Servicios, incluyendo datos de sistemas, redes, y cualquier otra información técnica o empresarial revelada (en adelante, "Información Confidencial"). No divulgaremos dicha Información

Confidencial a terceros sin tu consentimiento previo por escrito, excepto en los casos en los que dicha divulgación sea requerida por ley, regulación o por una orden de una autoridad competente.

- **Uso de la información Confidencial:** Utilizaremos la Información Confidencial únicamente para los fines específicos relacionados con la prestación del Servicio contratado y no para ningún otro propósito. En ninguna circunstancia la Información Confidencial no será utilizada para nuestro beneficio propio. Implementaremos medidas de seguridad razonables para proteger la Información Confidencial contra el acceso no autorizado, la divulgación, la modificación o la destrucción. Estas medidas incluirán controles físicos, técnicos y administrativos adecuados al tipo de información y a los riesgos asociados.
- **Responsabilidad por Información Proporcionada por el Cliente:** No seremos responsables por ninguna pérdida, daño, costo, gasto u otra reclamación que surja del material o instrucciones proporcionadas que sean incompletas, incorrectas, inexactas, ilegibles o defectuosas o que contengan cualquier otro defecto o vicio, ya sea conocido o desconocido, de cualquier naturaleza o causa.
- **Servicios Proporcionados "Tal Cual"**: Reconoces que los servicios de Ethical Hacking que te proporcionamos se entregan "tal cual", y sin ninguna garantía adicional, ya sea expresa o implícita. No garantizamos la efectividad total de las pruebas ni la detección de todos los posibles riesgos de seguridad en el sistema del Cliente.
- No ofrecemos garantías sobre la exhaustividad de las pruebas realizadas ni sobre la ausencia de fallos en el sistema o redes evaluadas. Entiendes que no se puede garantizar que todas las vulnerabilidades sean detectadas o que los resultados sean exhaustivos debido a la naturaleza de las pruebas.
- **Responsabilidad por Resultados Posteriores:** Los resultados del Ethical Hacking, informes y recomendaciones que te entregamos, se basan en el estado actual del sistema en el momento de la evaluación. No seremos responsables de ningún daño, pérdida, o vulnerabilidad que pueda surgir después de la entrega del informe o de cualquier información adicional proporcionada durante el Servicio.
- **Responsabilidad por Implementación de Recomendaciones:** Asumes toda la responsabilidad por la implementación de las recomendaciones o correcciones que te fueron sugeridas. La aceptación del informe y recomendaciones que te hacemos es a riesgo del Cliente, y no seremos responsables por las consecuencias de su implementación o falta de implementación.
- **Interrupciones, Ataques Reales y Reprogramación de Pruebas:** Si, durante la ejecución de los servicios de Ethical Hacking, ocurre una falla o ataque en tus sistemas del Cliente (incluyendo, entre otros, malware, phishing u otras amenazas similares) que impida la finalización de las pruebas dentro del plazo acordado, no seremos responsables por el incumplimiento de dicho plazo. En este caso, las pruebas se suspenderán y reprogramarán a una fecha posterior.
- Entiendes que tu serás responsable de resolver cualquier incidente que impida el progreso de las pruebas y garantizar que los sistemas estén operativos para continuar con la ejecución según los tiempos previamente establecidos en el alcance del proyecto.
- En el caso de que se detecte un ataque real que comprometa tu seguridad, las pruebas se suspenderán de inmediato, y te notificaremos de inmediato. Tras la notificación, podremos colaborar, si así se requiere y siempre que tu utilices las herramientas establecidas en el portafolio para mitigar la amenaza. Las acciones necesarias serán definidas conforme a nuestros procedimientos de respuesta a incidentes. Estas acciones serán cotizadas por separado, independientemente de la contraprestación acordada inicialmente para el Ethical Hacking, y deberán ser aceptadas por ti. De igual manera, te comprometes a pagar los costos derivados de dichas acciones dentro de los 5 días naturales siguientes al envío de la factura correspondiente.
- **Exclusión De Responsabilidad por Daños:** Nosotros no seremos responsables por daños indirectos, incidentales, especiales o consecuenciales, incluidos, pero no limitados a, pérdida de beneficios, datos o uso.
- **Exclusión de Garantías Implícitas:** Reconoces que todas las garantías implícitas, incluyendo garantías de comerciabilidad o idoneidad para un propósito particular, están expresamente excluidas. No asumimos responsabilidad por fallos en el sistema o red que no sean el resultado directo y exclusivo de los servicios prestados.
- **Acceso a Datos Personales:** Aceptas que, durante la realización de las pruebas de seguridad, podríamos tener acceso a datos personales del Cliente.
- **Demoras o Incumplimientos por causas fuera de Control:** No somos responsables por demoras en el cumplimiento o por incumplimiento debido a causas fuera de su control razonable.
- **Acuerdo Completo entre las Partes:** Estos términos y condiciones, junto con el Contrato y la Propuesta, constituyen el acuerdo completo entre las Partes.

