

ACUERDO DE CONDICIONES GENERALES PARA LA CONTRATACION DE SERVIDORES DEDICADOS CLOUD Y VPS

El presente acuerdo se ejecuta el **01 de Marzo de 2023** ("Fecha de entrada en vigencia") y regula las condiciones generales de contratación para los diversos servicios CLOUD, DEDICADOS Y VPS que se ofrecen a través de la página web www.gpsinformatica.com y/o Grupo Propulsor de Soluciones, SA de CV., por lo que el usuario, en el momento que completa el proceso de registro y contrata algún servicio de los indicados por medio de esta página web, acepta y se somete expresamente a las cláusulas especificadas a continuación.

PARTES ACORDANTES

De una parte, Grupo Propulsor de Soluciones SA de CV (**En adelante, TrueSecure Latam**), con domicilio en **Andador Oro No. 119 Fovissste IV Etapa, Othón P. Blanco, Chetumal, Quintana Roo, México 77026**, con registro fiscal: **GPS2012024DA**, con url www.gpsinformatica.com Y de la otra parte el distribuidor o usuario final contratante de los servicios ofertados por TrueSecure Latam, en adelante nombrado como EL CLIENTE, quien está de acuerdo en proceder a la contratación del servicio CLOUD libremente escogido. El CLIENTE manifiesta que los datos consignados en el registro y facturación, son ciertos, veraces, vigentes y que los facilita por sí mismo.

ACUERDOS

DEFINICIONES

TrueSecure Latam: empresa debidamente constituida cuya identidad figura en los datos del encabezamiento, dedicada representación de fabricantes internacionales y a la distribución de productos informáticos de seguridad (Software); así como a la prestación de servicios telemáticos, especializada en el alojamiento de páginas web, tiendas en línea, registro de nombres de dominios, servicios de renta de Servidores Privados Virtuales (VPS), y que cumple con todas las exigencias fiscales y legales necesarias para llevar a cabo la actividad en todo Latinoamérica, objeto del presente acuerdo.

El Cliente: toda aquella entidad, organización, con o sin personalidad jurídica, persona física con actividad empresarial, persona moral o jurídica esté interesada en contratar los servicios proporcionados por TrueSecure Latam.

Acuerdo: Acuerdo que regula los derechos y obligaciones del acuerdo de reserva, adquisición, renta, mantenimiento y renovación de un dominio de Internet encomendado a TrueSecure Latam, así como en relación a los servicios de alojamiento web, Servidores Privados Virtuales (VPS), en sus múltiples posibilidades web o script.

Redundancia y continuidad de servicio: Medida de seguridad por la que se detecta un fallo en el sistema principal que impide que un servicio se ejecute correctamente o directamente se muestre inaccesible. En tal caso se activará un sistema alternativo paralelo, generalmente otro servidor, que sustituirá al principal para continuar facilitando el servicio contratado, por el tiempo necesario hasta que se restablezca aquél.

El contenido comercial, la información sobre recursos, aplicaciones, características y precios de los Servidores Dedicados, CLOUD y VPS se manifiesta en la web www.gpsinformatica.com/shop

Recursos y Aplicaciones: Conjunto de características técnicas y de programación informática facilitadas y soportadas por los distintos Servidores Dedicados, CLOUD Y VPS que EL CLIENTE puede contratar.

Panel de control: Se trata de una herramienta desarrollada por terceros o por TrueSecure Latam que se integra de ser necesario y generalmente, a cada servicio de TRUESECURE LATAM para la gestión por parte del CLIENTE de los recursos y aplicaciones de los que dispone el servicio contratado.

Área de cliente (AC): Cuenta de usuario en la plataforma desarrollada por TRUESECURE LATAM donde figura y gestiona su perfil del cliente el titular, así como los servicios por él contratados y demás información y documentación relativa a los mismos, a través de un panel de control y/o un usuario administrador de servidor y/o VPN y clave de acceso.

VPN: Una red privada virtual o VPN es una conexión cifrada a Internet desde un dispositivo a una red. La conexión cifrada ayuda a garantizar la transmisión segura de datos confidenciales.

Login y contraseña: sistemas que permiten la autenticación del CLIENTE para el acceso al panel de control vía web y/o servidor virtual, al AC y para la solicitud de ayudas e información sobre el servicio contratado.

Redundancia y alta disponibilidad: Sistemas o medidas adoptadas por un sistema de comunicaciones, para detectar un fallo en la red de la manera más rápida posible y de recuperarse del problema detectado de forma efectiva, afectando lo menos posible al servicio. La redundancia consiste en duplicar recursos o componentes de estos con el fin de usarlos de forma alternativa en caso de que haya una caída del sistema principal manteniendo así la disponibilidad del servicio mediante ese segundo canal o sistema latente activado al detectar una incidencia de determinada gravedad. Por su parte, la alta disponibilidad consiste en la capacidad del sistema para ofrecer un servicio activo durante un tanto por ciento de un tiempo determinado o a la capacidad de recuperación del mismo en caso de producirse un fallo en la red.

Caída del sistema: cualquier incidencia digital o analógica que implique que la red deje de funcionar e interrumpa el servicio facilitado.

La Hiperconvergencia: es una arquitectura centrada en el software que integra perfectamente recursos informáticos, almacenamiento y virtualización en un único sistema.

Servidores: Computadoras integradas por Software y Hardware facilitadas por TRUESECURE LATAM para dar servicio de VPS, hosting, especializados en dar acceso remoto, gestionados por un sistema operativo donde se hospedan y almacenan los datos, aplicaciones e información que configura el CLIENTE y que son capaces de atender las peticiones desde otros programas, y devolverle una respuesta en concordancia.

Streaming: Servicio para retransmisión (en inglés Streaming), difusión en continuo o descarga continua de contenido. Consiste en la distribución digital de contenido multimedia a través de la red servido por computadoras, de manera que el usuario utiliza el producto a la vez que se lo está descargando fluyendo desde la fuente emisora sin interrupción y en tiempo real. Normalmente se emplea para la difusión de audio o vídeo. Este tipo de tecnología funciona mediante un búfer de datos que va almacenando el flujo de descarga en la estación del usuario para inmediatamente mostrarle el material descargado. Esto se contrapone al mecanismo de descarga de archivos, que requiere que el usuario descargue los archivos por completo para poder acceder al contenido. La retransmisión requiere de una conexión por lo menos de igual ancho de banda que la tasa de transmisión del servicio

Servidor Dedicado, VPS o CLOUD: Es un servicio de alojamiento exclusivo, en el que cada cliente dispone de su propia máquina(dedicados) o vm (cloud y vps), no compartida con otros usuarios. Misma a la que podrá acceder mediante una conexión segura VPN y donde el cliente VPN será proporcionado por TrueSecure Latam, sin costo adicional para El CLIENTE.

