

## OFFICE 365

Los términos y condiciones que a continuación se establecen, constituyen el acuerdo bajo el cual Triara.Com, S.A. de C.V. (en lo sucesivo TRIARA), otorgará al CLIENTE el uso del servicio OFFICE 365 (en lo sucesivo "SERVICIO").

La utilización del SERVICIO por parte del CLIENTE implica su adhesión a los presentes términos y condiciones y se sujeta a ellos y a las modificaciones que pudieran sufrir. Si el 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 y sus letras sean mayúsculas, ya sea en la forma singular o plural, tendrán el significado que se señala a continuación:

**ADMINISTRADOR DEL SERVICIO:** Persona(s) autorizada(s) por el CLIENTE para acceder al PANEL DE CONTROL para la administración del SERVICIO.

**CENTRO DE ATENCIÓN:** Centro de atención del SERVICIO, a través del cual, el CLIENTE obtiene información sobre la administración del SERVICIO y en su caso atiende y/o canaliza los reportes de fallas y/o las aclaraciones del mismo. El número del CENTRO DE ATENCIÓN es el 018001233535.

**CLIENTE:** Persona física o moral que contrata y/o activa el SERVICIO a través de: (i) la página web [www.telmx.com](http://www.telmx.com); (ii) llamando al CENTRO DE ATENCIÓN o bien; (iii) cualquier canal que se tenga disponible.

**DÍA LABORABLE:** Comprende de lunes a viernes de las 08:00 a 18:00 horas con excepción de los días no laborables que se establecen en la Ley Federal del Trabajo.

**DNS:** Sistema que traduce los NOMBRES DE DOMINIO a direcciones IP.

**EQUIPO DE CÓMPUTO:** Equipo de escritorio o portátil, propiedad del CLIENTE, mismo que deberá cumplir, cuando menos, con las especificaciones técnicas que se señalan en el Anexo "1" de los presentes términos y condiciones.

**LICENCIA DE SOFTWARE:** Términos y condiciones de uso provistos por el PROVEEDOR DEL SOFTWARE, los cuales se establecen en el Anexo 4 del presente instrumento, mismos que deberán ser aceptados previamente por el CLIENTE para acceder o usar el SERVICIO.

**LÍNEA TELMEX:** Línea de telefonía básica directa residencial o comercial, alámbrica, que deberá tener contratada el CLIENTE con TELMEX.

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

**PANEL DE CONTROL:** Herramienta que permite al CLIENTE administrar y utilizar el SERVICIO.

**PROVEEDOR DEL SOFTWARE:** Microsoft Corporation, Inc.

**RECIBO TELMEX Y/O CUENTA MAESTRA:** Factura(s) que emite TELMEX al CLIENTE para cobrar, entre otros conceptos, el SERVICIO proporcionado por TRIARA.

**SERVICIO:** Office 365 son servicios de colaboración y de productividad del PROVEEDOR DEL SOFTWARE que podrán ser contratados por el CLIENTE en forma individual o combinada.

**SOFTWARE:** Cualquier software provisto al CLIENTE por el PROVEEDOR DEL SOFTWARE necesario para acceder o usar el SERVICIO.

**USUARIO AUTORIZADO:** Significa cualquier persona autorizada por el CLIENTE para utilizar el SERVICIO.

**TELMEX:** Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.

### SEGUNDA. OBJETO

El presente documento tiene por objeto establecer los términos y condiciones bajo los cuales TRIARA otorgará al CLIENTE el uso del SERVICIO, cuyas características y modalidades se establecen en el Anexo "1" del presente instrumento.

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

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

- a. Tener contratada una LÍNEA TELMEX que:
  - Facture en RECIBO TELMEX y/o CUENTA MAESTRA;
  - No tenga adeudos vencidos;
  - No tenga órdenes de servicio en trámite;
  - No este suspendida, en proceso de baja o dada de baja.
- b. Contar con el EQUIPO DE CÓMPUTO que cumpla con las características técnicas que para tal efecto se señalan en el Anexo "1" de los presentes términos y condiciones.
- c. Tener contratado el servicio de acceso a Internet que cumpla con las características técnicas necesarias para hacer uso del SERVICIO.
- d. Proporcionar a TRIARA una cuenta de correo electrónico para recibir notificaciones del SERVICIO.
- e. Designar como mínimo a una persona que fungirá como el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.
- f. Proporcionar a TRIARA el NOMBRE DE DOMINIO que será registrado por TRIARA con la entidad registradora autorizada que TRIARA designe para ser usado como parte del SERVICIO.

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

El SERVICIO será activado por TRIARA dentro de los 5 (cinco) días siguientes a la fecha de su contratación y siempre y cuando el CLIENTE haya aceptado los presentes términos y condiciones.

TRIARA enviará a la cuenta de correo electrónico previamente señalada por el CLIENTE después de la contratación del SERVICIO por correo electrónico la notificación de que el SERVICIO ha sido activado y la información necesaria para que el CLIENTE a través del ADMINISTRADOR DEL SERVICIO configure el SERVICIO.

