

Términos & Condiciones del Servicio

Última actualización: 17 de julio de 2018

En caso de conflicto entre las disposiciones de estos Términos & Condiciones del Servicio y los términos del Contrato de Usuario, o cualquier otro contrato o documento con DATEC, que regule el uso de nuestros Servicios (el "Contrato"), serán aplicables los términos y condiciones del presente documento, pero solamente en lo que al conflicto se refiriese.

1. Definiciones

- 1.1. "Acuerdo(s) de Nivel de Servicio" (SLA por sus siglas en inglés) es el documento en el cual se estipulan las condiciones de calidad de un servicio en función a parámetros objetivo, establecidos de mutuo acuerdo entre Partes.
- 1.2. "Contenido" significa *software* (incluyendo imágenes de máquina), datos, textos, audio, video, imágenes o cualquier otro formato/tipo manejado por el USUARIO.
- 1.3. "Contenido de Terceros" es referente a todo Contenido que se encuentra almacenado dentro de la infraestructura de dCloud® y que no es de propiedad del USUARIO.
- 1.4. "Servicio(s)" es relativo a cada uno de los servicios de computación en nube ofrecidos por DATEC. Los Servicios no incluyen Contenido de Terceros.
- 1.5. "Computo en Nube" es un modelo que permite ofrecer y entregar infraestructura, plataformas o *software* de computación como servicio (*as a Service -aaS*) a través de una red, que usualmente es Internet, aunque no está limitada ésta.
- 1.6. "Orden de Cambio" permite el incremento o decremento de características técnicas y de operación de los servicios contratados, el cual puede llevar a variaciones en el monto y plazo estipulados originalmente en el Contrato. La Orden de Cambio debe ser justificada mediante un documento técnico que especifique las variaciones en los servicios contratados y/o el monto y/o plazos contractuales.
- 1.7. "Orden de Servicio" sirve para respaldar la prestación de un servicio. Esta orden es un documento provisional que contiene todos los detalles del servicio a prestar y puede realizarse antes de elaborar la factura de venta.
- 1.8. "Instancias" es una imagen de *software* que se crea al ejecutar el procedimiento de configuración o instalación, o al duplicar dicha imagen.
- 1.9. "Base de Terceros" relativo a una base de datos de terceros que puede estar ubicada dentro del mismo conjunto de recursos del USUARIO, pero que no es propiedad del USUARIO.
- 1.10. "Usuarios Finales" significa cualquier persona o entidad que directa o indirectamente, a través de otro usuario: (a) utiliza o accede al Contenido del USUARIO o (b) utiliza o accede de otro modo a los Servicios de DATEC bajo la cuenta del USUARIO. El término "Usuario Final" no incluye personas o entidades que utilizan o acceden a los Servicios o a cualquier Contenido bajo su propia cuenta, en lugar de la cuenta asignada al otro USUARIO.
- 1.11. "Datos del USUARIO" son todos los datos (incluidos todos los archivos de texto, sonido, vídeo o imagen) que son proporcionados a DATEC, por o en nombre del USUARIO, mediante el uso del Servicio. Esta definición también es relativa al Contenido del USUARIO.
- 1.12. "Créditos de Servicio" es un descuento ofrecido al USUARIO como compensación por el incumplimiento de alguno de los parámetros de calidad del servicio detallados en los Acuerdos de Nivel de Servicio.

- 1.13. "Propuesta" Es el documento que describe la solución ofertada al USUARIO y su respectiva cotización. Este documento puede incluir algunas características del servicio, parámetros de calidad y define los alcances de la oferta en general.
- 1.14. "Correo Electrónico MS" es el correo electrónico enviado a través de un Servidor de Correo Electrónico en producción dentro de la nube de DATEC, como parte del servicio dCloud® Mail Server (MS).
- 1.15. "Máquinas Virtuales" *software* que simula un sistema de computación y puede ejecutar programas como si fuese una computadora real.
- 1.16. "Agente" es un programa de computación que actúa de forma autónoma para un usuario u otro programa.