VPS (Servidor Virtual Privado, Virtual Private Server): es un método de particionar un servidor físico en varios servidores de tal forma que todo funcione como si se estuviese ejecutando en una única máquina. Cada servidor virtual es capaz de funcionar bajo su propio sistema operativo y además cada servidor puede ser reiniciado de forma independiente. En otros términos, un sistema por el que se puede disfrutar de ciertas características de un servidor dedicado, VPS, CLOUD dentro de un mismo servidor compartido.

OBJETO DEL ACUERDO

El presente acuerdo tiene por objeto regular los derechos y obligaciones de las partes respecto con los servicios de alquiler de Servidor Dedicado, VPS, CLOUD contratados por el CLIENTE que se identifican en este acuerdo y se detallan en el **Anexo "A"** del presente y que:

Incluye solamente el alquiler de un servidor por cada petición de adquisición de arrendamiento realizada por EL CLIENTE desde su Área de Cliente a través del Panel de Control en el caso de Hosting Web y/o Correo Electrónico; así como, Petición directa a TrueSecure Latam, para la integración en VPS de cualquier paquetería (software) que requiera o no la compra de una licencia y/o Incremento de vCPU, RAM y/o almacenaje (SAS o SSD).

Las características de cada Servidor Dedicado, VPS, CLOUD contratado serán las que figuren en el **Anexo "A"** del presente acuerdo.

El Servidor Dedicado, VPS, CLOUD contratado en cada caso será siempre propiedad de TRUESECURE LATAM.

En ningún momento, EL CLIENTE podrá acceder físicamente al Servidor Dedicado, VPS, CLOUD contratado en cada caso.

Este acuerdo es de alquiler de Servidor Dedicado, VPS, CLOUD para el alojamiento y servicio de archivos, en ningún caso se trata de un servicio de "Housing".

CARACTERÍSTICAS DEL ACUERDO

Las condiciones generales recogidas en este acuerdo serán de aplicación a todo Servidor Dedicado, VPS o CLOUD creado y desarrollado por TRUESECURE LATAM que reúna las características de alojamiento exclusivo o no, en servidores propiedad de TRUESECURE LATAM y, en particular, a los siguientes tipos de Servidores:

Servidores Dedicados, Web o Correo.

Servidores Dedicados para emitir Streaming.

Servidores Virtuales y CLOUD.

Las características particulares de los servicios de Servidor Dedicado, sus posibles ampliaciones y otros servicios adicionales complementarios se regulan a través de TrueSecure Latam y se especifican en la página en el sitio web www.gpsinformatica.com/shop o en el **Anexo "A"** del presente acuerdo.

Sin perjuicio de ello, las características específicas que ha contratado para el Servidor Dedicado o No Dedicado, VPS, CLOUD elegido, así como las tarifas aplicables al mismo, se indicarán también en la en la factura enviada al CLIENTE y que quedará aceptada como factura ordinaria al realizar el pago.

Las características de cada Servidor, VPS CLOUD podrán experimentar modificaciones que, en todo caso, se registrarán por lo dispuesto en el contenido de **MODIFICACIONES DEL ACUERDO** del presente.

En cualquier caso, cualquier cambio en las características de cada Servidor VPS, CLOUD se notificará previamente por correo electrónico al CLIENTE con 5 días de antelación.

El hardware y el sistema operativo varían según el tipo de Servidor VPS CLOUD, contratado, sin embargo, en EL CLIENTE podrá elegir el sistema operativo deseado y en caso de existir un costo de licencia y accesos, EL CLIENTE deberá realizar el pago de dicha licencia, de acuerdo al precio publicados en ese momento en www.gpsinformatica.com/shop

Tráfico de Datos en Internet. Cada Servidor VPS, CLOUD contratado está sujeto a un límite máximo de transferencia de datos o de ancho de banda, mensuales, en función del hardware incluido en el acuerdo escogido. No importando si el servidor es dedicado o no. Una vez rebasados uno o ambos límites, el CLIENTE queda obligado a abonar una tarificación adicional por el exceso empleado.

El límite de Tráfico de Datos en Internet, estará expresado en el **Anexo "A"** del presente acuerdo. No obstante, el CLIENTE puede solicitar la ampliación de dichos límites de ancho de banda o de cantidad de transferencia de datos máxima mediante un aumento de la tarifa.

En consecuencia, si el ancho de banda o el límite de transferencia de datos inicialmente contratado fuera insuficiente, será responsabilidad del CLIENTE contratar una ampliación de los mismos o incluso contratar un sistema de tarifa plana con un ancho de banda garantizado que le permite pagar una cantidad fija sin perder capacidad de uso.

PRECIO Y FORMA DE PAGO

El precio del servicio de renta de Servidor Dedicado, No Dedicado, VPS CLOUD está fraccionado en Tres partes: a) Precio de Alta Gama; b) Precio de Gama Media y c) La Tarifa mensual correspondiente al uso del servicio.

Los precios acordados, así como el importe de pago mensual, trimestral, semestral o anual, serán enviados por escrito vía correo electrónico a EL CLIENTE. El documento enviado especificará a detalle el servicio contratado, la forma de pago, la vigencia, las características del servidor VPS Cloud, paquetes adicionales y constituirá el **Anexo "A"** del presente acuerdo.

Los pagos se podrán realizar con Transferencia Bancaria (**Solo México**), Tarjeta de Crédito/Debito/American Express (Vía Stripe o PayPal, nosotros enviaremos la liga de pago por correo electrónico o mensaje de texto).

Datos para Transferencia Bancaria

Grupo Propulsor de Soluciones SA de CV

compras@gpsinformatica.com

RFC: GPS2012024DA

Banco: BANREGIO

Cuenta: 255-95452-001-1

Clabe: 058691000011029033

Los precios pueden ser objeto de actualización periódica y el cliente así lo acepta al renovar su acuerdo expresa, tácita o mediante la mera continuación en el uso del servicio por un nuevo periodo. No obstante, TRUESECURE LATAM comunicará al CLIENTE el cambio de precio con una antelación mínima de 48 horas.