EL ADMINISTRADOR DEL SERVICIO será responsable de activar el SERVICIO a través del PANEL DE CONTROL y podrá solicitar soporte para realizar la configuración de su SERVICIO al CENTRO DE ATENCIÓN.

### **QUINTA. NOMBRE DE DOMINIO**

A petición del CLIENTE, TRIARA registrará ante la entidad registradora autorizada el NOMBRE DE DOMINIO proporcionado al solicitar la contratación del SERVICIO, por lo que el CLIENTE garantizará que es el propietario o cuenta con la autorización del propietario de cualquier marca registrada o denominación que desee que TRIARA registre como NOMBRE DE DOMINIO que será utilizado como parte del SERVICIO.

El CLIENTE reconoce que TRIARA no puede garantizar que el NOMBRE DE DOMINIO solicitado por el CLIENTE se encuentre disponible o sea aprobado por la autoridad registradora correspondiente, teniendo TRIARA la facultad de requerir al CLIENTE proporcione otro NOMBRE DE DOMINIO si existen bases para considerar que dicho nombre es ofensivo, abusivo, difamatorio u obsceno, o infringe derechos de cualquier tercero en su marcas registradas o denominación.

El CLIENTE será responsable de realizar los pagos de derechos y mantenimiento por el uso del NOMBRE DE DOMINIO, mismos que le serán notificados por TRIARA, por lo que el CLIENTE reconoce y acepta que TRIARA no será responsable en caso de pérdida del NOMBRE DE DOMINIO en caso de que el CLIENTE no realice el pago de derechos respectivo.

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

TRIARA 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 que el CLIENTE pueda hacer uso del mismo de conformidad con lo establecido en la garantía de servicio y disponibilidad que se establecen en el Anexo 3 del presente documento.

En caso de incumplimientos a la garantía de servicio y disponibilidad señalados en el Anexo 3, ó en caso de presentarse fallas en el SERVICIO imputables única y exclusivamente a TRIARA, los cuales afecten la operación del

mismo y genere que la prestación de dicho SERVICIO se dé por debajo de la garantía de servicio y disponibilidad señalados en el Anexo 3, TRIARA reembolsará la parte proporcional de la renta mensual por cada día de SERVICIO no suministrado en el entendido de que dicho reembolso, en ningún caso, podrá ser superior a un mes de la renta correspondiente al SERVICIO incumplido. Una vez determinado el importe, el mismo será bonificado por TRIARA al CLIENTE en la siguiente facturación.

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

En caso de que el CLIENTE desee cambiar la modalidad del SERVICIO, deberá solicitar dicho cambio a TRIARA a través del CENTRO DE ATENCIÓN.

#### **OCTAVA. ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE TÉCNICO**

La atención de fallas y quejas del SERVICIO contratado serán atendidas a través del CENTRO DE ATENCIÓN las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos setenta y cinco) días del año.

El CLIENTE reconoce y acepta que el CENTRO DE ATENCIÓN dará atención a fallas críticas del SERVICIO en un horario de 7x 24.

Para la asistencia y soporte técnico TRIARA 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.

Será responsabilidad del CLIENTE guardar el registro del número de reporte de la falla a través del cual podrá exigir a TRIARA la garantía de nivel de servicio, en términos de lo señalado en la cláusula sexta del presente instrumento, en le entendido que el término de la garantía de nivel de servicio concluirá cuando el CLIENTE haya sido notificado de la resolución del problema y el CLIENTE acepte que el SERVICIO se ha restablecido. Esto será considerado como el final del periodo de no disponibilidad a menos que el CLIENTE informe la no conformidad de la solución de su falla o que la solución a la falla ofrecida no haya sido efectiva.

TRIARA no cerrará el número de reporte de falla hasta conseguir la aceptación del CLIENTE de que el problema fue resuelto, el CLIENTE reconoce y acepta que TRIARA intentará localizarlo vía telefónica en tres ocasiones en un lapso de 6 a 8 horas; si después de estos intentos no se logra localizar al CLIENTE, TRIARA enviará un mail notificándole la resolución de la falla y el cierre del reporte.

TRIARA no será responsable de atender problemas tales como daños o problemas con el EQUIPO DE CÓMPUTO o software instalado por el CLIENTE en dicho EQUIPO DE CÓMPUTO, ni de los problemas que se presenten el en servicio de acceso a Internet contratado por el CLIENTE, durante la utilización del SERVICIO.

#### **NOVENA. TARIFAS DEL SERVICIO Y CONDICIONES DE PAGO**

El CLIENTE deberá pagar a TRIARA por la prestación del SERVICIO la renta mensual que corresponda a la modalidad del SERVICIO contratado y de acuerdo a tarifas vigentes señaladas en el Anexo 2 del presente documento, en el entendido que la aceptación por parte del CLIENTE a los términos y condiciones aquí estipulados, implica la aceptación de dichos cargos.

La renta mensual del SERVICIO, es independiente de cualquier otro cargo por otros servicios que se le presten al CLIENTE y por ende no incluye cargos, tales como, registro del NOMBRE DE DOMINIO. Asimismo, el CLIENTE reconoce y acepta que los cargos que correspondan por concepto del servicio telefónico y por el servicio de acceso a Internet no se encuentran incluidos dentro de la renta mensual del SERVICIO, por lo que deberán ser pagados de acuerdo a las tarifas vigentes para dichos servicios.

