

DEFINICIONES

SERVICIO EN LA NUBE: Equipo o SERVICIOS destinados a satisfacer las necesidades del CLIENTE y cuyas características se detallan en el Anexo Técnico correspondiente, que forma parte integrante del presente documento.

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

EQUIPO: Conjunto de bienes que se detallan en el Anexo Técnico.

MESA DE SERVICIO: Se encarga de dar soporte al SERVICIO que solicite el CLIENTE, para resolver dudas o fallas que presente el SERVICIO contratado.

USUARIO: Significa cualquier persona autorizada con una cuenta y contraseña registradas que le permita el acceso al SERVICIO.

CONTRASEÑA: Código de letras o números personales utilizadas para identificar a los usuarios registrados.

NOMBRE DE DOMINIO: Nombre que a solicitud del CLIENTE será registrado por METROCARRIER, con una entidad registradora autorizada para ser usado como parte tanto de la dirección de correo como de la dirección de la página web del CLIENTE.

SOFTWARE: Cualquier software provisto al CLIENTE necesario para acceder o usar el SERVICIO.

DESCONECTAR: Eliminar los SERVICIOS otorgados por METROCARRIER.

HOLA CLOUD: Infraestructura de TI ofrecida a los CLIENTES como servicio a través de escenarios en la nube.

Los términos y condiciones referidos en el presente documento forman parte integral del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones celebrado entre el CLIENTE y METROCARRIER (el Contrato).

En el Anexo Técnico, 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, entre otros, el cual forma parte integral del Contrato.

REQUISITOS PARA PRESTAR Y RECIBIR EL SERVICIO

El CLIENTE acepta y reconoce que para que METROCARRIER pueda otorgar el uso del servicio es necesario que cumpla con los siguientes requisitos:

- Tener contratado el servicio de acceso a Internet que cumpla con las características técnicas necesarias para hacer uso del SERVICIO METROCARRIER CLOUD.
- Realizar los pagos mensuales en tiempo y forma.
- Contar con el EQUIPO DE CÓMPUTO que cumpla con las características necesarias para hacer uso del servicio.
- Proporcionar a METROCARRIER una cuenta de correo electrónico para recibir notificaciones del servicio.
- Aceptar los términos y condiciones pactados en el presente instrumento.
- Proporcionar a METROCARRIER los nombres de dominio, registros y/o certificados que serán utilizados para la publicación de servicios.

ACTIVACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO

El Sservicio será activado por METROCARRIER de acuerdo al plan de trabajo detallado dentro del Anexo Técnico correspondiente. METROCARRIER activará y entregará la configuración definida en el Anexo Técnico y esto definirá la obligación y compromiso del servicio adquirido por el CLIENTE y el cual METROCARRIER es responsable de mantener dentro de los niveles de servicio definidos.

Cualquier cambio solicitado o requerido por el CLIENTE a la configuración original definida en el Anexo Técnico, será sujeta a evaluación por parte de METROCARRIER quien entregará una propuesta donde defina el esfuerzo técnico y humano para la implementación de los cambios, así como también el costo de los servicios profesionales asociados, este documento deberá ser aprobado por el CLIENTE y formará parte de los servicios.

NOMBRE DE USUARIO Y CONTRASEÑAS PARA USO DEL SERVICIO

Para el uso del servicio, el CLIENTE recibirá un USUARIO y CONTRASEÑA. En caso de que el CLIENTE necesite la recuperación de USUARIO y CONTRASEÑA, estos se harán a través de la MESA DE SERVICIO, en el entendido que dicha solicitud solo podrá ser realizada por el CLIENTE.

Para proporcionar los USUARIOS y CONTRASEÑAS la MESA DE SERVICIO verificará que el servicio no presente adeudos vencidos.