TRUESECURE LATAM, podrá asignar y configurar el servicio de Servidor VPS CLOUD, por 30 días en modo demostración. Una vez transcurrido el periodo de prueba otorgado, el CLIENTE, deberá realizar el pago mensual, semestral o anual del servidor; así como el costo de la licencia, en caso de aplicar. En el caso en que el CLIENTE, no confirme la contratación del Servidor Dedicado, VPS o CLOUD, una vez vencido el periodo de demostración, el Servidor Dedicado, VPS o CLOUD, será dado de baja sin ninguna responsabilidad para TrueSecure Latam, por la información que pudiere tener dicho servidor al momento de la baja.

Los precios aplicables a los Servidores VPS CLOUD, no incluyen impuestos en vigor aplicables. (para CLIENTES residentes en México se deberá considerar el Impuesto al Valor Agregado "IVA", al 16% sobre el precio de venta establecido). Para CLIENTES residentes en el extranjero, no se cobrará este impuesto; por lo que la factura no lo reflejará.

Período de pago: El pago por uso de los Servidores VPS CLOUD, así como de los servicios adicionales, monitoreo y respaldo, son por periodos trimestrales, semestrales y anuales, con pago mensual.

Una vez transcurrido el periodo de demostración, todos los pagos se deberán realizar por adelantado. El arrendamiento de cualquier Servidor VPS CLOUD y servicios, se contrata por periodos de tres, seis y doce meses, forzoso, con pagos mensuales.

En el caso de realización del pago mediante transferencia bancaria EL CLIENTE deberá enviar el comprobante de la transferencia a la dirección de correo electrónico facturacion@gpsinformatica.com. En caso de pagar con tarjeta de crédito, débito o Paypal, TrueSecure Latam, enviará una liga de pago respectiva para que EL CLIENTE pueda realizar el pago. De igual forma EL CLIENTE deberá enviar el comprobante del pago a la dirección de correo electrónico expresada en este mismo párrafo. TRUESECURE LATAM cobrará una comisión adicional de 3.5% + 4.00Usd, sobre el monto total de renta, antes de los impuestos aplicables.

TRUESECURE LATAM emitirá la factura respectiva al servicio contratado por EL CLIENTE con indicación del detalle de todos los conceptos que lo conforman, incluyendo la comisión por pago con tarjeta, si aplica.

TRUESECURE LATAM tendrá derecho a suspender el servicio contratado ante cualquier negación de pago total o parcial y sin justificación por parte del CLIENTE.

Si transcurridos quince días naturales desde que fuera requerido para el pago por parte de TrueSecure Latam y EL CLIENTE no hubiera realizado el abono o pago pendiente, se entenderá que EL CLIENTE ya no está interesado en continuar con los servicios y automáticamente será cancelado el servicio no pagado, por lo que autoriza a TrueSecure Latam a realizar la baja definitiva del servicio no pagado por incumplimiento contractual, sin perjuicio o responsabilidad alguna para TRUESECURE LATAM.

La falta de pago de los servicios adicionales complementarios al principal será también motivo justificado y suficiente para suspender la prestación del servicio principal y proceder a su cancelación en los términos y supuestos regulados en el párrafo anterior, sin perjuicio o responsabilidad alguna para TRUESECURE LATAM.

El CLIENTE queda informado de que en los casos en que se haya procedido a dar de baja definitiva el servicio contratado a causa de impago, el CLIENTE perderá toda su información por cuanto serán eliminados todos los archivos y datos alojados hasta ese momento en el servidor contratado. En consecuencia, TRUESECURE LATAM no se hace responsable de la información almacenada por EL CLIENTE en el servidor contratado en caso de impago ni siquiera en el caso en que se vuelva a contratar de nuevo el mismo tipo de servicio y sin perjuicio de lo regulado en los apartados siguientes.

En caso de que EL CLIENTE desee volver a contratar el mismo servicio que fue dado de baja con motivo de un impago, y una vez transcurrido el periodo de suspensión, este deberá volver a dar de alta de nuevo todos los contenidos alojados en el servidor.

En el caso de que aún fuera posible la recuperación de alguno de los archivos contenidos en el servicio que causó baja por falta de pago, EL CLIENTE lo deberá solicitar expresamente y por escrito al departamento técnico de TRUESECURE LATAM, [soporte@gpsinformatica.com](mailto:suporte@gpsinformatica.com), previo pago del servicio a razón de 30.00 Usd/hora.

ENTRADA EN VIGOR DEL ACUERDO Y DURACIÓN

El presente acuerdo entrará en vigor el día de activación del servicio, es decir, en el momento que EL CLIENTE tiene la posibilidad de acceder a la utilización del Servidor VPS CLOUD, recibiendo el correo electrónico con la notificación de puesta en marcha con las indicaciones de acceso al Servidor VPS CLOUD. Ya sea en modo demostración o bajo renta.

El acuerdo tendrá una duración trimestral, semestral o anual, con pago mensual forzoso, mismo que se referenciará en el **Anexo "A"** del presente acuerdo y como parte del concepto en la facturación de servicio. La renta se prorrogará automáticamente por periodos iguales si EL CLIENTE, no notifica por escrito al correo facturacion@gpsinformatica.com, su decisión de cancelar el servicio. Este acuerdo, no se dará por finalizado, mientras EL CLIENTE no manifieste su baja del servicio motivo de este acuerdo y estará obligado a pagar por lo menos un mes mas de renta antes de proceder a la cancelación del servicio y a la baja del servidor VPS CLOUD.

En cada renovación no se enviará copia del acuerdo, entendiéndose siempre vigente el último remitido a EL CLIENTE por correo electrónico y de cualquiera de sus modificaciones o actualizaciones. Este acuerdo siempre estará disponible en el sitio web: www.gpsinformatica.com/acuerdoderenta

EL CLIENTE podrá solicitar la baja del acuerdo y servicio con una antelación mínima de quince (15) días naturales al vencimiento del periodo mensual, trimestral, semestral o anual contratado. En tal caso TRUESECURE LATAM procederá a dar de baja el servicio en el día indicado por EL CLIENTE, siempre que sea posible según la estructura de TRUESECURE LATAM, pero, en todo caso, no más tarde que en los siguientes 15 días naturales.

El CLIENTE podrá solicitar en cualquier momento a TRUESECURE LATAM la contratación de nuevos servicios o cambios de los que tiene contratados, quedando éstos sometidos a las disposiciones reguladas en el presente acuerdo y serán facturados de acuerdo con los precios previamente acordados o en base a los precios publicados en la página www.gpsinformatica.com/shop para el tipo de servicio al que se solicita cambiar. Para tal efecto el CLIENTE deberá enviar un correo electrónico a compras@gpsinformatica.com, solicitando a ampliación requerida y el ajuste a su facturación.