La facturación de los cargos del SERVICIO, se realizarán a elección del CLIENTE, a través de Transferencia Bancaria ó Depositó Bancario o bien, si el CLIENTE cuenta con una LINEA TELMEX, a través del correspondiente RECIBO TELMEX y/o CUENTA MAESTRA, según corresponda.

Para efectos de facturación en RECIBO TELMEX y/o CUENTA MAESTRA, los cargos correspondientes al SERVICIO deberán ser pagados en la fecha señalada en los mismos, en entendido que si el pago del SERVICIO no es cubierto por el CLIENTE dentro de la fecha límite de pago, estipulada en el RECIBO TELMEX y/o CUENTA MAESTRA, se procederá a suspender el uso del SERVICIO de conformidad con lo establecido en la cláusula décima primera el presente documento.

El CLIENTE podrá solicitar el cambio de los datos de facturación del SERVICIO siempre y cuando proporcione una nueva forma de pago que cumpla con los requisitos establecidos por TRIARA.

Cualquier cambio en los datos de facturación, se verá reflejado hasta el siguiente periodo de facturación del SERVICIO.

**Intereses:** En caso que el CLIENTE deje de pagar a TRIARA cualquier cantidad que conforme los presentes términos y condiciones le corresponda pagar, se obliga a pagar a TRIARA intereses moratorios a una tasa de interés igual a la tasa resultante de multiplicar por 2.0 (dos) la Tasa LIBOR 1 mes vigente a la fecha de recuperación de la suma adeudada en la fecha de pago. Los intereses moratorios se computarán a partir de la fecha en que ocurra el incumplimiento en el pago y por todo el tiempo en que continúe dicho incumplimiento y en su caso, antes y después de que dicho pago sea demandado y juzgado, hasta que este sea pagado. Dichos intereses moratorios se calcularán sobre la base de un año de 360 (trescientos sesenta) días y por el número de días calendario transcurridos durante el período citado en el presente párrafo.

**Impuestos:** Durante la vigencia de los presentes términos y condiciones, cada una de las partes será responsable de pagar los impuestos, aportaciones, derechos, aprovechamientos y toda contribución que, conforme a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, les correspondan, ya sea que se causen en el ámbito federal, estatal o municipal. Las partes reconocen y aceptan que, en caso de que las autoridades competentes de carácter federal y/o estatal y/o municipal, modifiquen las bases y tasas de los impuestos, aportaciones, derechos, aprovechamientos y contribuciones que se causen conforme a los presentes términos y condiciones, e incluso que dichas autoridades determinen la aplicación de nuevos gravámenes fiscales, el importe total que el CLIENTE deba pagar será ajustado con la inclusión o traslado de éstos, a partir de su entrada en vigor, lo cual quedará reflejado en los comprobantes fiscales que al efecto se expidan.

#### **DÉCIMA. AJUSTES Y ACLARACIONES**

A petición del CLIENTE, se podrán realizar aclaraciones y ajustes de los cargos relacionados con el SERVICIO en los siguientes casos: (i) cuando el CLIENTE reciba cargos y el SERVICIO no se haya suministrado por causas no atribuibles al CLIENTE, o (ii) por interrupción del SERVICIO, cuando ésta haya sido mayor a 3 (tres) días hábiles y las causas que originaron la interrupción no sean imputables al CLIENTE, en el entendido que serán imputables al CLIENTE, aquellas fallas que se deriven o se relacionen con el software del CLIENTE, el EQUIPO DE CÓMPUTO y la red interna del CLIENTE.

En caso de que el CLIENTE se ubique en cualquiera de los supuestos antes señalados, se bonificará, en el siguiente ciclo de facturación, la parte proporcional de la Renta Mensual, calculada en base al número de días que no se haya prestado el SERVICIO en el periodo mensual, el CLIENTE reconoce y acepta que la bonificación no podrá exceder la renta mensual pagada por el CLIENTE.

El CLIENTE acepta que no procederán ajustes de cargos con una antigüedad mayor a seis meses.

#### **DÉCIMA PRIMERA. SUSPENSIÓN**

El CLIENTE reconoce y acepta que TRIARA podrá suspender la prestación del SERVICIO, sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial, cuando el CLIENTE no pague en el tiempo y la forma convenida el importe de cualquier contraprestación que conforme al presente instrumento le corresponda.

TRIARA restablecerá el SERVICIO cuando el CLIENTE acredite haber liquidado cualquier adeudo; en el entendido que si después de 30 (treinta) días naturales de haber realizado la suspensión del SERVICIO, TRIARA no recibe el pago correspondiente, TRIARA podrá dar de baja el SERVICIO sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial.

Asimismo, TRIARA se reserva el derecho de suspender el acceso al PANEL DE CONTROL del SERVICIO en cualquier momento si considera que el USUARIO AUTORIZADO está violando las condiciones de seguridad del SERVICIO o puede hacerlo potencialmente.