2. Términos generales (aplicables a todos los servicios)

- 2.1. Los presentes términos son aplicables a la cartera de Servicios disponibles actualmente en la plataforma de computación en nube de DATEC ("dCloud®").
- 2.2. Cuando el USUARIO haga uso de nuestros Servicios, serán aplicables los términos y condiciones vigentes en ese momento, mismos que estarán adjuntos como parte integrante del correspondiente Contrato. Cuando DATEC introduzca complementos, nuevos servicios, funcionalidades o *software* relacionado, éste podrá proporcionar nuevos términos y condiciones (o modificar los actuales) aplicables al uso que el USUARIO haga de las nuevas funcionalidades.
- 2.3. Modificación de servicios: DATEC se reserva el derecho de aplicar cambios (modificar o discontinuar) sobre los Servicios ofertados, las funcionalidades y los Acuerdos de Nivel de Servicio, de Servicios que estén sujetos a reglamentación legal, impositiva o regulatoria, que (a) no se aplique generalmente a empresas que ya operen en el mismo rubro, (b) planten una dificultad para que DATEC siga operando el Servicio sin que esto represente una modificación sustancial y/o (c) que DATEC considere que estos términos o sus servicios puedan estar en conflicto con la regulación aplicable vigente. Si DATEC termina un Servicio por motivos regulatorios, el USUARIO será notificado y recibirá un abono, para el periodo posterior a la terminación, por cualquier importe pagado por adelantado.
- 2.4. Seguridad de datos: A pesar de las responsabilidades del USUARIO respecto a la aplicación de políticas de seguridad para el resguardo sus datos, DATEC se compromete a aplicar medidas de seguridad adecuadas y razonables, en la medida de sus posibilidades y atribuciones, para proteger el Contenido del USUARIO contra pérdida, acceso o revelación accidental o ilícita.
- 2.5. Protección de datos: DATEC no accederá o utilizará su información o Contenido, salvo cuando ello sea necesario para mantener o proporcionar los Servicios ofrecidos, o para dar cumplimiento a una disposición legal u orden judicial de una autoridad gubernamental, según normativa vigente.
- 2.6. Usuarios Finales: Se delega al USUARIO la responsabilidad del uso de los Servicios por parte de terceros según los presentes términos y sus políticas de uso aceptable.
- 2.7. Eliminación o devolución de los Datos del USUARIO: En un plazo no superior a 90 días después de la suspensión del Servicio o la terminación del contrato, DATEC deshabilitará la cuenta y eliminará de ella los Datos del USUARIO.
- 2.8. De tiempo en tiempo, DATEC podrá aplicar actualizaciones, parches, corrección de errores o cualquier otro mantenimiento del servicio ofrecido ("Mantenimiento"). DATEC acuerda realizar esfuerzos razonables para proporcionarle un aviso previo de cualquier

Mantenimiento programado (excepto para Mantenimiento de emergencia) y usted acepta realizar esfuerzos razonables para cumplir con los requisitos del Mantenimiento que le fuesen notificados.

- 2.9. DATEC podrá cambiar los precios de los Servicios contratados en cualquier momento en aplicación de su tarifario, pero el cambio de precio no aplicará a los Servicios previamente contratados.
- 2.10. El uso de los servicios dCloud® no le otorga al USUARIO derechos de propiedad. Por medio de la presente el USUARIO renuncia a cualquier derecho de acceso físico a o, posesión física de, cualquier servidor, equipo, bien mueble o inmueble, u otros activos de DATEC.
- 2.11. El USUARIO debe poseer o tener todos los derechos necesarios para usar el nombre de dominio o el certificado SSL que utilice juntamente con dCloud®. El USUARIO será exclusivamente responsable por la renovación, seguridad y configuración adecuada de cualquier certificado SSL que utilice con dCloud®, incluyendo cualquier revelación de sus certificados SSL a terceros.
- 2.12. En relación con el uso de dCloud® y sus Servicios, el USUARIO es responsable de mantener las licencias y cumplir los términos de licencia de cualquier *software* que sea desarrollado, propiedad o proporcionado por terceros o sus licenciantes. En este caso el USUARIO acepta obligarse por los términos y condiciones del editor del producto.