Cancelaciones: En el supuesto de que el CLIENTE cancele anticipadamente el servicio contratado, no tendrá derecho a la devolución por el importe abonado. Solamente tendrá derecho a un crédito por el importe del servicio no utilizado, en el supuesto que realice alguna ampliación o cambio respecto al servicio contratado de mayor cuantía, en cuyo caso se descontará del precio del nuevo servicio.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE TRUESECURE LATAM

En sus relaciones con EL CLIENTE, TRUESECURE LATAM, deberá actuar con la diligencia debida de acuerdo a los usos de comercio del sector y conforme a las exigencias de la buena fe contractual.

TRUESECURE LATAM se compromete a realizar sus mayores esfuerzos y emplear sus más óptimos recursos en la prestación de sus servicios de manera que estén disponibles 24x7 365.

TRUESECURE LATAM no puede garantizar una disponibilidad del 100% en servicio contratado y hace consciente al CLIENTE de que pueden existir caídas de servicio o ralentizaciones del mismo a consecuencia de labores de mantenimiento, mejora, reparación, actualización, securización y protección de sistemas, así como debido a circunstancias ajenas al servicio como podrían ser ataques de terceros u otros supuestos que, en todo caso, quedan fuera del control de TRUESECURE LATAM o, incluso, por la propia dinámica de la tecnología disponible y sus limitaciones en cuanto a latencia, efectos de jitter, retardos de otro tipo, paquetes fuera de orden, retardos o disminución de rendimiento.

En todo caso, EL CLIENTE asume que los sistemas empleados para darle servicio son técnicamente complejos y su disponibilidad se ve condicionada por su interacción con las tecnologías con que interactúa la plataforma de TRUESECURE LATAM, por lo que la tasa de disponibilidad no está garantizada en el 100% del tiempo contratado, tal y como sucede en cualquier sistema de cualquier otro proveedor del mercado o incluso si EL CLIENTE empleara su propia plataforma SERVIDOR CLIENTE con análogas características a las aquí contratadas.

TRUESECURE LATAM informa de que actualmente su tasa de caída de red por cliente está dentro de los parámetros habituales del sector y establece parámetros de rendimiento en el **Anexo "B"** adjunto a este acuerdo.

Así mismo, EL CLIENTE asume conocer que el servicio contratado, dependiendo del paquete, puede o no carece de medidas de redundancia o alta disponibilidad hardware, software y geográficas para mantener de forma permanente y garantizada el acceso en línea y evitar una interrupción de un enlace de red.

En caso de que el CLIENTE requiera una garantía total en la continuidad del servicio, el CLIENTE deberá contratar los servicios de Gama Alta, que entre otras ventajas garantiza un óptimo nivel de latencia, datos ilimitados e incluye el monitoreo 24x7 365, respaldos en Canadá y Francia, además de respaldo de virtuales completas de acuerdo a las necesidades expuestas por cada CLIENTE.

No obstante, y si TRUESECURE LATAM, debido a estas circunstancias, incumpliera los compromisos asumidos en el presente acuerdo por un espacio superior a 24 horas, el CLIENTE tendrá derecho a reclamar la devolución del dinero abonado correspondiente al periodo en que el servicio esté interrumpido o no funcione correctamente.

Además, TRUESECURE LATAM tiene el derecho de interrumpir el servicio o la conexión a Internet del Servidor contratado por EL CLIENTE, si TRUESECURE LATAM aprecia indicios o circunstancias imputables al CLIENTE o dependientes de la estructura desplegada por este y que dicho servidor constituya un peligro potencial actual para de la seguridad de la plataforma de alojamiento de TRUESECURE LATAM.

En tales casos, TRUESECURE LATAM, informará al CLIENTE, sobre las incidencias o alertas detectadas y le conferirá un plazo de 6 horas para que el CLIENTE, efectúe las correcciones o adopte las medidas requeridas por TRUESECURE LATAM para poder restablecer su servicio. Una vez realizada la corrección, TRUESECURE LATAM, se compromete a restablecer la conexión o restablecimiento el servicio en un plazo máximo de 2 horas.

En todo caso, TRUESECURE LATAM nunca será responsable de hechos o resultados derivados de acciones que sean imputables al CLIENTE.

EL CLIENTE acepta soportar dentro de los límites razonables riesgos e imperfecciones o indisponibilidad de los servidores, los programas usados son técnicamente complejos y pueden que no hayan sido testados con anterioridad sobre todas las posibilidades que existen de uso.

Por tanto, EL CLIENTE renuncia expresamente a reclamar cualquier responsabilidad, contractual o extracontractual, daños y perjuicios a TRUESECURE LATAM por posibles fallos, caídas, lentitud o errores en el acceso y uso del servicio contratado, toda vez que no se garantiza su disponibilidad permanente total y absoluta en calidad y cantidad el 100% del tiempo del servicio contratado, sin perjuicio de que sea objetivo de TRUESECURE LATAM el que el margen de dicha indisponibilidad o alteración del mismo sea prácticamente inapreciable o irrelevante.

No obstante, lo anterior, si TRUESECURE LATAM incumpliera los compromisos asumidos en este acuerdo por prestar un servicio ineficiente durante un periodo ininterrumpido superior a 24 horas, la responsabilidad de TRUESECURE LATAM se limitará a la devolución proporcional del dinero cobrado por el servicio durante dicho periodo de interrupción.

En ningún caso TRUESECURE LATAM, acepta responsabilidades derivadas de pérdidas de datos, interrupción de negocio o cualesquiera otros perjuicios producidos por el funcionamiento de los servicios contratados.

El acceso y uso del Servidor VPS CLOUD, es responsabilidad exclusiva del CLIENTE, de tal manera que TRUESECURE LATAM, no se hace responsable de ninguna manera (ni directa ni subsidiaria) de cualquier daño directo o indirecto, que EL CLIENTE pudiera ocasionar a terceros.

TRUESECURE LATAM no se responsabiliza:

- a.- De los errores producidos por los proveedores de acceso a internet.
- b.- De la contaminación por virus, malware o ransomware en los equipos externos de EL CLIENTE, ya que TrueSecure Latam garantiza y mantiene un alto nivel de seguridad dentro de los servidores VPS, para lo que provee a EL CLIENTE, de un acceso seguro VPN, sin costo.
- c.- De las intrusiones de terceros en el servicio del CLIENTE, aunque TRUESECURE LATAM haya establecido medidas razonables de protección y accesos VPN.
- d.- De la configuración defectuosa por parte del CLIENTE.
- e.- Del mal uso (responsabilidad del CLIENTE).
- f.- De paquetería instalada por el cliente.

