

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 servicios 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.

GARANTÍAS Y SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS

Con excepción de los casos que no sean imputables ni previsibles a MCM, si los servicios se interrumpen por un período consecutivo superior a 24 (veinticuatro) horas, contado a partir del momento en que el Cliente haya reportado la falla a nuestro Network Operations Center (NOC), y no se haya atendido el reporte ni restablecido el servicio, MCM bonificará al Cliente la parte proporcional de la renta mensual correspondiente a los Servicios afectados, calculada en función del tiempo que dure la afectación.

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