

### **TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO EN INFORMÁTICA**

Los términos y condiciones que a continuación se establecen, constituyen el acuerdo bajo el cual INFIDATA, otorgará a EMPRESA CLIENTE el uso de los servicios que se establecen en el Anexo 1 del presente documento (en lo sucesivo a SERVICIO).

La utilización del SERVICIO por parte de EMPRESA CLIENTE implica su adhesión a los presentes términos y condiciones y se sujeta a ellos y a las modificaciones que pudieran sufrir. Si EMPRESA CLIENTE en cualquier momento no estuviera de acuerdo total o parcialmente con los términos y condiciones del presente documento, deberá abstenerse inmediatamente de usar el SERVICIO.

#### **PRIMERA.- DEFINICIONES**

Para los efectos de los presentes términos y condiciones, cuando se utilicen los siguientes términos ya sea en la forma singular o plural, tendrán el significado que se señala a continuación:

**ADMINISTRADOR DEL SERVICIO:** Persona(s) autorizada(s) por EMPRESA CLIENTE para la administración del SERVICIO.

**CENTRO DE ATENCIÓN:** Call-Center del SERVICIO, a través del cual, EMPRESA CLIENTE contrata, obtiene información, atiende y/o canaliza los reportes de fallas y/o las aclaraciones del mismo. Se accede mediante el número nacional 01 833 315 26 63 o enviando un correo electrónico a soporte@infidata.com.mx

**EMPRESA CLIENTE:** Persona moral o física con actividad empresarial que contrata y/o activa el SERVICIO a través de cualquier canal que se tenga disponible.

**HORARIO LABORAL:** Aplica para la visita en sitio y comprende de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs y sábado de 09:00 a 12:00 hrs con excepción de los días no laborables que se establecen en la Ley Federal del Trabajo.

**EQUIPO DE CÓMPUTO:** Equipo de escritorio o portátil, propiedad de EMPRESA CLIENTE.

**PROGRAMA DE COMPUTADORA:** Toda aplicación y/o software formado por una secuencia de instrucciones o indicaciones destinadas a ser utilizadas, directa o indirectamente, en un sistema informático para realizar una función o una tarea, para obtener un resultado determinado, cualquiera que fuere su forma de expresión y fijación. A los mismos efectos, la expresión programas de computadora comprenderá también su documentación preparatoria.

**SERVICIO:** Estará constituido por los servicios de operación, mantenimiento y soporte técnico de EQUIPOS DE COMPUTO y PROGRAMAS DE COMPUTADORA de EMPRESA CLIENTE, servicios de telecomunicaciones, soporte a usuarios así como otros servicios que INFIDATA preste a EMPRESA CLIENTE de acuerdo con el Anexo 1 al presente, incluidos los detallados en el Anexo 2 al presente relativos la exhalación de reportes y niveles de fallas.

**ENTORNO INFORMÁTICO:** Equipos y máquinas informáticas incluyendo centro de proceso de datos, discos, unidades, cintas, unidades de control de comunicaciones y otros elementos en los que se van a procesar los datos de EMPRESA CLIENTE, y el resto de accesorios físicos necesarios para la correcta prestación de los servicios informáticos contratados.

**FACTURA:** Factura(s) que emite INFIDATA a EMPRESA CLIENTE para cobrar, entre otros conceptos, el SERVICIO proporcionado.

### **SEGUNDA.- OBJETO**

Constituye el objeto de la prestación de los servicios informáticos de INFIDATA en beneficio de EMPRESA CLIENTE y su ENTORNO INFORMÁTICO; mantenimiento y soporte técnico de EQUIPOS DE CÓMPUTO y PROGRAMAS DE COMPUTADORA, servicios de telecomunicaciones, soporte a usuarios así como el resto de cualesquiera otros servicios que INFIDATA preste a EMPRESA CLIENTE. Asimismo, se establece como Anexo 2 al presente la escalacion de reportes y los niveles de fallas acordados entre las partes para la prestación de los servicios informáticos, en los que se define la disponibilidad acordada para cada reporte de SERVICIO.

### **TERCERA. REQUISITOS PARA PRESTAR Y RECIBIR EL SERVICIO**

Que EMPRESA CLIENTE esté interesada en contratar a INFIDATA para la gestión por esta última de su ENTORNO INFORMÁTICO propiedad de EMPRESA CLIENTE.

