

## Acuerdo de nivel de servicio / Service Level Agreement (SLA)

Acuerdo de prestación de servicios de alojamiento y transferencia de datos ("SERVICIO") que celebran Grupo Execom de Chiapas SA de CV ("PROVEEDOR") y usted persona física o jurídica ("CLIENTE") al tenor de las siguientes:

### DEFINICIONES

"SUSCRIPCIÓN". Es el documento (impreso o electrónico) que describe los servicios contratados con el nivel de detalle necesario (incluyendo precios y tarifas) y que se corresponde con los conceptos facturados periódicamente al "CLIENTE"

"CREDENCIALES". Son el nombre de usuario, contraseña y nombre de dominio que se requieren para conectarse y administrar el "SERVICIO" a través de Internet.

### DECLARACIONES

1. El "CLIENTE" declara que es de su interés y necesidad contar con el "SERVICIO"
2. El "PROVEEDOR" declara que oferta el "SERVICIO" que puede resultar útil para los fines del "CLIENTE" y que por tal motivo se celebra el presente.

### CLAUSULAS

1. El "SERVICIO" y por tanto la obligación adquirida por el "PROVEEDOR" mediante este documento consta únicamente de lo siguiente:
  - a. Otorgar al "CLIENTE" las "CREDENCIALES" de conexión para administrar el "SERVICIO" con las características contratadas en la "SUSCRIPCIÓN" en un plazo no mayor a 24 horas hábiles
  - b. Proporcionar el espacio de almacenamiento de datos y permitir su transferencia a través de Internet de acuerdo a lo contratado en la "SUSCRIPCIÓN"
  - c. Ofrecer la funcionalidad del software que proporciona el "SERVICIO" como se indica en la "SUSCRIPCIÓN"
  - d. Otros servicios complementarios que se establecen en la "SUSCRIPCIÓN"
2. El "CLIENTE" acepta que es su responsabilidad contar con los equipos y sistemas adecuados y correctamente configurados que le permitan conectarse a la Internet y acceder o administrar el "SERVICIO" de acuerdo a la "SUSCRIPCIÓN" contratada.
3. El "SERVICIO" incluye asesoría telefónica, por chat u otros medios acerca del uso del mismo, este beneficio estará delimitado de acuerdo a las políticas, procedimientos y recursos que el "PROVEEDOR" establezca o considere pertinentes. Para el caso del soporte por escritorio remoto solo se brindará apoyo para configurar el correo electrónico y el chat, así como explicaciones únicamente del software de la plataforma.
4. El "SERVICIO" especificado en la "SUSCRIPCIÓN" debe ser pagado por adelantado por el "CLIENTE" al "PROVEEDOR" con periodicidad anual a más tardar el mismo día de cada año que indique la "SUSCRIPCIÓN".
5. En caso de que el "PROVEEDOR" no reciba el pago correspondiente por el "SERVICIO" estará en su derecho de suspender el acceso al "CLIENTE" mediante el bloqueo de las "CREDENCIALES" de conexión sin incurrir por ello en responsabilidad alguna.
6. Si el "PROVEEDOR" no recibiera el pago mensual correspondiente 10 días naturales posteriores a la fecha que especifica la cláusula 4 (cuatro) del presente, procederá a eliminar sin previo aviso al "CLIENTE" la información que el "CLIENTE" tuviese alojada de acuerdo a su "SUSCRIPCIÓN" y dará por terminado este acuerdo sin responsabilidad para ninguna de las partes.
7. El "CLIENTE" es el único responsable de la seguridad y confidencialidad de las "CREDENCIALES" de conexión en el entendido de que con ellas se pueden realizar todas las operaciones de administración de datos incluyendo pero sin limitarse: Creación, modificación y eliminación.
8. El "PROVEEDOR" no es bajo ninguna circunstancia responsable por la integridad, confiabilidad y/o seguridad de los datos o información contenida en el "SERVICIO" que se hayan dispuesto para el "CLIENTE" contratado en la "SUSCRIPCIÓN".
9. El "PROVEEDOR" no es responsable por la conexión o medios a través de los cuales el "CLIENTE" accede al "SERVICIO", por lo que no ofrece ninguna garantía de acceso, disponibilidad o seguridad y por tanto el "CLIENTE" acepta que no podrá en ningún caso y bajo ninguna circunstancia o excepción exigir compensaciones, devoluciones, indemnizaciones o cualquier otro resarcimiento por pérdidas, lucro cesante, daños o perjuicios a sí mismo o terceros como resultado de la interrupción, falla o imposibilidad de uso del "SERVICIO"
10. La disposición del "SERVICIO" se considera satisfactoria siempre que esté accesible al menos desde un nodo en una red interconectada (con independencia de los problemas que pudieran experimentar otras redes o nodos) y la continuidad se definirá como la permanencia de la disposición a lo largo del tiempo.