#### **DÉCIMA SEGUNDA. RESTRICCIÓN EN EL USO DEL SERVICIO**

El CLIENTE se obliga a:

- No efectuar o permitir cualquier acto en contra de los intereses de TRIARA y/o de cualquiera de sus clientes, que directa o indirectamente puedan repercutir en las actividades o imagen de negocios de TRIARA y/o de cualesquiera de sus clientes.
- Cumplir en todo momento con las disposiciones jurídicas que regulan la prestación y uso del SERVICIO.
- Abstenerse de comercializar el SERVICIO.
- Abstenerse de modificar, copiar, revender o publicar sin autorización del PROVEEDOR DEL SOFTWARE, el SOFTWARE o código del programa a través del cual se presta el SERVICIO.
- 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 TRIARA y/o a terceros derivados de su incumplimiento.

La inobservancia a lo establecido en esta sección, faculta a TRIARA, sin responsabilidad alguna a desconectar el SERVICIO en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, así como exigir el pago de los daños y perjuicios ocasionados, además de ejercitar las acciones que conforme al presente le corresponda.

#### **DÉCIMA TERCERA. RESPONSABILIDAD**

El CLIENTE será responsable de:

- Que el EQUIPO DE CÓMPUTO cumpla con las características necesarias para proporcionar el SERVICIO.
- La administración del SERVICIO lo cual incluye las actualizaciones críticas del sistema operativo, respaldos de su información, aplicaciones y bases de datos propiedad del CLIENTE
- Configurar y administrar su acceso al SERVICIO incluyendo la configuración de su red, firewall, DNS, ruteadores y EQUIPO DE CÓMPUTO.
- De la conexión y pago del servicio de Internet.
- El uso, abuso o uso no autorizado de las claves y contraseñas para utilizar el SERVICIO, por lo que cualquier conexión o transmisión de datos utilizando dichas claves y contraseñas se atribuirá al CLIENTE.
- Cambiar las claves y contraseñas de acceso al SERVICIO de manera periódica.
- Notificar a TRIARA a través del CENTRO DE ATENCIÓN en caso de existir la sospecha de que algún tercero no autorizada posea alguna contraseña o clave de acceso al SERVICIO.
- La creación, mantenimiento y diseño de toda la información de los USUARIOS AUTORIZADOS del SERVICIO.
- Creación y mantenimiento de políticas de protección contra virus para cubrir todo el EQUIPO DE COMPUTO y procedimientos internos.
- Respetar los derechos de autor, marca registrada, derechos de propiedad intelectual, implícitos en el SERVICIO por lo que el CLIENTE no deberá, ni permitirá que cualquier tercero copie, guarde, adapte, modifique, transmita o distribuya el SERVICIO con excepción a USUARIOS AUTORIZADOS.

- De no utilizar el SERVICIO para enviar publicidad no solicitada o material promocional, o deliberadamente recibir respuestas de publicidad no autorizada o material promocional enviado o provisto por un tercero.
- La información o contenido alojado en el SERVICIO.
- Registrar y renovar los NOMBRES DE DOMINIO que se utilicen en el SERVICIO y que no hayan sido transferidos o que forman parte del SERVICIO de TRIARA.
- Sacar y mantener en paz y a salvo a TRIARA de cualquier reclamación, demanda y/o acción legal que pudiera derivarse del uso que el CLIENTE o terceras personas relacionadas con el CLIENTE hagan del SERVICIO, que implique daño, alteración y/o modificación a la red, medios y/o infraestructura a través de la cual se presta el SERVICIO.
- Sacar y mantener en paz y a salvo a TRIARA de cualquier reclamación, demanda o acción legal que pudiera presentarse en contra de ésta y/o sus clientes, derivada de los hechos descritos en la presente cláusula.

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

- a) De la configuración inadecuada del SERVICIO por parte del CLIENTE.
- b) Verificar y/o evaluar archivos dañados, con códigos maliciosos. Por lo anterior, TRIARA no será responsable de reparar, vacunar y/o descifrar cualquier archivo enviado por el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS para ser respaldado a través del SERVICIO.
- c) De la información o transmisión de los datos, de los tiempos de acceso, de eventuales restricciones de acceso a una red y/o un servidor específico conectado a Internet.
- d) Por que el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS utilicen el SERVICIO en forma distinta a lo establecido en el presente instrumento.
- e) Fallas en el SERVICIO ocasionadas por la incompatibilidad entre el SERVICIO y cualquier otro servicio que el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS tengan contratado.

La responsabilidad de TRIARA, en caso de incumplimiento a cualquiera de las obligaciones que conforme al presente le correspondan, queda limitada al pago de los daños directos ocasionados al CLIENTE y/o cualquier tercero, el cual por ningún motivo podrá exceder de la renta mensual pagada por el CLIENTE en el mes inmediato anterior a aquél en que ocurrió el incumplimiento.