Al tratarse de un servicio de arrendamiento de servidor VPS CLOUD, TRUESECURE LATAM, se obliga al mantenimiento del mismo en adecuadas condiciones de funcionamiento y en caso de avería procederá a la reparación o sustitución del hardware preciso para su efectividad en un lapso no mayor a 3 Horas.

TRUESECURE LATAM, no será responsable de pérdida de datos de EL CLIENTE y no será responsable del contenido de las páginas alojadas en el servidor del CLIENTE ni tampoco será responsable del incumplimiento por EL CLIENTE de las obligaciones estipuladas en el presente acuerdo.

TRUESECURE LATAM no se responsabiliza de la pérdida o borrado de los datos del cliente. Sin embargo, oferta servicios de monitoreo y respaldo administrado para que EL CLIENTE pueda prevenir o minimizar la pérdida de datos.

TRUESECURE LATAM realiza 2 copias de seguridad por razones técnicas, pero el servicio SERVIDOR VPS CLOUD, no incluye una obligación de salvaguardar la información y/o sistemas del CLIENTE mediante copia de seguridad a menos que este se haya contratado previamente a cualquier incidente. En consecuencia, TRUESECURE LATAM carece de obligación alguna de facilitar copia de seguridad de los sistemas del CLIENTE. Adicionalmente, y por tanto, aún en el caso en que pueda ayudar al CLIENTE al facilitarle, por deferencia, una copia de seguridad existente, tampoco le garantiza ni se responsabiliza de la integridad de la información contenida en la copia entregada, siendo obligación expresamente asumida por el cliente la de mantener su propia política de copias de seguridad y verificar la recurrencia, integridad y seguridad de las mismas o en su defecto contratar el servicio y agregar los respaldos administrados a su plan de renta.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

EL CLIENTE queda obligado a cumplir con todos los términos, condiciones y obligaciones derivados de este acuerdo en el uso de los servicios contratados y, en todo ello, actuar lealmente y conforme a los parámetros legales en los que se entiende un actuar de buena fe contractual.

EL CLIENTE debe satisfacer los precios del servicio contratado, así como cualquier actualización o servicio adicional al principal.

Condiciones de uso del servicio: Se prohíbe el uso del Servidor VPS CLOUD, contrario a la buena fe, al orden público, a la legislación vigente y, en particular, y de forma no exhaustiva:

- a.- La utilización que infrinja los derechos de terceros e instalar software ilegal.
- b.- La publicación o la transmisión de cualquier contenido que bien en términos objetivos, bien a juicio de TRUESECURE LATAM, resulte ilícitamente violento, obsceno, abusivo, ilegal, racial, xenófobo o difamatorio.
- c.- Los cracks, números de serie de programas o cualquier otro contenido o uso del servicio que implique una vulneración directa o indirecta de la propiedad intelectual o industrial de terceros.
- d.- La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso o contraviniendo lo dispuesto en la normativa europea aplicable, citada en este acuerdo en su apartado específico, y cualquier otra que la sustituya y entre en vigor en lo sucesivo a estos efectos.
- e.- La utilización del servicio contratado con fines de spam, mail bombing, mailishing, escrow fraud, scam419, arming, así como, difusión de virus (troyanos, gusanos, etc.), o cualquier otro tipo de actividad análoga a las anteriores o que según los usos y parámetros del sector tenga naturaleza sabotadora, abusiva, fraudulenta, ilegal o delictiva.

Mediante la contratación de este servicio, EL CLIENTE se compromete a vigilar el volumen de datos transferidos y consumidos mensualmente y adoptará las acciones necesarias para mantener eficiente el consumo.

EL CLIENTE se obliga a mantener operativa, activa y actualizada la dirección de correo proporcionada en el momento de la contratación para mantener comunicación fluida con TRUESECURE LATAM, ya que el correo constituye el medio de comunicación regulado a efectos contractuales en los servicios contratados con TRUESECURE LATAM para la gestión legal, efectiva, ágil y fluida en la prestación del servicio.

Si EL CLIENTE quiere cambiar la dirección de correo facilitada en el momento de la contratación como dirección de contacto, éste deberá notificar por escrito a soporte@gpsinformatica.com (TrueSecure Latam), de manera que en ningún momento quede interrumpida la comunicación entre ambas partes.

TRUESECURE LATAM se exonera de toda responsabilidad por las consecuencias que la falta de operatividad de la dirección correo del CLIENTE o de la falta de comunicación que el cambio de dirección no actualizado pueda producir, así como por la desinformación que alegue EL CLIENTE debido a su propia negligencia a la hora de mantener activo este dato.

EL CLIENTE reconoce haber testado previamente a la contratación el Servidor VPS CLOUD, con sus necesidades y que ha sido informado por parte de TRUESECURE LATAM adecuadamente.

EL CLIENTE garantiza que utilizará el Servidor VPS CLOUD, de acuerdo con las especificaciones y restricciones técnicas, sin que esta utilización provoque ningún daño al servidor, los recursos del sistema o incluso los programas informáticos.

EL CLIENTE satisfará a TRUESECURE LATAM por los gastos en que ésta tenga que incurrir si resulta imputada en alguna causa a consecuencia de acciones cuya responsabilidad final fuera atribuible al CLIENTE. Dentro de dichos gastos se incluirán los honorarios, aranceles, tasas, suplidos y demás procesales sufragados para la defensa de los derechos e intereses de TRUESECURE LATAM y serán de obligado abono incluso en el caso de que no haya recaído decisión judicial definitiva o firme y también aún en el caso de que la resolución judicial o el laudo que dirima la controversia pueda dar la razón total o parcialmente al CLIENTE frente a las pretensiones de un tercero.

Por el presente acuerdo, TRUESECURE LATAM se obliga a proporcionar una infraestructura de servidor VPS CLOUD, pero es EL CLIENTE quien tiene la total responsabilidad sobre su uso y contenido almacenado en este; de la información transmitida y almacenada de sus explotaciones, de los enlaces de hipertexto, de las reivindicaciones de terceros y de las acciones legales que pueden desencadenar en toda la referencia a propiedad intelectual, derechos de la personalidad y protección de menores.

EL CLIENTE será el exclusivo responsable en cuanto a los efectos e interacciones que implique la administración de las aplicaciones que él instale en su servidor, así como de los efectos que puedan tener sobre el software estándar preinstalado o la configuración de la máquina, en aquellos casos en que sea factible esta opción.

En el momento en el que EL CLIENTE pueda solicitar y obtenga las contraseñas de administrador de su Servidor VPS CLOUD, TRUESECURE LATAM, dejará de encargarse de la administración del servidor, exonerándose de cualquier responsabilidad derivada directa o indirectamente de su funcionamiento.