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE CIBERPATRULLAJE

Ofrecemos servicios especializados de Ethical Hacking también conocido como Pentesting o Pruebas de Penetración. Se trata de un servicio de ciberseguridad que simula ataques reales a los sistemas, redes o aplicaciones de una organización para identificar vulnerabilidades que podrían ser explotadas por atacantes malintencionados, cuyos principales objetivos son:

1. **Ciber Patrullaje**: Es un servicio de monitoreo, el cual puede ser continuo o por evento único (duración de 24 horas) que implica la vigilancia proactiva de del entorno digital para identificar y mitigar posibles amenazas. Este servicio incluye:

   - **Monitoreo de la Web**: Supervisión de sitios web públicos y foros en busca de amenazas y actividades maliciosas.
   - **Monitoreo de Redes Sociales**: Vigilancia de plataformas de redes sociales para identificar menciones, amenazas o actividades relacionadas extorsiones.
   - **Monitoreo de la Dark y Deep Web**: Exploración de áreas de la dark y deep web para detectar menciones de datos del Cliente o posibles actividades delictivas que puedan afectar al Cliente.

   Nosotros te notificaremos sobre amenazas detectadas y te ofreceremos recomendaciones. Sin embargo, no garantizamos la detección de todas las amenazas, ni que las amenazas detectadas serán mitigadas eficazmente.

   **Objetivo**: Proporcionar alertas tempranas y sugerir acciones para reducir riesgos.

2. **CiberInteligencia**: Se enfoca en recolocar y analizar información del entorno digital para anticipar y prepararse para posibles amenazas. Incluye:

   - **Recolección de Información**: Obtención de datos relevantes de diversas fuentes digitales, como Internet, redes sociales, dark y deep web.
   - **Análisis de datos**: Evaluación de la información recolectada para identificar patrones de amenaza y generar informes detallados.
   - **Recomendaciones Estratégicas**: Provisión de recomendaciones basadas en el análisis para anticipar amenazas y mejorar tu seguridad.

   No garantizamos la recolección de toda la información relevante ni de la exhaustividad o precisión del análisis.

   **Objetivo**: Ofrecer perspectivas estratégicas y recomendaciones prácticas para prevenir amenazas futuras.

3. **Protección de la Marca en la Web**: El Servicio de Protección de la Marca en la Web está orientado a salvaguardar la reputación e integridad de tu marca en el entorno digital. Incluye:

   - **Vigilancia de Marca:** Supervisión de la web y las redes sociales para detectar el uso no autorizado de la marca, como sitios web falsos o uso indebido de logotipos y nombres.
   - **Detección de Sitios Apócrifos:** Identificación de sitios web fraudulentos que imitan o suplantan la marca del Cliente con fines maliciosos.
   - **Suplantación de Identidad en Redes Sociales:** Monitoreo de perfiles y páginas falsas que utilicen la marca del Cliente de manera indebida.
   - **Defensa de la Reputación:** Respuesta a incidentes detectados, incluyendo coordinación con plataformas para la eliminar contenido falso.