ACCESO AL SERVICIO

METROCARRIER se reserva el derecho de suspender el acceso al servicio en cualquier momento si considera que el CLIENTE está violando las condiciones de seguridad del servicio o puede hacerlo potencialmente, o cuando METROCARRIER detecte que el servicio presenta vulnerabilidades que sean atribuibles al CLIENTE y que pueden poner en riesgo la infraestructura en la cual es resguardada la información.

ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE TÉCNICO

METROCARRIER ofrece, el soporte técnico para resolver, dudas o fallas que presente el servicio contratado, en la MESA DE SERVICIO. Para la asistencia y soporte técnico METROCARRIER se compromete a: (i) realizar una asesoría inmediata y discutir una referencia y un nivel de prioridad, cuando reciba por parte del CLIENTE la notificación de una falla o problema en el servicio; (ii) proporcionar al CLIENTE un número de reporte cuando la falla o problema del servicio no pueda ser resuelta de forma inmediata; (iii) realizar la clasificación del nivel de criticidad de la falla que presente el servicio; (iv) notificar al CLIENTE cualquier cambio que pueda afectar el tiempo comprometido para la resolución de la falla y (v) notificar al CLIENTE cuando la falla del servicio sea reparada. Para el cumplimiento del nivel de servicio por parte de METROCARRIER, el CLIENTE deberá sujetarse a lo pactado en el Anexo Técnico.

LÍMITE DE RESPONSABILIDADES

METROCARRIER no será responsable por el contenido de la información que el CLIENTE transmita o curse a través de la red de telecomunicaciones de METROCARRIER, sus empresas controladoras, filiales y/o subsidiarias.

METROCARRIER no será responsable por el contenido de la información que el CLIENTE transmita o curse a través de la red de telecomunicaciones correspondiente.

El CLIENTE manifiesta expresamente su conformidad con que al contratar con METROCARRIER los presentes servicios en la nube se compromete a dar cumplimiento con lo establecido por el fabricante correspondiente y de conformidad con los términos y condiciones aplicables, que se encuentran publicados en sus páginas de Internet, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes: <https://aws.amazon.com/es/agreement/>, <https://aws.amazon.com/es/service-terms/>

El CLIENTE será el único responsable de mantener las licencias y de cumplir los términos de licencia, uso y ejecución de cualquier servicio que contrate con METROCARRIER. Si se considera que el contenido del CLIENTE incumple la ley, infringe o se apropia indebidamente de los derechos de cualquier tercero, o infringe de otro modo un término sustancial del contrato, METROCARRIER lo notificará y podrá solicitar que dicho contenido se elimine de los servicios o que se deshabilite el acceso al mismo. Si no elimina o deshabilita el acceso al contenido prohibido dentro de los 2 días hábiles siguientes al aviso referido, METROCARRIER podrá eliminar o deshabilitar el acceso al contenido prohibido o suspender los servicios en la medida en que no sea posible eliminar o deshabilitar el acceso al contenido prohibido. No obstante, lo anterior, METROCARRIER podrá eliminar o deshabilitar el acceso a cualquier contenido prohibido sin previo aviso en relación con el contenido ilegal, cuando el contenido pueda alterar o amenazar los servicios, o de acuerdo con la ley aplicable o cualquier orden o solicitud gubernamental. En caso de que METROCARRIER elimine el contenido del CLIENTE sin previo aviso, se le notificará posteriormente a menos que lo prohíba la ley. Cancelando las cuentas de los infractores reincidentes en determinadas circunstancias.

El CLIENTE será el único responsable del contenido que utilice como resultado de la contratación de los servicios, por lo cual se asegurará de que su contenido así como su uso respecto de su contenido o los servicios no violen ninguna de las Políticas ni ninguna ley aplicable. El CLIENTE será exclusivamente responsable por el desarrollo, contenido, operación, mantenimiento y uso de su Contenido.