En ningún caso, TRIARA 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 CUARTA. VIGENCIA**

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

#### **DÉCIMA QUINTA. BAJA DEL SERVICIO**

El CLIENTE podrá solicitar la baja del SERVICIO siempre y cuando se le haya facturado por lo menos un cargo mensual, en cuyo caso deberá dar aviso llamando al CENTRO DE ATENCIÓN, quedando obligado el CLIENTE a cubrir la renta mensual completa, independientemente del día en que sea presentada la notificación de baja del SERVICIO.

Asimismo, el CLIENTE reconoce y acepta que se dará de baja el SERVICIO en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, en los siguientes casos:

- a. Por violaciones del CLIENTE a cualesquiera de las obligaciones estipuladas en los presentes términos y condiciones.
- b. Por mandamiento de autoridad competente que así lo determine.

- c. En caso de que el CLIENTE: (i) deje de cubrir sus obligaciones de pago; (ii) realice la baja de la LINEA TELMEX y no notifique otra forma de pago o deje de cumplir con los requisitos señalados en la cláusula tercera del presente documento y (iii) contravenga lo estipulado en la cláusula décima segunda.

Al darse de baja el SERVICIO, el CLIENTE ya no tendrá acceso al PANEL DE CONTROL, ni a la información contenida en el SERVICIO, así como de las aplicaciones y licencias de software instaladas por el CLIENTE, por lo que será responsabilidad del CLIENTE realizar el proceso de respaldo o de eliminación del contenido de la información contenida en el SERVICIO, asimismo, la baja del SERVICIO implica que ya no se renovará el registro del NOMBRE DE DOMINIO en caso de que el CLIENTE haya solicitado el mismo.

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

El CLIENTE guardará estricta confidencialidad con respecto a la documentación e información impresa, verbal, audiovisual o de cualquier otra índole que TRIARA le proporcione para el cumplimiento de los presentes términos y condiciones.

#### **DÉCIMA SÉPTIMA. CESIÓN DE DERECHOS Y SUBCONTRATACIÓN**

Salvo autorización previa y por escrito de TRIARA, los derechos y obligaciones derivadas del presente instrumento en ningún caso podrán ser cedidos, gravados o transmitidos en forma alguna por el CLIENTE.

TRIARA podrá subcontratar las obligaciones a su cargo, siendo responsable frente al CLIENTE del cumplimiento de las obligaciones subcontratadas.

#### **DÉCIMA OCTAVA. 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 escrito dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a que esta circunstancia haya ocurrido, quedando obligado el CLIENTE a realizar los pagos que se encuentren pendientes de liquidación relacionados con el SERVICIO que se le hubiera prestado al CLIENTE hasta la fecha en que ocurrió tal evento.

En caso de que se presente un caso fortuito o de fuerza mayor y el CLIENTE haya realizado el pago de las contraprestaciones de manera anticipada respecto del SERVICIO, TRIARA procederá a la bonificación de las cantidades no devengadas.

#### **DÉCIMA NOVENA. NOTIFICACIONES**

Todas las notificaciones o avisos que las partes deban darse conforme a este documento, se efectuarán en los domicilios que a continuación se señalan:

##### **TRIARA**

Periférico Sur, 3190, Col Jardines del Pedregal  
C. P. 1900, México, Distrito Federal.

##### **CLIENTE**

Domicilio señalado por el CLIENTE  
en la contratación del SERVICIO

En caso de cambio de domicilio, las partes se obligan a dar el aviso correspondiente a la otra parte con 15 (quince) días naturales de anticipación a que dicho cambio de domicilio ocurra. En tanto las partes no se notifiquen por escrito el cambio de sus domicilios, todas las diligencias, avisos, emplazamientos y notificaciones judiciales o extrajudiciales, se entenderán válidamente practicados en los domicilios indicados en este documento.

#### **VIGÉSIMA. RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL**

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.

**VIGÉSIMA PRIMERA. MODIFICACIONES**

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

**VIGÉSIMA SEGUNDA. ANEXOS**

Los anexos de los presentes términos y condiciones forman parte integrante del mismo y contienen derechos y obligaciones a cargo de las mismas que son plenamente reconocidos por ellas.

**VIGÉSIMA TERCERA. LEYES Y JURISDICCIÓN**

La interpretación y cumplimiento del contenido y alcance del presente instrumento se regirá por las disposiciones aplicables de los Estados Unidos Mexicanos, acordando las partes someterse expresamente a la jurisdicción de los tribunales competentes en el Distrito Federal y en consecuencia renuncian a cualquier otro fuero que les pudiera corresponder en razón de sus domicilios particulares o convencionales, presentes o futuros, o por cualquier otra causa. Sin perjuicio de lo anterior, el CLIENTE podrá acudir, en la vía administrativa, ante la Procuraduría Federal del Consumidor para la resolución de cualquier controversia relacionada con el SERVICIO.