   **Objetivo**: Preservar la reputación de tu marca y prevenir el uso indebido de su identidad en el entorno digital.

## PLAZO DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

1. **Anual:** Si la contratación se maneja bajo un esquema anual incluye:
   - **Monitoreo Continuo:** Incluye monitoreo continuo de sistemas, redes y otras áreas relevantes del entorno digital del Cliente, para detectar amenazas y vulnerabilidades en tiempo real.
   - **Notificación y Generación de Boletines:** Ante la detección de vulnerabilidades o actividades sospechosas, Te notificaremos de manera inmediata y genera boletines con la información necesaria para mitigar los riesgos detectados.
   - **Informes Periódicos:** Se entregarán informes mensuales y trimestrales detallando las actividades realizadas, amenazas detectadas, acciones correctivas sugeridas y el estado general de la seguridad del Cliente.
   - **Duración y Continuidad:** El servicio es anual y se renueva automáticamente, salvo que ambas partes acuerden lo contrario.

2. **Evento Único:** Este servicio está limitado a una seré de actividades especificadas y realizadas dentro de un cronograma acordado entre las partes.
   - **Entregables:** Se entregan solo 2 reportes. Son los siguientes:
   - **Reporte Ejecutivo:** Que contiene: (i) El resumen de las principales amenazas detectadas durante el evento, (ii) Un análisis general de la situación de seguridad del Cliente y las posibles implicaciones para su negocio, y (iii) Recomendaciones y acciones que pueden tomarse para mitigar los riesgos detectados.
   - **Reporte Técnico:** Es un documento que contiene el detalle técnico de las vulnerabilidades detectadas y las acciones recomendadas. (i)Describe de manera precisa las vulnerabilidades o amenazas detectadas, incluyendo detalles técnicos como la naturaleza del ataque, el método utilizado, la gravedad y las áreas afectadas, (ii) Análisis detallado de los sistemas, redes o componentes comprometidos, (iii) Recomendaciones técnicas y acciones para mitigar riesgos y reforzar la seguridad de los sistemas a largo plazo.

3. **Tiempo Limitado (24 horas):** Al ser un servicio de duración limitada a 24 horas, no aplica monitoreo continuo ni seguimiento posterior, a menos que se acuerden servicios adicionales entre las partes.

## ESPECIFICACIONES GENERALES DEL SERVICIO

**Alcance del Servicio:** El monitoreo incluirá, pero no se limitará a:

- Sitios web públicos y accesibles a través de motores de búsqueda estándar.
- Plataformas de redes sociales y foros en línea relevantes para la presencia y reputación del Cliente.
- Sitios y foros que no son accesibles públicamente (Dark web y Deep web) que requieran permisos especiales o navegadores específicos para acceder.
- Otros entornos digitales relevantes acordados por ambas partes.

Los servicios se entregan en función de la información y condiciones disponibles al momento de su ejecución. Debido a la naturaleza del entorno digital, siempre existe un riesgo residual los servicios proporcionados están diseñados para reducir dicho riesgo.

**Límites de la responsabilidad:** No será nuestra responsabilidad los fallos en los servicios debido a:

- Uso incorrecto o no autorizado de los servicios por parte del Cliente.
- Problemas técnicos fuera de nuestro control, como fallos en hardware, software o infraestructura del Cliente.
- Modificaciones o alteraciones no autorizadas realizadas por el Cliente.

1. Implementaremos medidas de seguridad estándar para proteger la información y los sistemas del cliente. Sin embargo, no garantiza que los servicios sean ininterrumpidos, libres de errores o completamente seguros frente a ataques o accesos no autorizados.