11. El "PROVEEDOR" realizará todos los esfuerzos comercial y técnicamente razonables para mantener la continuidad ininterrumpida del "SERVICIO" y que en cualquier caso no será inferior al 99.8% del tiempo contratado, no obstante es posible que en algún caso esto no sea posible por causas que escapen a su control. Bajo estas circunstancias el "CLIENTE" está de acuerdo en que el "SERVICIO" no deberá usarse para sistemas (o propósitos) intolerantes a fallas y/o interrupciones, misión crítica, soporte a la vida, control de armas o instalaciones militares, sistemas financieros o bursátiles y en general cualquier otro del que dependan la vida de personas, valores insustituibles, infraestructura básica o la seguridad de personas, bienes, instituciones o países.
12. En cualquier caso, salvo catástrofe natural, epidemia, guerra u otras extremadamente excepcionales, el "PROVEEDOR" restablecerá las operaciones (con incluso una copia de respaldo de los datos) en un plazo no mayor a 24 horas.
13. El "CLIENTE" es el único responsable por la idoneidad del "SERVICIO" para sus fines o propósitos, por lo que bajo ninguna circunstancia podrá exigir al "PROVEEDOR" trato, facilidades, tecnologías o niveles de disponibilidad fuera de lo explícitamente establecido en este documento.
14. El "PROVEEDOR" realizará copias de respaldo de los datos del "CLIENTE" de acuerdo al servicio contratado especificado en la "SUSCRIPCIÓN" con fines de previsión ante una eventual falla de los equipos (hardware) sobre los que se mantiene el "SERVICIO", sin embargo no puede garantizar la actualidad de la información en dicha copia de respaldo que podría tener una antigüedad de minutos hasta días.
15. El "PROVEEDOR" se compromete a mantener la confidencialidad de la información contenida en el "SERVICIO" y a no permitir el acceso a la misma a terceros o empleados (del "PROVEEDOR") salvo por mandato judicial procedente.
16. Las características "ilimitadas" siendo enunciativos, pero no limitativos se refieren al espacio de almacenamiento en un mismo servidor, a la transferencia como el cociente de datos sobre unidad de tiempo y a los buzones de correo electrónico. En todos los casos el "PROVEEDOR" se reserva el derecho de establecer limitantes o rescindir el presente sin penalización ni reembolso a fin de proteger la calidad del servicio o sus intereses comerciales y técnicos. Para todos los casos se considerará que las demandas de procesamiento, almacenamiento y transferencia de cada "CLIENTE" no deberán consumir más del 2% de los recursos del servidor en que se encuentren alojados.
17. Queda estrictamente prohibido usar el servicio para emisión de ratio, TV o video por Internet, intercambio de archivos punto a punto, ejecución de robots u otro tipo de software distinto al estrictamente necesario a juicio del "PROVEEDOR" para los fines normales de un sitio Web presencial para pequeñas empresas.
18. La infraestructura física incluyendo pero sin limitarse a equipos, redes, enrutadores, enlaces y otros dispositivos, así como la infraestructura lógica (software y sistemas) usada para proporcionar el "SERVICIO" son propiedad y elección exclusiva del "PROVEEDOR" y/o sus proveedores por lo que el "CLIENTE" no tiene ningún derecho o privilegio sobre los mismos o en relación a su elección o utilización.
19. La información contenida del "CLIENTE" correspondiente al "SERVICIO" contratado y especificado mediante la "SUSCRIPCIÓN" podría encontrarse distribuida en distintos equipos y sistemas (propiedad del "PROVEEDOR" o sus proveedores) en distintas ubicaciones geográficas (otros países y continentes) por lo que físicamente el "CLIENTE" no puede acceder al equipo o sistema que contiene sus datos, siendo el único medio de acceso a través de los mecanismos dispuestos por el "PROVEEDOR" para tal fin.
20. El "CLIENTE" no podrá exigir al "PROVEEDOR" bajo ninguna circunstancia devolución, compensación, indemnización o resarcimiento de daños o perjuicios más allá del importe correspondiente al tiempo de indisponibilidad del "SERVICIO" descrito en la "SUSCRIPCIÓN" contratada.
21. Para la resolución de controversias derivadas de la interpretación del presente acuerdo, ambas partes ("PROVEEDOR" y "CLIENTE") aceptan someterse a las disposiciones de los tribunales competentes en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Renunciando a cualquier otro que pudiera corresponderles por la situación de su domicilio presente o futuro.