## ANEXO 1 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El SERVICIO incluye ya sea en forma combinada o en forma individual los servicios de colaboración y de productividad del PROVEEDOR DEL SOFTWARE que se describen a continuación:

- **Exchange online:**  
**Correo electrónico** profesional personalizado con el nombre del negocio del cliente. Incluye buzón hasta 25 GB, Antivirus y Antispam. Disponible para dispositivos móviles.
- **SharePoint online:**  
**Espacio seguro para almacenamiento de documentos** importantes. Permite compartir archivos, tareas y calendarios para colaboración dentro del negocio. Espacio de 10 GB por proyecto + hasta 500 MB de espacio por usuario.
- **Lync online:**  
**Mensajería instantánea y Conferencias vía Internet con audio y video.** Está integrado con Outlook y permite la comunicación en línea con colaboradores y clientes.
- **Web apps:**  
**Experiencia de Office en Web**, con modelo flexible de pago por usuario. (Word, Excel, Power Point, OneNote, Access, Outlook, Publisher, etc).
- **Office Professional Plus:**  
Permite la descarga del software MS Office Plus en la computadora del cliente, incluye Word, Excel, Power Point, Outlook, One Note, Publisher y Access).

### NOMBRE DE DOMINIO

En la contratación del SERVICIO, el CLIENTE asociará un NOMBRE DE DOMINIO con lo cual podrá personalizar las cuentas de correo electrónico.

### ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN

El contenido (imágenes y texto) que el CLIENTE almacene en el SERVICIO son responsabilidad exclusiva del CLIENTE.

### RESPALDO DE INFORMACIÓN

Cualquier información almacenada en el SERVICIO será respaldada cada 24 horas.

### REQUISITOS TÉCNICOS DEL SERVICIO

Para acceder al SERVICIO s, el CLIENTE debe asegurar tener los siguientes requerimientos:

<b>Navegador de Internet para Consola de Administración de Office 365</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Windows Internet Explorer® 7 para Windows Vista o Windows 7</li><li>▪ Windows Internet Explorer 8 para Windows XP</li><li>▪ Mozilla Firefox 3.x</li><li>▪ Apple Safari 3.x</li></ul>
---	--

<b>Navegador de Internet para consulta del correo vía Web (Outlook Web Access)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Internet Explorer 7 en adelante</li> <li>▪ Firefox 3 en adelante</li> <li>▪ Safari 3 en adelante para Macintosh OS X 10.5</li> <li>▪ Chrome 3 en adelante</li> </ul>
<b>Sistema Operativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Windows XP con Service Pack 3</li> <li>▪ Windows Vista con Service Pack 2</li> <li>▪ Windows 7</li> </ul>
<b>Movilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Para Exchange Online: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Microsoft Windows Mobile® y Windows Phone, Nokia E y N , Android, Palm , Apple iPhone y iPad, Blackberry*</li> </ul> </li> <li>▪ Para SharePoint Online: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Windows Mobile 6.5.x, Nokia series E y N, Palm, Android, Apple iPhone 2.0+</li> <li>○ *Blackberry opera utilizando Blackberry Internet Service (BIS). Blackberry Exchange Services (BES) no es soportado para Office 365 para la pequeña y mediana empresa (P1).</li> </ul> </li> </ul>

**Anexo 2**  
**ESQUEMA TARIFARIO DEL SERVICIO**

A continuación se presenta el esquema tarifario del SERVICIO:

**Planes que incluyen la experiencia completa de Office 365:**

Planes	Renta mensual sin IVA por licencia	Renta Mensual con IVA por licencia	Buzón de Correo	Conferencias Web	Portal Seguro para compartir información	Office Professional Plus	Office Web Apps
Office 365 P1	\$ 90.52	\$105.00	25 GB	Si	Si	-	Si
Office 365 K1	\$ 64.66	\$ 75.00	500 MB	-	Si	-	-
Office 365 K2	\$ 159.48	\$ 185.00	500 MB	-	Si	-	Si
Office 365 E1	\$ 159.48	\$ 185.00	25 GB	Si	Si	-	-
Office 365 E2	\$ 250.00	\$ 290.00	25 GB	Si	Si	-	Si
Office 365 E3	\$ 375.00	\$ 435.00	25 GB	Si	Si	Si	Si
Office 365 E4	\$ 422.21	\$ 490.00	25 GB	Si	Si	Si	Si

**Planes individuales de Office 365:**

Planes	Descripción	Renta mensual sin IVA por licencia	Renta Mensual con IVA por licencia
Correo Office 365 Básico	Buzón de 500 MB	\$ 33.62	\$ 39.00
Correo Office 365 Plus	25 GB	\$ 81.90	\$ 95.00
Conferencias Web	Conferencias Web y Mensajería Instantánea	\$ 33.62	\$ 39.00
Portal seguro para compartir archivos	Intranet/Extranet y Página Web	\$ 85.34	\$ 99.00
Office Professional Plus	Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Publisher	\$ 223.28	\$ 259.00

**Servicios adicionales:**

Planes	Renta mensual sin IVA	Renta Mensual con IVA
Registro de dominio .com, .net, .org	\$ 12.93	\$ 15.00
Registro de dominio .com.mx, .org.mx	\$ 12.93	\$ 15.00
Registro de dominio .mx	\$ 37.72	\$ 43.75
Respaldo de correo negocios (archiving)	\$ 64.66	\$ 75.00
Almacenamiento adicional de SharePoint	\$ 42.24	\$ 49.00

**Anexo 3**  
**GARANTÍA Y DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

**DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO:**

La modalidad del SERVICIO contratado por el CLIENTE tendrá una disponibilidad de 99.9 %, donde la disponibilidad es una medida del tiempo potencial donde un USUARIO AUTORIZADO hace uso del SERVICIO.