3. Políticas de uso aceptable

3.1. Queda prohibido al USUARIO:

- a) Desensamblar, descompilar, usar técnicas de ingeniería inversa, modificar el código fuente del *software* de virtualización y acceso a redes, ya sea a través de trabajadores dependientes o de terceros ajenos al USUARIO; salvo autorización expresa de DATEC, la cual deberá constar por escrito.
- b) Sub-licenciar, ceder total o parcialmente, transferir, vender, arrendar o cualquier tipo de transferencia total o parcial de los Servicios objeto del presente Contrato a otra persona natural o jurídica, sin el expreso consentimiento de DATEC.
- c) Usar los Servicios adquiridos para fines ilegales y contrarios al ordenamiento jurídico del Estado, de una forma prohibida por ley, reglamento, decreto u orden gubernamental.
- d) Usar el Servicio de una forma que infrinja los derechos de otras personas.
- e) Intentar obtener un acceso no autorizado a (o causar interrupción en) cualquier servicio, dispositivo, dato, cuenta o red.
- f) Enviar correo no deseado (*spam*) o distribuir *software* malintencionado.
- g) Desactivar, alterar o intentar burlar los mecanismos de seguridad del sistema de facturación, el cual mide los usos que se realizan de los recursos ofrecidos.
- h) El uso del Servicio en cualquier aplicación o situación en que un fallo de éste pueda provocar la muerte o una lesión física grave en una persona, o daños físicos o ambientales graves (uso en sistemas críticos).

3.2. Se considera una infracción a las políticas de uso aceptable a cualquier acción por parte del USUARIO, o terceros a su nombre, que:

- a) Represente un riesgo de seguridad para DATEC o para los Servicios que prestamos a otros usuarios.
- b) Impacte negativamente el desempeño de nuestros sistemas, los Servicios ofertados o los sistemas o Contenido de cualquier otro usuario que utiliza los servicios de DATEC.
- c) Pudiera hacer que DATEC incurriera en responsabilidad de carácter fraudulento.

4. Suspensión temporal del servicio

- 4.1. La prestación del Servicio está sujeta a una suspensión temporal o definitiva si su uso representa una infracción a las políticas de uso aceptable antes descritas.
- 4.2. También es pasible al corte o suspensión del servicio:
- a) Si el USUARIO está incumpliendo sus obligaciones contractuales y de pago.
 - b) Si el USUARIO ha dejado de operar en el curso ordinario, ha realizado una cesión para el beneficio de acreedores o cualquier disposición similar de sus bienes, o se encuentra sujeto a un proceso de quiebra, reorganización, liquidación, disolución o cualquier otro proceso similar.
 - c) Cuando la relación de DATEC con un tercero que proporcione *software* crítico u otra tecnología utilizada para brindar los Servicios ofrecidos concluyera o nos fuera requerido modificar sustancialmente la prestación del Servicio.
 - d) Para efectos de cumplir con la ley o a requerimiento de autoridades gubernamentales.
- 4.3. Cuando haya una infracción a las políticas de uso aceptable o la no atención de una reclamación por parte de DATEC, el corte o suspensión del Servicio se hará con una notificación previa de 5 días, otorgando a la contraparte la oportunidad de subsanar la falta dentro de ese plazo. Cuando la reclamación sea por mora o falta de pago dentro del plazo acordado, el corte del servicio podrá ser inmediato.

5. Efectos de la terminación o suspensión del servicio

- 5.1. Los usuarios siguen siendo responsables por todos los cargos incurridos aún durante el periodo de suspensión y terminación del contrato.
- 5.2. No tendrán derecho a obtener Créditos de Servicio de conformidad con los Acuerdos de Nivel de Servicio durante cualquier periodo de suspensión.
- 5.3. Al incumplimiento de alguno de los presentes términos, cualquiera de las partes puede solicitar una terminación inmediata por justa causa.

6. Exención y limitaciones de responsabilidad

- 6.1. DATEC no será responsable ante el USUARIO por cualquier daño directo, indirecto, incidental, especial, emergente o punitivo (incluyendo lucro cesante, pérdidas de ingresos, clientes, oportunidades, goodwill, uso o datos); incluso si una de las partes ha sido informada de la posibilidad de dichos daños. Además, DATEC no será responsable por cualquier compensación, reembolso o daño alguno (salvo que deriven de su acción u omisión en relación a las obligaciones que asume por el presente Contrato) que se suscite en relación con:
- a) Su incapacidad de usar los Servicios como resultado de:
 - I. La terminación o suspensión del presente contrato.
 - II. La discontinuación, por nuestra parte, de cualquiera o la totalidad de los Servicios ofrecidos, a causa de alguno de los posibles motivos anteriormente explicados.
 - b) El costo de adquisición de bienes o servicios sustitutos.
 - c) Cualquier inversión, gasto o compromiso realizados por el USUARIO en relación con este Contrato o el uso de los Servicios que presta DATEC.
 - d) Cualquier acceso no autorizado, alteración o eliminación, daño, pérdida, no almacenamiento o respaldo de cualquier Contenido u otra información de propiedad del USUARIO, o de terceros.