El CLIENTE será el único responsable de configurar y utilizar debidamente los servicios y de tomar las medidas pertinentes para asegurar, proteger y elaborar copias de respaldo de sus cuentas y su Contenido de forma que garantice un nivel apropiado de seguridad y protección, lo cual podría incluir el uso de encriptación para proteger su Contenido contra el acceso no autorizado y archivar su Contenido periódicamente.

RESTRICCIÓN EN EL USO DEL SERVICIO

El CLIENTE se obliga a:

- a) No efectuar o permitir cualquier acto en contra de los intereses de METROCARRIER sus empresas filiales o subsidiarias, sus empleados y directores, y/o de cualquiera de sus clientes, que directa o indirectamente puedan repercutir en las actividades o imagen de negocios de METROCARRIER y/o de cualesquiera de sus Clientes.
- b) Cumplir en todo momento con las disposiciones jurídicas que regulan la prestación y uso del servicio.
- c) No podrá comercializar el servicio.
- d) No podrá modificar, copiar, revender o publicar sin autorización, el SOFTWARE o código del programa a través del cual se presta el SERVICIO.
- e) Limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que cualquier tercero haga mal uso, abuso o uso no autorizado del servicio, obligándose a cubrir cualquier cargo, e inclusive los daños y perjuicios que se causen a METROCARRIER y/o a terceros derivados de su incumplimiento.

La inobservancia a lo establecido en esta sección faculta a METROCARRIER sin responsabilidad alguna a rescindir el Contrato.

EQUIPOS EN COMODATO

El Equipo, los aparatos y los accesorios serán en todo momento propiedad de METROCARRIER, por lo que se considera, para todos los efectos legales conducentes, que los mismos permanecen en posesión del CLIENTE en calidad de COMODATO bajo las características que para tal efecto se consideren en la legislación aplicable.

OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Cumplir con las condiciones físicas y ambientales necesarias y adecuadas para la óptima operación y funcionamiento del EQUIPO. Mantener seguridad y precauciones necesarias respecto del uso que personal a su cargo haga del equipo.

Poner a disposición de METROCARRIER expertos en el área de negocio e información relacionada con la actividad del CLIENTE. Poner a disposición de METROCARRIER, equipo y ambientes de desarrollo y autoridad para utilizarlos de acuerdo a los lineamientos internos del CLIENTE.

Poner a disposición del personal de METROCARRIER un lugar de trabajo durante la prestación de los servicios principalmente en la etapa de implementación, así como acceso a Internet.

Deberá de firmar de forma anual el formato de autorización para realizar consulta de su historial crediticio ante buró de crédito.

EL CLIENTE acepta desde este momento que METROCARRIER puede utilizar su logotipo y/o marca comercial para fines de referencia en los medios digitales que utilice, sin que lo anterior suponga una violación a los derechos de propiedad intelectual del CLIENTE.

Cualquier incumplimiento por parte del CLIENTE a las obligaciones contenidas en el presente documento, no generará responsabilidad alguna para METROCARRIER.

VARIACIÓN DE LOS SERVICIOS

Las Partes acuerdan que el CLIENTE podrá solicitar a METROCARRIER por escrito, un aumento en la cantidad de los servicios, en cuyo caso deberá reflejarse una variación del monto del pago mensual de conformidad con el aumento solicitado.

Ambas Partes acuerdan que los servicios se prestarán de conformidad con las especificaciones (planos, mapas, indicaciones, etc.) que el CLIENTE entregue a METROCARRIER, para el caso de que las condiciones reales del lugar en donde se prestarán los servicios sea diferente a las especificaciones entregadas por el CLIENTE, METROCARRIER presentará el monto de costo adicional para llevar a cabo la prestación de los servicios, el cual deberá de sumarse a la contraprestación mensual, si el CLIENTE no estuviera de acuerdo, METROCARRIER no tendrá obligación alguna de llevar a cabo la prestación de los servicios y el CLIENTE deberá de realizar los pagos acordados por el plazo de contratación mínima.