Si el SERVICIO contratado no está disponible deberá ser reportado por el CLIENTE y hacerlo de conocimiento de TRIARA.

El periodo de no disponibilidad comenzará desde el momento en que el CLIENTE reporte la falla y esta haya sido reconocida por TRIARA como una falla del SERVICIO.

Después de la investigación y la reparación de la falla, TRIARA contactará al CLIENTE para avisar que el SERVICIO podrá ser utilizado nuevamente. Esto será considerado como el final del periodo de no disponibilidad a menos que el CLIENTE no confirme la reparación de la falla y haya evidencia clara que el problema persiste.

**FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

Para Microsoft Exchange Online la falta de disponibilidad se define como un periodo de tiempo donde los USUARIOS AUTORIZADOS no pueden enviar y recibir correo electrónico utilizando Outlook Web Access (Correo Web de Outlook).

Para Microsoft Share Point Online la falta de disponibilidad se define como un periodo de tiempo donde los USUARIOS AUTORIZADOS no pueden leer o escribir en alguna porción de un sitio de Share Point para el cual tienen los permisos adecuados.

Para Microsoft Lync Online la falta de disponibilidad se define como cualquier interrupción en la capacidad de los USUARIOS AUTORIZADOS en tener acceso al cliente de Lync. Los eventos registrados en los logs como inicio y paro de eventos será utilizado para medir interrupciones en el SERVICIO.

**MANTENIMIENTO PROGRAMADO**

TRIARA programará actividades de mantenimiento (incluido pero no limitado al mantenimiento de la red o reemplazo de componentes con falla) los cuales pueden causar una interrupción del SERVICIO. TRIARA hará su mejor esfuerzo para dar aviso al CLIENTE, 48 (cuarenta y ocho) horas antes de realizar un mantenimiento, sin que esto garantice que no realizará un mantenimiento sin dar aviso si este es urgente.

**GARANTÍA DEL SERVICIO**

**Exclusiones a la Garantía de Nivel de Servicio**

El Nivel de Servicio de la Garantía no aplicará en las siguientes circunstancias:

- Una problema fuera del control razonable de TRIARA.
- Una suspensión del SERVICIO de acuerdo a las condiciones del presente Anexo.
- Una falla en la red del CLIENTE o su equipo de configuración.
- Una falla en el SOFTWARE.
- En cualquier momento que TRIARA requiera información del CLIENTE o la confirmación de que el SERVICIO ha sido restaurado y no se obtenga respuesta por parte de éste.
- Falta de disponibilidad por mantenimiento notificado a través del Calendario de Mantenimiento ó;
- Por fallas u omisiones del Proveedor de Servicios de Internet

- Por fallas u omisiones en equipo, cableado y software u otros servicios que no son provistos por TRIARA.
- Por cualquier falla ocasionada por el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO por parte del CLIENTE.
- Cualquier falla cuyo origen haya sido generado por un virus introducido en forma negligente por el CLIENTE en el EQUIPO DE COMPUTO.

El CLIENTE deberá solicitar las devoluciones informando todos los números de reportes de fallas generadas al CLIENTE por TRIARA durante el periodo de facturación donde el CLIENTE acredite que la falla referenciada ha causado la no disponibilidad del SERVICIO. Todas las solicitudes de bonificación deberán ser realizadas a más tardar un mes después del periodo de facturación en donde el periodo de no disponibilidad haya ocurrido.

El CLIENTE deberá notificar a TRIARA por escrito sobre cualquier disputa concerniente a cualquier monto reembolsado o no reembolsado a más tardar un mes después de la emisión de la facturación. TRIARA se reserva el derecho a verificar las reclamaciones contra las referencias de falla citadas por el CLIENTE para obtener reducciones en la renta para asegurar que están de acuerdo con el Nivel de Garantía de Servicio.

Una vez verificadas, las reclamaciones serán pagadas al CLIENTE a través de una reducción en los cargos de la renta del SERVICIO en su próxima factura disponible, en el entendido que el CLIENTE reconoce y acepta que el nivel máximo de obligación de TRIARA respecto a cualquier periodo de facturación es un mes de renta del SERVICIO en cualquier periodo de facturación.

## ANEXO 4

### Licencia de Software.

Este documento regula el uso del SOFTWARE propiedad de Microsoft Corporation ("Microsoft"), proporcionado al CLIENTE por TRIARA como se describe en la presente Licencia, y puede incluir elementos de medios magnéticos asociados, materiales impresos, y documentación electrónica o en línea (individualmente y colectivamente "PRODUCTOS DE SOFTWARE"). TRIARA no es el propietario de los PRODUCTOS DE SOFTWARE y su uso esta sujeto a determinados derechos y limitaciones establecidos en la presente Licencia de los cuales TRIARA hará de su conocimiento. Los derechos de uso de los PRODUCTOS DE SOFTWARE están sujetos al cumplimiento de los términos y condiciones celebrados con TRIARA y la presente Licencia, los cuales TRIARA no tiene autoridad para modificar, alterar o enmendar.