2. Los servicios se proporcionan "Tal Cual" y sin garantías adicionales, ya sean explicitas o implícitas y no aseguramos:
   - La detección de todas las amenazas o actividades maliciosas.
   - La recolección de toda la información relevante ni un análisis exhaustivo y sin errores.
   - La detección de todas las infracciones de marca o la efectividad total de las recomendaciones y/o acciones correctivas.
3. Entiendes que no seremos responsables por daños indirectos, incidentales, consecuentes, especiales, punitivos o ejemplares, incluyendo, pero no limitándose a la pérdida de ingresos, pérdida de beneficios, pérdida de datos, interrupción de negocio o cualquier otra pérdida económica.
4. No somos responsables por fallos en los servicios que resulten de (i) el uso incorrecto o no autorizado de los servicios por parte del Cliente, (ii) problemas técnicos que surjan fuera de nuestro control, incluyendo, pero no limitándose a fallos en el hardware, software o infraestructura, y (iii) cualquier modificación o alteración de los servicios de tu parte sin nuestra autorización previa.
5. Eres consciente y estás de acuerdo que implementaremos medidas de seguridad estándar de la industria para proteger tu información y sistemas; sin embargo, no garantiza que los servicios sean ininterrumpidos, libres de errores o completamente seguros contra todos los posibles ataques cibernéticos o accesos no autorizados.
6. No garantizamos la detección de todas las amenazas o actividades maliciosas y aceptas que no seremos responsables por la falta de detección de amenazas que puedan surgir después de la entrega del informe de Ciber Patrullaje.
7. No garantizamos que toda la información relevante será recolectada ni que el análisis será exhaustivo. Aceptas que no seremos responsables por cualquier decisión tomada basándose en la información o recomendaciones proporcionadas, ni por las consecuencias de posibles amenazas que no hayan sido anticipadas.
8. Entiendes que no garantizamos que todas las infracciones de marca serán detectadas ni que las acciones correctivas sable por el impacto de cualquier uso indebido de la marca o por la efectividad de las medidas tomadas para proteger la marca.
9. No ofrecemos garantías en cuanto a la exhaustividad, precisión o eficacia de los Servicios prestados. La aceptación de los Servicios de tu parte es a riesgo propio, y no nos comprometemos a proporcionar un nivel específico de desempeño o a prevenir todas las posibles amenazas.
10. Eres responsable de implementar las recomendaciones y acciones sugeridas por nosotros y no seremos responsables por los resultados de dicha implementación ni por cualquier impacto derivado de la adopción o falta de adopción de las recomendaciones.
11. Entiendes que no somos responsables por problemas, fallos o daños que resulten de la interacción de sus servicios con otros sistemas, servicios o productos no suministrados.
12. El Cliente es responsable por errores, omisiones o fallos causados por errores humanos de sus empleados, contratistas o agentes.

**Confidencialidad:**

1. Nos comprometemos a mantener la confidencialidad de toda la información nos sea proporcionada durante la prestación de los Servicios, incluyendo datos de sistemas, redes, y cualquier otra información técnica o empresarial revelada (en adelante, "Información Confidencial").
2. Por ningún motivo divulgaremos dicha Información Confidencial a terceros sin el consentimiento previo por escrito del Cliente, excepto en los casos en los que dicha divulgación sea requerida por ley, regulación o por una orden de una autoridad competente.
3. Utilizaremos la Información Confidencial únicamente para los fines específicos relacionados con la prestación del Servicio contratado y no para ningún otro propósito. La Información Confidencial no será utilizada para beneficio propio.
4. Implementaremos medidas de seguridad razonables para proteger la Información Confidencial contra el acceso no autorizado, la divulgación, la modificación o la destrucción utilizando controles físicos, técnicos y administrativos adecuados.

**Colaboración y Notificación:**

1. Trabajaremos estrechamente contigo, designando puntos de contacto específicos y estableciendo procedimientos de escalación para incidentes críticos.
2. En caso de detectar amenazas criticas o vulnerabilidades significativas, te notificaremos inmediatamente con detalles del incidente y las medidas correctivas recomendadas.

- **Acceso a Datos Personales:** Aceptas y estas consiente que, durante la realización de las pruebas de seguridad, podríamos tener acceso a datos personales del Cliente.
- **Demoras o Incumplimientos por causas fuera de Control:** No seremos responsables por demoras en el cumplimiento o por incumplimiento debido a causas fuera de su control razonable.
- **Acuerdo Completo entre las Partes:** Estos términos y condiciones, junto con el Contrato y la Propuesta, constituyen el acuerdo completo entre las Partes.

Cualquier modificación a los términos económicos, comerciales o legales del Servicio señalado, serán notificados por anticipado a los correos electrónicos referidos en el Contrato.