No obstante, lo anterior, en el caso de que EL CLIENTE tenga contratado con TRUESECURE LATAM el servicio de soporte y monitoreo adicional del Servidor, cada vez que EL CLIENTE necesite una intervención en el Servidor, deberá enviar un correo a soorte@gpsinformatica.com y TRUESECURE LATAM, realizará únicamente acciones relacionadas con la administración de sistemas del Servidor, que el CLIENTE haya solicitado en su comunicación, pero ninguna otra. Por tanto, el "Soporte Adicional en Administración de Servidores" por lo tanto, en ningún caso, TRUESECURE LATAM será responsable de cualquier otra acción que no sea la de este supuesto.

En consecuencia, con lo regulado anteriormente, EL CLIENTE se convertirá en el único administrador del Servidor VPS CLOUD, y será responsable exclusivo del funcionamiento del mismo.

EL CLIENTE acepta la configuración elegida para su Servidor VPS CLOUD y entiende que cualquier modificación posterior de la misma encargada a TrueSecure Latam, en el caso de ser factible, será considerada como un servicio adicional, facturable de forma independiente.

EL CLIENTE, con la aceptación del presente acuerdo, consiente expresamente el envío de las facturas relativas al servicio contratado a través de medios telemáticos, tal y como señala la normativa vigente en esta materia.

EL CLIENTE debe cumplir cuantas obligaciones otras obligaciones se regulen en este acuerdo, así como a todas aquellas que, conforme a las exigencias de la buena fe contractual, se deriven del mismo.

FUERZA MAYOR

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento por causa de Fuerza Mayor de las obligaciones derivadas del acuerdo y, por lo tanto, no habrá derecho a indemnización cuando dicho incumplimiento se deba a tales causas.

Si la suspensión por esta circunstancia es superior a 2 meses, este acuerdo se podrá cancelar a petición de cualquiera de las partes.

TERMINACIÓN

El acuerdo terminará cuando, además de las causas legalmente establecidas y las dispuestas en los distintos párrafos de este acuerdo, concurra alguna de las siguientes:

- a.- Mutuo Acuerdo de las partes.
- b.- Finalización de su periodo de duración.
- c.- Resolución por incumplimiento de las obligaciones derivadas del acuerdo.
- d.- Automáticamente por falta de renovación del acuerdo en caso de impago.

PROPIEDAD INTELECTUAL

TRUESECURE LATAM, es titular de todos los derechos de autor, marcas, derechos de propiedad intelectual, know-how y cuantos otros derechos guardan relación con el servicio contratado, así como de los programas de ordenador necesarios para su implementación y la información que ésta obtenga sobre el mismo.

EL CLIENTE debe respetar los programas de uso de terceros puestos a su disposición por TRUESECURE LATAM, aunque fueran gratuitos, de los cuales TRUESECURE LATAM dispone de los derechos de explotación necesarios y el CLIENTE, deberá adquirir la licencia de Windows, Office, Cals de acceso o SQL que requiera para la correcta operación de su servidor ya que estas licencias serán propiedad del CLIENTE, por lo que una vez adquirida la licencia, tendrá todos los derechos.

EL CLIENTE, en virtud del presente acuerdo, no adquiere absolutamente ningún derecho a propósito del Servidor VPS CLOUD de los programas de ordenador necesarios para la prestación del servicio ni tampoco sobre la información técnica de seguimiento del servicio, excepción hecha de los derechos y licencias necesarios para el cumplimiento del presente acuerdo y únicamente para la duración del mismo.

Para toda actuación que se exceda del cumplimiento de este acuerdo necesitará autorización por escrito por parte de TRUESECURE LATAM.

CONFIDENCIALIDAD

Toda la información que las partes se transmitan durante la ejecución del presente acuerdo es confidencial. Motivo por el cual ambas partes se comprometen a guardar dicha información como tal, adoptando todas las medidas oportunas necesarias para garantizar que exclusivamente aquellas personas autorizadas tendrán acceso a dicha información para desarrollar la actividad contratada.

La información confidencial, incluido el contenido del presente acuerdo, no podrá ser revelada a terceros ajenos ni durante la vigencia del presente acuerdo ni a la finalización de este. Cada parte se compromete a no realizar copias, ni difundir, ni comunicar, ni prestar ni, de otra forma, reproducir, revelar o divulgar la Información Confidencial a ningún tercero, así como a no publicarla ni de cualquier otro modo, bien directamente, bien a través de terceras personas o empresas, ponerla a disposición de terceros, sin el previo consentimiento por escrito del Cliente, para usos o finalidades necesarios para la ejecución de los servicios objeto del presente Acuerdo.

Toda Información compartida entre EL CLIENTE y TRUESECURE LATAM, será tratada confidencialmente por cada parte y no será revelada por ningún, de forma total ni parcial, ni directa ni indirectamente a terceros, bajo ningún concepto, salvo previo consentimiento escrito de la contraparte. En particular, cada parte se compromete a adoptar las medidas necesarias para evitar que terceros no autorizados puedan acceder a la Información Confidencial y a limitar el acceso a la misma a los empleados o colaboradores autorizados, si fuera el caso, que precisen disponer de ella para la realización del servicio, trasladándoles idéntica obligación de confidencialidad.

Las obligaciones establecidas para cada parte en el presente Acuerdo serán también de obligado cumplimiento, si fuera el caso, para sus empleados, colaboradores, tanto externos como internos, subcontratistas, abogados y auditores por lo que cada una responderá frente a la otra si tales obligaciones son incumplidas por tales empleados, colaboradores, subcontratistas, abogados y auditores. Cada parte se compromete a obtener de sus colaboradores externos o subcontratistas autorizados por el Cliente un compromiso por escrito en idénticos términos a los estipulados en el presente Acuerdo con respecto a la Información Confidencial en poder de estos.

Nada en este Acuerdo reconoce en favor de ninguna parte un derecho o título de propiedad o cualquier otro derecho sobre la Información Confidencial, excepto por los derechos de uso estipulados en el presente Acuerdo y con las limitaciones indicadas en el mismo.

La obligación de confidencialidad no será aplicable si la información que sea o resulte accesible al público por causa distinta del incumplimiento de la obligación de confidencialidad por cada parte; que haya sido publicada con anterioridad a la fecha del presente Acuerdo; que obre ya en legítimo poder de la parte y no esté sujeta a un acuerdo de confidencialidad entre las partes, siempre que este hecho sea puesto de manifiesto a la otra parte con anterioridad al momento de la

revelación; que sea recibida a través de terceros sin restricciones y sin que implique incumplimiento de obligación legal o contractual alguna del tercero; o que sea independientemente desarrollada por la parte para fines distintos a los servicios a prestar al Cliente y que haya sido desarrollada sin uso o asistencia de Información Confidencial.