- e) Problemas ocasionados por accidente, abuso o uso de los Servicios de una manera incompatible con este contrato, los presentes términos & condiciones y las políticas de uso aceptable.
- 6.2. La responsabilidad de DATEC con relación al software licenciado para operar los Servicios de Computo en Nube, se limita al otorgamiento del derecho de USO de estas, de acuerdo con las especificaciones de los fabricantes; no garantizando resultado alguno por los usos y/o aplicaciones específicas que realice el USUARIO aun cuando exista alguna falla en el código del *software*. Todo *software* es desarrollado por humanos y en consecuencia es pasible a errores. En caso de que se detecten errores la única responsabilidad de DATEC será escalar el problema al fabricante respectivo para que éste proceda a dar solución.
- 6.3. Asimismo, los eventuales informes y/o recomendaciones que DATEC genere con motivo de los Servicios prestados constituyen una referencia y/o sugerencia. El USUARIO no está obligado a adoptar las acciones sugeridas, por tanto, él es el único responsable por las acciones que tome en función de éstas.
- 6.4. El USUARIO, por sí mismo o por un tercero que libremente determine, es quien realizará todas y cada una de las tareas de testeo de los Servicios suministrados o adquiridos, sin perjuicio del asesoramiento externo que llegase a proporcionar DATEC; haciéndose, por tanto, enteramente responsable de los problemas de uso, adaptación, rendimiento y compatibilidad técnica que pudiese existir entre el *software* o programa computacional entregado y la plataforma computacional, *hardware*, red de comunicaciones o motor de base de datos dispuesto que finalmente provocasen anomalías o generasen defectos en el normal funcionamiento de los Servicios.
- 6.5. La responsabilidad de DATEC con relación a los Servicios, se limita al buen funcionamiento de los equipos en cumplimiento de los objetivos, alcances y funciones detalladas en la Propuesta (o cotización) enviada al USUARIO; o en todo caso, si hubiese fallas, al restaurar los equipos a funcionamiento dentro de los plazos estipulados en el Acuerdo de Nivel de Servicio.
- 6.6. DATEC no podrá ser sindicado como responsable por los atrasos o pérdidas económicas de cualquier tipo que sean generados, por el USUARIO o su personal designado, por la no ejecución de las tareas que les correspondan, según el cronograma de implementación ofertado o pactado; especialmente en las pruebas de los productos entregados.
- 6.7. EL USUARIO es el único responsable de los contenidos de sus datos. EL USUARIO debe contar con los mecanismos que permitan responsabilizarse por Contenido protegido y por los derechos de autor del mismo. DATEC no es responsable de las infracciones de derechos ocasionadas por terceros.
- 6.8. DATEC no es responsable de elaborar de oficio copias de respaldo de la información del USUARIO, siempre y cuando este no haya contratado el Servicio correspondiente.

7. Cumplimiento de leyes

- 7.1. DATEC cumplirá todas las leyes y reglamentos aplicables a la prestación de sus Servicios, incluyendo cualquier normativa aplicable en materia de seguridad de la información. Sin embargo, DATEC no es responsable del cumplimiento de ninguna legislación o regulación aplicable a sus Clientes.
- 7.2. El USUARIO se compromete a cumplir todas las leyes y reglamentos aplicables al uso de los Servicios de computación en nube, incluyendo cualquier normativa relativa a la privacidad, los datos personales, los datos biométricos, la protección de datos y la confidencialidad de las comunicaciones. El USUARIO es responsable de implementar y mantener las medidas de seguridad y protección de la privacidad correspondientes a los componentes que el

USUARIO proporciona o controla (tales como una máquina virtual o aplicación de un tercero), así como también es el USUARIO responsable de determinar si los Servicios son apropiados para almacenar y tratar la información sujeta a cualquier ley o reglamento específico y de utilizar los Servicios contratados de una manera conforme con las obligaciones legales y regulatorias de su sector.

