

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 proporcionas. Es tu responsabilidad suministrar 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