No estará sujeta a la obligación de confidencialidad aquí prevista la revelación de Información Confidencial que responda al cumplimiento de una orden de naturaleza judicial o administrativa, y siempre que TRUESECURE LATAM hubiera recibido la orden correspondiente e informe previamente por escrito al Cliente acerca de la obligación de proceder a dicha revelación.

La duración de las obligaciones de confidencialidad establecidas en el presente Acuerdo será de 3 años calendario, manteniéndose en vigor con posterioridad a la finalización por cualquier causa, de la relación entre ambas partes.

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Derechos de privacidad: Ambas partes, en relación con los datos personales contenidos en este acuerdo, se dan por notificadas como se regula seguidamente.

Cada parte actúa como RESPONSABLE DE TRATAMIENTO respecto a los datos personales de que cada contraparte interviniente. Los datos de TRUESECURE LATAM como responsable del Tratamiento constan en estas condiciones contractuales, los del CLIENTE figuran en su área de CLIENTE.

La finalidad del tratamiento de los datos es dar cumplimiento a este acuerdo.

La legitimación para el tratamiento de los datos tiene su origen en este acuerdo.

No se cederán datos a terceros salvo amparo legal, consentimiento del interesado o a los Encargados de Tratamiento necesarios. En todo caso, no se aplicará o utilizará los datos personales suministrados con fin distinto al que figura en el presente acuerdo, ni se comunicará o cederá a otras personas, sin la previa autorización por escrito del CLIENTE, excepto en el supuesto de comunicación de los datos personales a los organismos autorizados para el registro de dominio en Internet (Icann , Enom, Nic.es y Registrar.eu) con el fin de llevar a cabo el registro de nombre de dominio solicitado, y aparecer en la base de datos Whois que regulan estos organismos y donde constan todos los titulares de los dominios registrados en la actualidad. En todo caso, el CLIENTE es consciente de que se tratan de obligaciones derivadas del acuerdo suscrito que, de otro modo, no podría ejecutarse.

Los titulares de los datos podrán ejercitar los siguientes derechos:

Obtener confirmación sobre si se están tratando sus datos o no.

La rectificación de los datos en los supuestos legales.

Solicitar la supresión de datos cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines por los que han sido recogidos.

Requerir la limitación de su tratamiento en ciertas circunstancias; en cuyo caso, únicamente se conservarán para el ejercicio o defensa de reclamaciones.

Oponerse a su tratamiento, en determinadas circunstancias o siempre que su tratamiento no esté amparado por motivos legítimos imperiosos del RESPONSABLE DE TRATAMIENTO o por el ejercicio de o la defensa de posibles reclamaciones.

Instar la portabilidad de sus datos personales.

La efectividad de los derechos indicados en el apartado anterior quedará condicionada, en todo caso, a la sujeción de tales derechos a las demás normas jurídicas que puedan resultar concurrentes y aplicables en la situación jurídica afectada por el derecho ejercitado en cada caso.

Tales derechos los pondrá ejercitar el titular de los datos mediante petición escrita adjuntado copia del Documento Nacional de Identidad, Pasaporte o documento equivalente (en el caso de actuar mediante representante, deberá acreditarse la autorización con que cuenta éste), expresando los datos afectados y el tipo de los derechos indicados que se ejercita, dirigida a las direcciones o medios de contacto del RESPONSABLE DE TRATAMIENTO que proceda según quien los ejercite y que figuran en la cabecera de este acuerdo.

Los datos se conservarán por el tiempo necesario para la ejecución del acuerdo y aún después durante todo el tiempo legal necesario para responder por cualquier reclamación derivada del acuerdo.

Se adoptarán las medidas de cualquier orden necesarias para garantizar el cumplimiento de los requisitos legalmente establecidos en materia de seguridad, confidencialidad e integridad en el tratamiento de datos de carácter personal.

Puede ampliar más información sobre sus derechos de protección de datos personales en: <https://www.gpsinformatica.com/acuerdos/privacidad.html>

Protección de datos personales. Encargado de Tratamiento

En los casos en los que TrueSecure Latam actúa como Encargado de Tratamiento para un responsable, los derechos y obligaciones de las partes se regulan en Anexo contractual disponible para su descarga en la sección de acuerdos de la web <https://www.gpsinformatica.com/acuerdos/acuerdo-encargado-tratamiento-version-web.html>, bajo el epígrafe Acuerdo de Encargado de Tratamiento, así como en la del panel de administración del cliente.

CESIÓN DE DERECHOS

EL CLIENTE no podrá ceder a terceros derechos y obligaciones dimanantes de este acuerdo sin el previo consentimiento por escrito de TRUESECURE LATAM.

MODIFICACIONES DEL ACUERDO

TRUESECURE LATAM se reserva el derecho de modificar, en cualquier modo, las características y condiciones del Servidor VPS CLOUD, siempre en desarrollo y beneficio del propio servicio. Para ello no deberá cumplir más formalidad que la de informar al cliente con un aviso online y/o llevar esta modificación a las cláusulas del acuerdo y/o remitirlo por correo electrónico.

EL CLIENTE, una vez comunicada la modificación por parte de TRUESECURE LATAM, dispone del plazo de 5 días naturales, desde que recibe dicha comunicación, para resolver el acuerdo si no estuviera de acuerdo con las nuevas circunstancias, pasado este plazo sin comunicación en contrario del CLIENTE se entenderá que acepta las nuevas condiciones.

En estos casos, TRUESECURE LATAM previamente comunicará a los clientes la información sobre los cambios que les afecta y establecerá el plazo necesario en cada caso para que si EL CLIENTE no estuviera de acuerdo con dichos cambios pueda dar por resuelto este acuerdo respetando en todo caso lo dispuesto en el presente documento.

TRUESECURE LATAM, en su actuar diligente y de buena fe en el ámbito de mercado de su actividad comercial, realizará estas modificaciones siempre que supongan un beneficio no sólo del desarrollo de las nuevas tecnologías, sino también del funcionamiento de la empresa e incluso del servicio ofrecido en este acuerdo de manera que no supongan un perjuicio a los clientes en todo su conjunto.

En caso de conflicto entre el perjuicio a un número reducido de clientes y el desarrollo de TRUESECURE LATAM y/o la adaptación a los avances técnicos y tecnológicos de los servicios de la sociedad de la información se atenderá al beneficio de la mayoría de los clientes en esta adaptación y al avance de TRUESECURE LATAM en el ámbito de las nuevas tecnologías.