8. Términos generales de privacidad y seguridad

- 8.1. La información del USUARIO se utilizará únicamente para prestar el Servicio como tal, incluyendo finalidades compatibles con la prestación de dichos Servicios. DATEC no utilizará información o contenido del USUARIO (ni derivará información de éste) para finalidades publicitarias o finalidades comerciales similares. Por lo que respecta a las partes, el USUARIO conserva todos los derechos, la titularidad y los intereses sobre su información. DATEC no adquiere derechos sobre los Datos del USUARIO, salvo por los derechos que el USUARIO concede a DATEC por la utilización de los Servicios.
- 8.2. Si DATEC recibe, procedente de cualquier tercero, una solicitud de Datos del USUARIO o sus datos de contacto, DATEC notificará sin demora al USUARIO, salvo que la ley no lo permita. DATEC rechazará la solicitud, salvo que la ley le obligue a cumplirla. Si la solicitud es válida, DATEC intentará redirigir a dicho tercero para que solicite los datos directamente al USUARIO.
- 8.3. DATEC tiene el compromiso de contribuir a proteger la seguridad de la información del USUARIO. Para tal efecto DATEC ha implementado, mantendrá y seguirá medidas técnicas y organizativas apropiadas, con el objetivo de proteger la información del USUARIO frente a actos accidentales, no autorizados o ilícitos de acceso, revelación, alteración, pérdida o destrucción.
- 8.4. Las notificaciones de incidentes de seguridad se remitirán a el(los) administrador(es) del USUARIO a través de las direcciones de contacto especificadas en el Contrato, designadas para tal efecto. Es responsabilidad exclusiva del USUARIO asegurarse de que los datos de contacto sean veraces y se encuentren disponibles. La obligación de DATEC de notificar o responder a un incidente de seguridad, según lo previsto en esta sección, no constituye reconocimiento por parte de DATEC en cuanto al incumplimiento o responsabilidad alguna con respecto al Incidente de seguridad.
- 8.5. DATEC llevará a cabo auditorías a los equipos, el entorno informático y al centro de datos físico que utiliza en el tratamiento de los Datos del USUARIO, de conformidad con los estándares y reglas del organismo regulador o de acreditación correspondiente a cada marco o estándar de control aplicable. Cada auditoría será realizada por auditores internos o externos, cualificados en materia de seguridad, a elección y coste de DATEC.
- 8.6. En caso de que el USUARIO lo solicite, DATEC le proporcionará a éste cada informe de auditoría de seguridad de dCloud® para que el USUARIO pueda verificar el cumplimiento por parte de DATEC de las obligaciones establecidas en materia de seguridad. El informe de auditoría de seguridad de dCloud® estará sujeto a las limitaciones de distribución y confidencialidad establecidas entre ambas Partes.
- 8.7. El USUARIO debe poseer o tener todos los derechos necesarios para usar el nombre de dominio o el certificado SSL que maneje en dCloud®. El USUARIO será exclusivamente responsable por la renovación, seguridad y configuración adecuada de cualquier certificado SSL que proporcione para su uso con dCloud®, incluyendo cualquier revelación de sus certificados SSL a terceros.

9. Términos específicos del servicio dCloud® Mail Server (MS)

- 9.1. El uso del servicio dCloud® Mail Server (MS) y todo uso del Correo Electrónico MS deberá de cumplir con las políticas de uso aceptable detalladas en el presente documento y en el Contrato de Usuario. DATEC podrá regular su acceso, suspender o terminar el acceso al Servidor de Correo Electrónico, o bloquear o rehusarse a enviar y/o recibir cualquier Correo Electrónico MS, si se determina, a entera discreción del proveedor, que:
- El escaneo del Contenido del correo electrónico del USUARIO revela ser correo abusivo o de baja calidad (“spam”);
 - El Correo Electrónico MS es devuelto a DATEC o recibe quejas de abuso, incluyendo quejas de terceros, en relación a su contenido;
 - La fuente o *ReturnPath* del correo electrónico que el USUARIO hubiese proporcionado para “direcciones retornadas” o quejas no estuviese recibiendo exitosamente correos electrónicos.
 - El uso del Correo Electrónico MS no cumple con las políticas de uso aceptable.
 - Los Correos Electrónicos MS del USUARIO (o su contenido) incluyen anexos en un formato que no soporta el servicio de DATEC o generan errores al momento de su envío.
- 9.2. El Servicio de Correo Electrónico (MS) del USUARIO podrá ser bloqueado, retrasado o impedido para ser entregado por los servidores de destino de correos electrónico y otras razones fuera del control de DATEC. Sus obligaciones de pago continuarán independientemente de si el envío de sus correos electrónicos es impedido, retrasado o bloqueado.
- 9.3. El USUARIO no utilizará el servidor de correo en relación con una retransmisión abierta de correo electrónico, incluyendo sin limitación, una retransmisión abierta de correo electrónico en la forma de un servidor SMTP, formato Web sin restricción, o de cualquier otra manera.
- 9.4. Los Correos Electrónicos, del USUARIO, podrán ser bloqueados, retrasados o impedidos para ser entregados como resultado de la configuración del Servicio. El USUARIO será exclusivamente responsable de la configuración adecuada del Servicio y sus respectivas políticas para asegurar la recepción y entrega de correos electrónicos.
- 9.5. El USUARIO acepta que no usará este servicio para enviar:
- Correos masivos, como correos electrónicos de publicidad.
 - Correos electrónicos no deseados o no solicitados.
 - Correos electrónicos con *phishing*.