# DATA CENTER

## TÉRMINOS Y CONDICIONES AL SERVICIO DE COUBICACIÓN

- El Servicio de Coubicación brinda un espacio físico para que el Cliente tenga equipos y dispositivos de su propiedad dentro de nuestras instalaciones, donde se proporcionará el suministro de energía, aire acondicionado y seguridad, en adelante el "Sitio de Coubicación".
- Nosotros proporcionamos el o los Sitios de Coubicación, en los domicilios señalados en la oferta comercial (la Oferta).
- El Sitio de Coubicación tendrá un rack / gabinete de nuestra propiedad, el rack / gabinete estará anclado al piso y a la estructura instalada por esta última, mediante material adecuado con el fin de evitar posibles daños al equipo propiedad del Cliente.
- El rack / gabinete podrá tener equipo de otros clientes, respetando el espacio designado al Cliente y las condiciones de seguridad y temperatura que el Equipo requiere.
- El plazo de contratación mínima del servicio de Coubicación contará a partir de la fecha de entrega del o los sitios de Coubicación, debiendo ambas Partes firmar el acta de recepción de servicios y de bienes correspondiente.
- Para efectos de este servicio, las partes en la Oferta establecerán los Sitio de Coubicación, la contraprestación y el plazo de contratación mínima, así como se deberá adjuntar un inventario de los equipos proporcionados por el Cliente que quedarán instalados en los sitios referidos dentro de nuestras instalaciones.
- Los servicios que proporcionamos estarán limitados a lo dispuesto en los presentes términos y condiciones, por lo que no se considera una obligación que proporcionemos equipamiento alguno a favor del Cliente salvo que se establezca lo contrario en la Oferta.
- Los presentes Términos y Condiciones en conjunto con la Oferta y en su caso la propuesta comercial formará parte integral del Contrato Global celebrado entre ambas partes.

### AMBIENTACIÓN

Todo Equipo requiere de condiciones ambientales especiales para asegurar una correcta operación y llevar a cabo una buena instalación de conformidad con los siguientes requerimientos.

**Iluminación.** Para efectos de trabajo y mantenimiento de los equipos a instalar propiedad del Cliente, es necesario una iluminación de propósito general ubicada dentro del Sitio de Coubicación que asignamos, por donde se instalarán los equipos, el cual será de mínimo 300 Luxes.

**Aire Acondicionado.** Dentro del Sitio de Coubicación proporcionado, operará un sistema de aire acondicionado para generar una temperatura valor mínimo + 18°C, máximo + 27°C. ICREA STD 131 2019 numeral 430.5 así mismo, con una humedad relativa de -9°C de punto de rocío a + 15°C de punto de rocío y 60% de humedad relativa máxima. Dicho requerimiento, garantizará el funcionamiento satisfactorio del equipo a instalar, según los márgenes inscritos de condiciones ambientales de operación especificados por el fabricante.

**Limpieza**. El Sitio de Coubicación asignado deberá estar libre de polvo, suciedad y materiales que perjudiquen o pongan en peligro el correcto funcionamiento de los Equipos instalados por el Cliente. Es de suma importancia la prevención de filtraciones de agua y humedad en el lugar donde se instalarán los Equipos. Adicionalmente, el Sitio de Coubicación no tendrá ventanas y/o puertas al exterior que estén abiertas, con el fin de Proteger los equipos de la intemperie.

**Etiquetado.** Debes etiquetar claramente y bajo nuestra recomendación la totalidad de los Equipos y cables a instalar y/o instalados.

**Sistema Eléctrico.** Para el suministro de energía nosotros proveeremos:

- Voltaje alterno, valores nominales 120 VAC y 208 VAC +/- 10% Monofásico, 208 VAC +/- 10% trifásico.
- Voltaje directo, operación en rectificación -52 VDC, con un cálculo de corriente a - 48 VDC en el centro de distribución dedicado para el Cliente, para que este pueda energizar los equipos de telecomunicaciones que instalará.

Será nuestra responsabilidad el uso de sistemas interrumpibles de energía, así como toda la distribución de la alimentación hacia receptáculos regulados de donde alimentarán tus equipos. Todos los trabajos y cableados deberán de ser previamente aprobados por nosotros anticipadamente. Asimismo, podremos establecer adicionalmente al pago por el Servicio, una tarifa por energía eléctrica por Kilowatt consumido o por consumir a tu cargo, la cual será facturada en la mensualidad que corresponda al mes, dicha tarifa será de conformidad con los precios en el mercado actualizados.

**Especificaciones de Tierra.** Debes conectar tus equipos a la barra de tierra de > 5 ohms que le indiquemos, utilizando cuando menos un calibre de cable de 6 AWG, en caso de que se requiera otro calibre este será determinado con base en un estudio eléctrico.