Que EMPRESA CLIENTE es propietaria de los EQUIPOS DE CÓMPUTO en sus instalaciones, así como de los PROGRAMAS DE COMPUTADORA instalados, cuya funcionalidad consiste en atender las necesidades de procesamiento de información en la empresa.

Que EMPRESA CLIENTE es una empresa legalmente constituida dedicada actividades lícitas.

Que EMPRESA CLIENTE no tenga adeudos vencidos con INFIDATA.

Que EMPRESA CLIENTE tenga contratado el servicio de acceso a Internet que cumpla con las características técnicas necesarias para hacer uso del SERVICIO.

Que EMPRESA CLIENTE designe como mínimo a una persona que fungirá como el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.

#### **CUARTA. ACTIVACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO**

El SERVICIO será activado por INFIDATA dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la fecha de su solicitud por parte de EMPRESA CLIENTE y cuando haya aceptado los presentes términos y condiciones.

INFIDATA enviará a la cuenta de correo electrónico previamente señalada por EMPRESA CLIENTE, después de la contratación del SERVICIO, un correo electrónico con la notificación de que el SERVICIO ha sido activado y la información necesaria para que EMPRESA CLIENTE utilice el SERVICIO.

EL ADMINISTRADOR DEL SERVICIO será responsable de informar acerca del SERVICIO a todo el personal perteneciente a EMPRESA CLIENTE que esté autorizado para usarlo mediante el CENTRO DE ATENCIÓN, siempre y cuando se trate de un EQUIPO DE CÓMPUTO y/o ENTORNO INFORMÁTICO propiedad de EMPRESA CLIENTE.

#### **QUINTA. DISPONIBILIDAD Y GARANTÍA DEL SERVICIO**

INFIDATA no garantiza la operación ininterrumpida de SERVICIO, sin embargo si garantiza que el SERVICIO suministrado conforme a los presentes términos y condiciones, será prestado de manera eficiente y con la atención requerida para que EMPRESA CLIENTE pueda hacer uso del mismo de conformidad con lo establecido al inicio del SERVICIO o de lo contrario podrá solicitar la omisión del pago de la FACTURA del mes corriente, siempre y cuando demuestre la inconformidad(es), y se haya rebasado la Escala 3 de Fallas o el Nivel 1 de Prioridad (Anexo 2) y no puedan ser resueltas.

La omisión no aplica en casos fortuitos o de fuerza mayor y en ningún caso el monto omitido será mayor al cargo de 1 mes de SERVICIO ni contemplara productos, piezas o partes entregadas.

#### **SEXTA. ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE INFORMACIÓN**

EMPRESA CLIENTE reconoce y acepta que el SERVICIO no incluye ninguna responsabilidad por el respaldo de su información, este procedimiento corresponde única y exclusivamente al usuario que opera el EQUIPO DE CÓMPUTO y su ENTORNO INFORMÁTICO.

#### **SÉPTIMA. CAMBIO DE MODALIDAD DE SERVICIO**

El SERVICIO depende de la cantidad de EQUIPOS DE COMPUTO con las que EMPRESA CLIENTE cuente en una sola ubicación geográfica, EMPRESA CLIENTE deberá informar del aumento/disminución de los mismos a INFIDATA a través del CENTRO DE ATENCIÓN para que sean cubiertos por el SERVICIO y/o se hagan los ajustes correspondientes. Cada inicio de año (enero) se hará un levantamiento del número de EQUIPOS DE COMPUTO para recalcular el monto del SERVICIO en base al número de equipos existentes.

Si EMPRESA CLIENTE decide en cualquier momento no continuar con el SERVICIO de forma mensual, tiene la opción de contar con el SERVICIO por evento, generando una FACTURA por cada reporte solucionado en base a los precios vigentes, en ningún caso es posible combinar las dos modalidades.

### **OCTAVA. TARIFAS DEL SERVICIO, CONDICIONES DE PAGO Y SUSPENSIÓN**

EMPRESA CLIENTE deberá pagar a INFIDATA por la prestación del SERVICIO de forma mensual y de acuerdo a las tarifas vigentes que se estipulen al inicio del SERVICIO, en el entendido que la aceptación por parte de EMPRESA CLIENTE a los términos y condiciones aquí estipuladas, implica la aceptación de dichos cargos.