10. Conexión directa con el Centro de Procesamiento de Datos de dCloud®

- 10.1. El USUARIO podrá establecer una conexión de red dedicada entre su red local y el CPD de DATEC utilizando los tipos de conexión y ubicaciones soportados por dCloud®. Cuando el USUARIO establezca una conexión dedicada, su tráfico de red, que de otro modo se habría enviado por Internet, será enviada a través de su conexión de red dedicada.
- 10.2. El USUARIO es responsable por proteger sus conexiones, el *hardware* y los equipos que utilice, incluido el uso de seguridad física, *firewalls* y otras herramientas de seguridad para las redes que sean necesarias.
- 10.3. DATEC permitirá a los proveedores de conectividad conectar su *hardware* con el *hardware* de dCloud® en la ubicación del centro de datos. DATEC suministrará la información necesaria para permitir que el proveedor de conectividad establezca y monitoree esta conexión.

- 10.4.El USUARIO es responsable por suministrar u obtener y costear cualquier equipo o cableado necesario para establecer y proveer seguridad a esta conexión dedicada.
- 10.5.DATEC no será responsable por las acciones, errores u omisiones de cualquier empleado o contratista de los proveedores de conectividad del USUARIO.
- 10.6.DATEC podrá desconectar el canal de comunicación directo del USAURIO en cualquier momento, si la conexión que el USUARIO estableció se encuentra temporalmente fuera de servicio o terminada.
- 10.7.El USUARIO es el responsable de extender sus políticas y controles de seguridad a todos los clientes o terminales de usuario que se conecten a sus recursos en nube con el propósito de proteger estos últimos de posibles ataques cibernéticos a través de sus canales de comunicación (Internet, VPN, MPLS u otro medio). DATEC podrá tomar medidas preventivas si detecta cualquier evento atípico o sospechoso que comprometa la seguridad y continuidad de su información y servicios.

11. Sobre el orquestador de dCloud® (dCloud Operation Center)

DATEC pone a su disposición esta herramienta Web para brindar autoservicio en el aprovisionamiento y gestión de sus recursos e Instancias en la nube de cómputo. Esta herramienta es a su vez la principal interfaz de administración de su infraestructura de nube.

- 11.1.El uso de esta herramienta es completa y absoluta responsabilidad del USUARIO. DATEC no se responsabiliza por el mal manejo o pérdida de información que podría derivarse de su uso.
- 11.2.DATEC provee esta herramienta dentro de una infraestructura virtual aislada para cada recurso o grupo de recursos contratado(s) por el usuario.
- 11.3.La provisión de esta herramienta no tiene costo.
- 11.4.Nuestra herramienta hereda las características de las plataformas de gestión de nube del proveedor de la solución, por este motivo se adhiere a sus términos y condiciones. Usted acepta regirse a los términos y condiciones del editor del producto.
- 11.5.Cualquier servicio o recurso adicional, fuera de los contratados por el USUARIO, que sea auto-provisionado a través del orquestador, será facturado de acuerdo a la tarifa correspondiente vigente al momento de su consumo.

12. Servicios Profesionales DATEC

Son servicios de asesoría y asistencia en implementación, diseñados para ayudarle en su estrategia de migración a la nube y utilizar los servicios de computación en nube de DATEC.