### ESPECIFICACIONES GENERALES DEL SERVICIO

- Debes entregar al Responsable del Sitio de Coubicación, designado por nosotros, una carta responsiva con el listado del personal que requiere tener acceso al Sitio de Coubicación, que podrá también ser personal de uno de tus proveedores. En el caso de alta y o baja del personal o asignación de tu nuevo personal o de tus proveedores, la actualización deberá ser inmediata y utilizando el procedimiento antes descrito, en el entendido de que las personas que no se encuentren en la lista a que se hace mención en el presente párrafo, no tendrán acceso al Sitio de Coubicación.
- Todo tu personal o el personal de tus proveedores deberán portar una identificación vigente con fotografía que lo acredite como empleado de la compañía de la que se trate y en todo momento será acompañado por un elemento de nuestro personal.

- No se permitirá el acceso al Sitio de Coubicación a tus proveedores que no aparezcan en el listado de personal autorizado, serás el responsable de los daños que durante la estancia pudieran ocasionar los proveedores en el Sitio de Coubicación y en virtud de lo anterior, deberá sacarnos en paz y a salvo de cualquier demanda, denuncia, querella, queja que pudiera entablar un tercero en nuestra contra.
- Debes notificar con un mínimo de 24 horas de anticipación a nuestro NOC, para hacer cualquier tipo de actividad programada en tu Sitio de Coubicación ya sea por este último o por sus proveedores.
- Para que puedas tener acceso al Sitio de Coubicación en caso de emergencia, deberá solicitar al NOC, el acceso respectivo.
- Tu y/o tus proveedores son responsables de traer sus herramientas, material y/o equipos necesarios para las actividades a realizar dentro del Sitio de Coubicación.
- Todo tu personal y de tus sus proveedores deberán apegarse a las políticas y procedimientos operativos y de seguridad que el personal del Sitio de Coubicación les indique. De igual manera, todo tu personal o de tus proveedores deberán de apegarse al cumplimiento de los procedimientos solicitados por nuestra área de seguridad, para la entrada y salida de material, herramienta y equipo del Sitio de Coubicación.
- El personal de ambas partes, puede posponer o suspender cualquier actividad desarrollada por ti o tus proveedores, si considera que existen condiciones de riesgo para nuestra Red o servicio para otros clientes, programando nuevamente una fecha para la actividad suspendida.
- Reconoces que nosotros no seremos responsables por fallas atribuibles a los equipos y/o dispositivos de tu propiedad o de terceros con los que tengas convenio. Serás responsable por el funcionamiento, operación y mantenimiento de sus equipos y/o dispositivos instalados dentro del Sitio de Coubicación.
- Nosotros seremos responsables de la guarda y conservación del equipo entregado por ti, el cual deberá mantenerse en perfectas condiciones de uso; obligándose para ello, a responder por el pago o reposición del mismo, el cual se determinará en base al costo que lleva la reparación, adquisición e instalación de otro equipo que supla al dañado. Para el caso de que se haya generado algún daño o inutilización del equipo, te daremos aviso por escrito dentro de las siguientes dos horas para que realices el reemplazo del equipo.
- En los casos que el equipo referido, haya sido dañado o inutilizado por dolo, mala fe o negligencia de nuestra parte, de nuestros empleados, familiares o cualquier persona, estamos obligados a responder por el pago del 100% del costo del equipo referido siempre y cuando se acredite nuestra responsabilidad.
- Cuando el daño o inutilización del equipo necesario para la prestación del servicio, se haya generado por causas de fuerza mayor o por falla aparente, debes reemplazar el equipo sin nuestra responsabilidad.
- Nuestra responsabilidad está limitada en el cumplimiento del objeto del presente documento siendo nuestra única responsabilidad proporcionar el espacio físico (Coubicación) en los términos anteriormente expuestos. Derivado de lo anterior, reconoces que no somos responsables por el manejo de datos, ni por la ciberseguridad de la información que alojes en los equipos que se instalen en el Sitio de Coubicación.
- Cualquier modificación a los términos económicos, comerciales o legales del Servicio señalado, serán notificados por anticipado a los correos electrónicos referidos en el Contrato.