La renta mensual del SERVICIO corresponderá a una FACTURA por cada sucursal que EMPRESA CLIENTE decida agregar y es independiente de cualquier otro cargo por otros servicios que se le presten a EMPRESA CLIENTE.

Los cargos correspondientes al SERVICIO deberán ser pagados en un plazo no mayor a 30 (treinta) días naturales a partir del envío de la FACTURA, en el entendido que si el pago del SERVICIO no es cubierto por EMPRESA CLIENTE dentro de la fecha límite de pago, se procederá a suspender la prestación del SERVICIO.

EMPRESA CLIENTE reconoce y acepta que INFIDATA podrá suspender la prestación del SERVICIO, sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial, cuando EMPRESA CLIENTE no pague en el tiempo y la forma convenida el importe de la contraprestación.

INFIDATA restablecerá el SERVICIO cuando EMPRESA CLIENTE acredite haber liquidado cualquier adeudo; en el entendido que si después de 60 (sesenta) días naturales de haber realizado la suspensión del SERVICIO, INFIDATA no recibe el pago correspondiente, INFIDATA podrá dar de baja el SERVICIO sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial.

### **NOVENA. RESPONSABILIDAD**

EMPRESA CLIENTE será responsable de:

- Que el EQUIPO DE CÓMPUTO, PROGRAMAS DE COMPUTADORA y demás ENTORNO INFORMÁTICO pertenezcan legalmente a EMPRESA CLIENTE.
- Que sus empleados utilicen el EQUIPO DE CÓMPUTO solo para cuestiones laborales y por ningún motivo para uso personal ni de esparcimiento.
- No instalar PROGRAMAS DE COMPUTADORA de dudosa procedencia, así como verificar y/o evaluar archivos dañados, con códigos maliciosos que puedan llegar por correo electrónico o medios de almacenamiento antes de su descarga.

- De la conexión y pago del servicio de Internet requerido para la atención remota.
- Guardar y cambiar sus claves y/o contraseñas de acceso a sus EQUIPOS DE COMPUTO de manera periódica.
- Respalidar su propia información en los medios establecidos por EMPRESA CLIENTE para este fin.
- Notificar a INFIDATA a través del CENTRO DE ATENCIÓN en caso de existir la sospecha de que su EQUIPO DE COMPUTO presente problemas, se encuentra vulnerable o algún tercero no autorizado posea alguna contraseña o clave de acceso que pueda violar el uso de sus PROGRAMAS DE COMPUTADORA.
- Proporcionar a INFIDATA la información requerida para la solución del problema reportado por EMPRESA CLIENTE.
- Atender las recomendaciones mencionadas (por medios tanto electrónicos como presenciales) por INFIDATA acerca del uso correcto de su EQUIPO DE COMPUTO o de las soluciones presentadas para la reparación de los errores reportados.
- Hacer uso de sus plenas facultades en la toma de decisiones, acerca del método de solución recomendado, aceptando que la decisión final y las consecuencias de la misma depende totalmente de EMPRESA CLIENTE.
- Informar a todos sus empleados autorizados, de la disponibilidad del SERVICIO de INFIDATA.
- Sacar y mantener en paz y a salvo a INFIDATA de cualquier reclamación, demanda y/o acción legal que pudiera derivarse del uso que EMPRESA CLIENTE o terceras personas relacionadas con EMPRESA CLIENTE hagan del SERVICIO.

INFIDATA será responsable de prestar el SERVICIO, conforme a lo establecido en los presentes términos y condiciones y sus Anexos, por lo que INFIDATA no será responsable cuando se presente cualquiera de los siguientes supuestos:

Del uso inadecuado del EQUIPO DE COMPUTO o del SERVICIO por parte de EMPRESA CLIENTE.

De la transmisión de información o de los datos, que EMPRESA CLIENTE comparta con terceros.

Que EMPRESA CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS utilicen el SERVICIO en forma distinta a lo establecido en el presente instrumento.