**PROPIEDAD DE LOS PRODUCTOS DE SOFTWARE.** Los PRODUCTOS DE SOFTWARE son licenciados para TRIARA por Microsoft. Todos los títulos y los derechos de propiedad intelectual en y para los PRODUCTOS DE SOFTWARE (y los elementos constituidos, incluidos pero no limitado a imágenes, fotografías, animaciones, videos, audio, música, textos, applets incorporados dentro de los PRODUCTOS DE SOFTWARE) son propiedad de Microsoft o sus proveedores. Los PRODUCTOS DE SOFTWARE están protegidos por las leyes de Derechos de Autor y los tratados internacionales de derechos de autor, así como otras leyes y tratados de propiedad intelectual. La posesión, acceso o uso de los PRODUCTOS DE SOFTWARE que le otorga TRIARA no le transfiere al CLIENTE ninguna propiedad de los PRODUCTOS DE SOFTWARE o algún derecho de propiedad intelectual.

**USO DEL SOFTWARE.** Usted puede hacer uso del Software instalados o proporcionados por TRIARA, solo de acuerdo con las instrucciones, y solo en conexión con los SERVICIOS provistos a usted por TRIARA. Los términos de este documento en forma permanente e irrevocable sustituyen los términos de cualquier Acuerdo de Licencia Microsoft para Usuario Final. La cual puede ser presentada en forma electrónica mientras usted utilice el Software, salvo que TRIARA y/o Microsoft le notifiquen lo contrario.

**USTED NO PUEDE USAR, MODIFICAR, COPIAR, Y/O DISTRIBUIR CUALQUIER SOFTWARE A MENOS QUE USTED ACEPTE EXPRESAMENTE Y CUMPLA CON CIERTOS TERMINOS ADICIONALES APLICABLES A TRIARA, CUYOS TERMINOS DEBERÁ SER PROPORCIONADOS A USTED POR TRIARA.** Microsoft no le permite utilizar algún Software a menos que expresamente usted esté de acuerdo con los términos adicionales, proporcionados a usted por TRIARA.

**COPIAS.** Usted no deberá hacer copias de los PRODUCTOS DE SOFTWARE; provistos; sin embargo, usted podrá realizar una (1) copia del Software como expresamente lo autorice TRIARA. Usted deberá eliminar o destruir todo lo relacionado con el Software al término o cancelación de su contrato con TRIARA, hasta la notificación de TRIARA. Usted no deberá copiar ningún material impreso acompañado del SOFTWARE DE PRODUCTOS.

**LIMITACIONES EN INGENIERÍA INVERSA, DECOMPILACIÓN Y DESENSAMBLE.** Usted no deberá realizar ingeniería inversa, descompilar, o desensamblar los PRODUCTOS DE SOFTWARE.

**NO RENTA.** Usted no podrá rentar, arrendar, prestar, prometer, o directa e indirectamente transferir o distribuir los PRODUCTOS DE SOFTWARE a un tercero, y usted no debe permitir que un tercero tenga acceso y/o use la funcionalidad de los PRODUCTOS DE SOFTWARE.

**TERMINACIÓN.** Sin perjuicio de los derechos de Microsoft, TRIARA puede dar por terminado los derechos de uso de los PRODUCTOS DE SOFTWARE si usted no cumple con los términos y condiciones del presente contrato. En el eventual caso de terminación o cancelación, usted debe suspender el uso y/o uso a los PRODUCTOS DE SOFTWARE, y destruir todas las copias de los PRODUCTOS DE SOFTWARE y las partes que lo componen,

NO GARANTÍAS, RESPONSABILIDADES E INDEMNIZACIONES. CUALQUIER GARANTÍA, RESPONSABILIDAD POR DAÑOS E INDEMNIZACIONES, SI HUBIERA, SERÁN PROVISTAS ÚNICAMENTE POR TRIARA Y NO POR MICROSOFT, SUS AFILIADOS Y SUBSIDIARIAS.

SOPORTE DEL PRODUCTO. Cualquier soporte del producto para los PRODUCTOS DE SOFTWARE será proporcionado a usted por TRIARA y no será proporcionado por Microsoft o sus afiliados y subsidiarias.

RESTRICCIONES DE EXPORTACIÓN. Los PRODUCTOS DE SOFTWARE son de origen de los Estados Unidos de América para propósitos del control de leyes de exportación de los Estados Unidos de América. Usted está de acuerdo en cumplir con todas las leyes internacionales y nacionales aplicables que apliquen a los PRODUCTOS DE SOFTWARE, incluyendo las regulaciones de Administración de Exportación de los Estados Unidos de América, así como usuario final, uso final y restricciones de destino emitidos por los Estados Unidos de América y otros gobiernos.

RESPONSABILIDAD POR INCUMPLIMIENTO. Adicional a cualquier responsabilidad que usted tenga con TRIARA, usted está de acuerdo que siempre será responsable legal directo de Microsoft por cualquier incumplimiento de estos términos y condiciones.