LIMITACIÓN DE GARANTÍA Y DE LA RESPONSABILIDAD

En ningún supuesto TRUESECURE LATAM, ni los gerentes y altos cargos, administradores, socios, agentes o trabajadores dependientes de ella contraerán responsabilidad alguna por causa directa o indirectamente relacionada con la utilización que haga EL CLIENTE del servicio de TRUESECURE LATAM.

Las partes reconocen que la entrada en vigor de este acuerdo, no supone ningún tipo de representación, delegación, garantía u otros acuerdos distintos a los expresamente descritos en este acuerdo; y de acuerdo con ello, todos los términos, condiciones, garantías u otros aspectos implicados por convenios o reglamentación general, quedan explícitamente excluidos hasta los límites permitidos por la Ley.

NULIDAD

Si cualquier estipulación de este Acuerdo fuese declarada nula o sin efecto, en todo o en parte, por cualquier tribunal o autoridad competente, las restantes estipulaciones conservarán su validez, salvo que las partes discrecionalmente decidan la terminación del acuerdo.

LEGISLACIÓN APLICABLE Y TRIBUNALES COMPETENTES

El presente acuerdo tiene carácter mercantil, y se regirá e interpretará de acuerdo con las leyes mexicanas. En el caso de que se produzca cualquier tipo de discrepancia o diferencia entre las partes en relación con la interpretación, contenido o ejecución del Acuerdo, que no sea solucionada de mutuo acuerdo, las partes se someterán a los juzgados o tribunales en la ciudad de Cancun, Quintana Roo, México, que resultaran competentes en cada caso:

Cuando el cliente intervenga como consumidor lo serán los del lugar en que éste tenga su residencia habitual.

En los demás supuestos y en todo caso, cuando el cliente intervenga como empresario o profesional o entidad con o sin personalidad jurídica, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, ambas se someterán a los Juzgados y Tribunales de Cancun, Quintana Roo, México.

EN TESTIMONIO DE LO ANTERIOR, LAS PARTES EN EL PRESENTE HAN EJECUTADO ESTE ACUERDO QUE ESTABLECE LAS CONDICIONES GENERALES QUE REGIRAN LA CONTRATACION DE LOS DIVERSOS SERVICIOS DE RENTA O ARENDAMIENTO DE SERVIDORES VPS CLOUD Y DEMAS SERVICIOS EN LA NUBE. QUEDANDO COMO ACEPTADO EL PRESENTE ACUERDO, POR AMBAS PARTES, AL RECIBIR EL PAGO DE RENTA INICIAL Y AL RECIBIR EL MISMO, OVIANDO CUALQUIER NECESIDAD DE FIRMA AUTOGRAFA.

ANEXO B

Condiciones de SLA de TrueSecure Latam

Este acuerdo regula el nivel del servicio aplicable al cliente de TRUESECURE LATAM, en relación a todos los servicios configurados como arrendamiento de software como servicio (concretamente, todo los que implican alojamiento).

Este acuerdo se podrá modificar de manera unilateral por parte de TRUESECURE LATAM y entrará en vigor para cada acuerdo una vez vencido el mismo. Los cambios que tengan lugar en la presente regulación se publicarán en las condiciones contractuales de cada servicio del site y también serán enviados al cliente al correo electrónico que conste en su perfil

TRUESECURE LATAM no garantiza una disponibilidad de red del 100%. La disponibilidad de red se define como el tiempo en el que el servicio no sufre caídas o fallos que impiden su acceso y operatividad por terceros.

Las caídas de servicio pueden verificarse por uno de estos motivos:

- Caída total (no caídas parciales) de conectividad
- Caída total por fallo de Hardware
- Caída total por fallo eléctrico o de Datacenter.

La tasa de disponibilidad se calcula conforme a la siguiente fórmula: $D = (T - T_d) / T$, donde:

- D es el tiempo de disponibilidad del servicio
- T es el tiempo total mensual
- T_d es el tiempo con pérdida total de conectividad.

Este tiempo de pérdida, será igual al que transcurre desde la apertura de la incidencia hasta el cierre de dicha incidencia.

En caso de pérdida de disponibilidad real de este nivel de servicio, se aplicarán las penalizaciones de la siguiente tabla en concepto de descuento sobre la facturación mensual del servidor en que falle la conectividad.

Las penalizaciones en caso de caída serán las siguientes:

- $99\% > D \geq 98\%$ / 25% Descuento en mes en curso.
- $98\% > D \geq 96\%$ / 50% Descuento en mes en curso.
- $96\% > D \geq 90\%$ / 75% Descuento en mes en curso.
- $D < 90\%$ / 100% Descuento en mes en curso.

Cálculo del tiempo de caída:

El cálculo del % de caída se mide desde que TrueSecure Latam detecta el problema o desde que TrueSecure Latam ha apreciado el problema (apertura de la incidencia) bien a iniciativa propia o del cliente.

El cómputo del tiempo de la incidencia finalizará cuando a TrueSecure Latam le conste que dicho servicio se ha restaurado completamente (cierre de incidencia).

No se considera tiempo de caída aquel debido a problemas derivados de un mal uso de la red o cualquier mal uso, configuración de la red/servicio por parte del Cliente.

Esta contraprestación lo es exclusivamente en referencia a los supuestos regulados en la presente estipulación de manera que quedan fuera de su cobertura otros casos no comprendidos en ella, tales como los que se exponen a continuación sin ánimo de exhaustividad:

- Fallos de Software
- Fallos de configuración
- Fallos por un ataque
- Fallos por una sobrecarga
- Fallos que solo afectan al cliente debido a un problema producido en su alojamiento etc.

Para la calificación de la incidencia comunicada por el cliente y no reconocida aún por TRUESECURE LATAM, se valorará si otros clientes con condiciones técnicas análogas la sufren igualmente o no.

Para aplicar la penalización, el cliente deberá solicitar por escrito la devolución del importe en el plazo de un mes desde que se le fuera notificada a TRUESECURE LATAM por el cliente la incidencia en el momento de su producción indicando en todo caso, para ello, el día y hora a la que se pretende imputar la reducción del precio.

Sin perjuicio de todo lo dispuesto a este respecto, el cliente reconoce que TRUESECURE LATAM no asumirá ninguna indemnización por daños derivada de una caída de servicio en tanto en cuanto, el servicio se ofrece tal cual es sin que esté incluido en el precio la adopción de medidas de redundancia que garanticen una disponibilidad del 100% del servicio.