La responsabilidad de INFIDATA, en caso de incumplimiento a cualquiera de las obligaciones que conforme al presente le correspondan, queda limitada al pago de los daños directos ocasionados a EMPRESA CLIENTE, el cual por ningún motivo podrá exceder el monto de la renta de 1 mes del SERVICIO pagada por EMPRESA CLIENTE.

En ningún caso, INFIDATA responderá por daños consecuenciales o indirectos, pérdidas sufridas o ingresos no obtenidos, derivados del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que conforme a lo establecido en el presente le corresponden.

#### **DÉCIMA. VIGENCIAS Y BAJA DEL SERVICIO**

La vigencia de los presentes términos y condiciones, así como del SERVICIO será por tiempo indeterminado y entrará en vigor a partir de la fecha en que EMPRESA CLIENTE contrate el SERVICIO.

No obstante lo anterior, el SERVICIO contratado puede tener la vigencia que se pacte con EMPRESA CLIENTE al inicio del SERVICIO.

EMPRESA CLIENTE podrá solicitar la baja del SERVICIO en cualquier momento, en cuyo caso deberá dar aviso por medio de correo electrónico a [gerencia@infidata.com.mx](mailto:gerencia@infidata.com.mx) y llamando al CENTRO DE ATENCIÓN, quedando obligada EMPRESA CLIENTE a cubrir la renta mensual completa, independientemente del día en que sea presentada la notificación de baja del SERVICIO. Asimismo, EMPRESA CLIENTE reconoce y acepta que se dará de baja el SERVICIO en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial.

#### **DÉCIMA PRIMERA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR**

Ante el evento de un caso fortuito o de fuerza mayor que impida parcial o totalmente la prestación del SERVICIO, cualquiera de las partes podrá dar por terminado la prestación del mismo, sin responsabilidad alguna, mediante aviso por correo electrónico o llamando al CENTRO DE ATENCIÓN dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a que esta circunstancia haya ocurrido, quedando obligada EMPRESA CLIENTE a realizar los pagos que se encuentren pendientes de liquidación relacionados con el SERVICIO que se le hubiera prestado a EMPRESA CLIENTE hasta la fecha en que ocurrió tal evento.

#### **DÉCIMA SEGUNDA. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Tanto EMPRESA CLIENTE como INFIDATA guardaran estricta confidencialidad con respecto a la documentación e información impresa, verbal, audiovisual o de cualquier otra índole que se comparta durante la prestación del SERVICIO.

#### **DÉCIMA TERCERA. DATOS PERSONALES.**

Ambas partes acuerdan que los datos personales de EMPRESA CLIENTE (persona física), incluyendo los sensibles, que actualmente o en el futuro obren en sus bases de datos, serán tratados y/o utilizados de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

#### **DÉCIMA CUARTA. RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL**

Tanto EMPRESA CLIENTE como INFIDATA se reconocen recíprocamente, en el carácter en que intervienen con plena capacidad jurídica para contratar y en el caso de representar a terceros, cada uno de los intervinientes asegura que el poder con el que actúa no ha sido revocado ni limitado, por lo tanto los presentes términos y condiciones constituyen la plena, total y única manifestación de la voluntad de las partes, por lo que cualquier acuerdo, escrito, notificación u oferta, realizada previamente a éstos términos y condiciones, sea de manera escrita o verbal, y que se relacione directa o indirectamente con el objeto del presente instrumento, queda sin efecto alguno, por lo que ninguna de las partes se reserva acción o derecho alguno que ejercer, derivado de cualquiera de dichos actos previos a la aceptación del presente documento.

#### **DÉCIMA QUINTA. MODIFICACIONES**

Los presentes términos y condiciones podrán ser modificados por INFIDATA, sin previo aviso, en cuyo caso la versión modificada se pondrá a disposición de EMPRESA CLIENTE a través de la página web [www.infidata.com.mx](http://www.infidata.com.mx), por lo que será responsabilidad de EMPRESA CLIENTE consultar de manera periódica los términos y condiciones vigentes y en caso de no estar de acuerdo con su contenido y alcances, EMPRESA CLIENTE podrá solicitar la baja del SERVICIO conforme a lo señalado en este instrumento.

#### **DÉCIMA SEXTA. ANEXOS**

Los anexos de los presentes términos forman parte integrante del mismo y contienen derechos y condiciones a cargo de las partes plenamente reconocidas entre sí.