

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, advirtiéndote 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.