- 12.1.Para recibir servicios profesionales por parte de DATEC, el USUARIO deberá firmar una Declaración de Trabajo u Orden de Servicio para cada proyecto específico, donde deberá describir el proyecto y se podrán incluir acuerdos de nivel de servicio adicionales aplicables al proyecto.
- 12.2.DATEC detallará los cargos por los servicios profesionales que proporcione. Los cargos incluirán todos los impuestos de ley. Los cargos por los servicios profesionales contratados serán adicionales a cualquier otro cargo por el uso de dCloud®. DATEC incluirá el detalle de estos cargos en su factura mensual y el USUARIO deberá pagar la totalidad de los cargos facturados de conformidad con los términos del Contrato de Usuario. Los pagos por los servicios profesionales no serán reembolsables por ningún motivo.

12.3. Tal y como se menciona en el Contrato, el USUARIO será exclusivamente responsable por el uso del Servicio y de su Contenido, y esto incluye cualquier Contenido de Terceros recomendado por DATEC. Cualquier material o información que el USUARIO posea o licencie de un tercero que sea suministrado a DATEC para efectos de los servicios profesionales es "Su Contenido". Si el USUARIO elige dar acceso a "Su Contenido" a DATEC, entonces el USUARIO deberá asegurarse de que cuenta con los derechos y permisos apropiados para ello.

13. Servicio de Migración dCloud®

13.1. Este Servicio requiere la instalación y uso de Agentes y el USUARIO acepta los "términos" del editor de este *software* (según cuál sea la solución utilizada) y componentes asociados en relación con la migración solicitada.

13.2. El USUARIO reconoce que las imágenes de equipos virtuales importadas eliminarán la versión original de la imagen del equipo.

13.3. El USUARIO accede a la obtención y resguardo de los datos obtenidos por el Servicio de Migración dCloud®, su *software* y componentes asociados, incluyendo información acerca de sus imágenes de equipo virtuales; paquetes de *software*; sistema, equipos y configuración de aplicaciones, procesos y desempeño; configuración de redes; comunicaciones y dependencias; relaciones con lo anterior; e "Información de Migración" requerida. La Información de Migración podrá ser utilizada para operar, mantener y mejorar la calidad y funciones de los servicios ofrecidos.

13.4. El USUARIO reconoce que el Servicio de Migración dCloud® está diseñado para migrar imágenes de equipos virtuales y físicos y el USUARIO reconoce que no se podrá utilizar el servicio para realizar respaldos fuera del Servicio o réplicas.

13.5. Para las migraciones a través de medios físicos, éstas están condicionadas a que el USUARIO cumpla todas las instrucciones proporcionadas por DATEC con respecto a la preparación, el tratamiento y la manipulación de los soportes físicos que contengan sus datos ("soportes físicos de almacenamiento").

13.6. El USUARIO es el único responsable de asegurar que los datos y los soportes físicos de almacenamiento se gestionen de conformidad con todas las leyes, reglamentos y mejores prácticas aplicables. DATEC no tiene obligación alguna con respecto a los soportes físicos de almacenamiento, así como tampoco responsabilidad alguna por la pérdida, los daños o la destrucción de estos.

13.7. El USUARIO es responsable de guardar copias de respaldo en caso de ocurrir pérdida de información o presentarse alguna otra eventualidad con las instancias o Máquinas Virtuales durante el proceso de migración.

13.8. DATEC interpondrá sus mejores oficios para completar exitosamente un proceso de migración. Sin embargo, no será responsabilidad de DATEC el caso en que una instancia o Máquina Virtual no pueda, por algún motivo desconocido para el USUARIO o ajeno a DATEC, ser migrada con éxito.

14. Soporte técnico

DATEC proporciona soporte de conformidad con el/los Acuerdo(s) de Nivel de Servicio(s). Para dar soporte DATEC hará los esfuerzos comerciales y técnicos razonables para responder dentro del "Tiempo de Respuesta" acordado y trabajar hacia la identificación y resolución de los problemas presentados.

DATEC no declara, certifica ni garantiza que: (i) siempre podrá resolver totalmente un caso, (ii) el USUARIO no volverá a sufrir un problema, (iii) DATEC proporcionará un arreglo, parche o cualquier solución alterna en relación con el problema identificado, o (iv) cualquier soporte o asesoría resultará en un desempeño o mejora del rendimiento. El USUARIO será exclusivamente responsable de la implementación y los resultados de cualquier sugerencia o asesoría recibida.