

## APARTADO B. TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA TOTALPLAY EMPRESARIAL

### Cobertura

Toda contratación deberá estar dentro de la zona de cobertura que puede ser consultada en el Portal de TOTALPLAY EMPRESARIAL. Cualquier solicitud que se encuentre fuera de la zona de cobertura no podrá ser procesada. En caso de que existan restricciones que impidan la instalación, incluso dentro de la zona de cobertura, EL CLIENTE será notificado oportunamente.

### Requisitos de contratación

- Identificación oficial. IFE, Pasaporte o Cédula Profesional. Acta constitutiva y Poder (persona moral) RFC.
- Comprobante de domicilio. Recibo de luz, predial, recibo telefónico, recibo de gas (no gas estacionario).
- Contrato de TOTALPLAY EMPRESARIAL (debidamente firmado).
- Llenar con las firmas de EL CLIENTE y sin datos faltantes. Si opta por Pago Recurrente.

La tarjeta de crédito deberá “plancharse” en el contrato y firmar de aceptación del cargo recurrente.

En el caso de los TOTALPLAY EMPRESARIAL, el pago de 1 renta por adelantado aplica sólo para Planes. No aplica para soluciones a la medida.

### Costos de instalación

Si EL CLIENTE lo desea, podrá contratar sin un plazo determinado, siempre y cuando realice el pago por concepto de costo de instalación que se requiere para la entrega del servicio y que se detalla a continuación, en una sola exhibición.

En caso de que EL CLIENTE no desee realizar el pago por costo de instalación en los términos señalados anteriormente, podrá contratar con un plazo determinado, con base en la duración del cual se determina la tarifa aplicable al efecto. En el caso de que EL CLIENTE desee terminar la relación antes del plazo contratado, deberá pagar el costo de instalación de manera proporcional al tiempo ya devengado de dicho concepto, conforme a lo siguiente: Los costos de instalación se cobrarán de acuerdo al plan contratado y de acuerdo a la siguiente tabla. Los precios incluyen IVA.

Planes	Meses a los que se pueden contratar	Total costo de instalación	Costo mensual de instalación 18 meses	Costo mensual de instalación 24 meses	Costo mensual de instalación 36 meses
Internet 30 con Voz 2 Líneas	24 y 36	\$5,999	\$333.28	\$249.96	\$166.64
Internet 50 con Voz 2 Líneas	24 y 36	\$5,999	\$333.28	\$249.96	\$166.64
Internet 200 con Voz 2 Líneas	24 y 36	\$7,999	\$444.39	\$333.29	\$222.19
Internet 150 con Voz 4 líneas	24 y 36	\$22,899	\$1,272.17	\$954.13	\$636.08
Internet 200 con Voz 6 líneas	24 y 36	\$22,899	\$1,272.17	\$954.13	\$636.08
Internet 200 con Voz 8 líneas	24 y 36	\$22,899	\$1,272.17	\$954.13	\$636.08
Internet 200 con Voz SIP 10 Troncales	24 y 36	\$23,899	\$1,327.72	\$995.79	\$663.86
Internet 250 con Voz SIP 20 Troncales	24 y 36	\$23,899	\$1,327.72	\$995.79	\$663.86
Internet 300 con Voz SIP 30 Troncales	24 y 36	\$23,899	\$1,327.72	\$995.79	\$663.86
Internet 150 con Voz SIP 4 Troncales con Conmutador	36	\$84,099	\$4,672.17	\$3,504.13	\$2,336.08
Internet 200 con Voz SIP 6 Troncales con Conmutador	36	\$98,799	\$5,488.83	\$4,116.63	\$2,744.42
Internet 200 con Voz SIP 8 Troncales con Conmutador	36	\$111,999	\$6,222.17	\$4,666.63	\$3,111.08
Internet 200 con Voz SIP 10 Troncales con Conmutador	36	\$137,899	\$7,661.06	\$5,745.79	\$3,830.53

Internet 250 con Voz SIP 20 Troncales con Conmutador	36	\$213,199	\$11,844.39	\$8,883.29	\$5,922.19
Internet 300 con Voz SIP 30 Troncales con Conmutador	36	\$259,699	\$14,427.72	\$10,820.79	\$7,213.86
Internet 200 con Voz SIP 6 Troncales con Conmutador en la nube	36	\$98,799	\$5,488.83	\$4,116.63	\$2,744.42
Internet 200 con Voz SIP 10 Troncales con Conmutador en la nube	36	\$137,899	\$7,661.06	\$5,745.79	\$3,830.53
Internet 200	36	\$8,999	\$499.94	\$374.96	\$249.97
Internet 300	36	\$9,999	\$555.50	\$416.63	\$277.75
Internet 500	36	\$10,999	\$611.06	\$458.29	\$305.53
Internet 20/20	24 y 36	\$8,249	\$458.28	\$343.71	\$229.14
Internet 50/50	24 y 36	\$19,499	\$1,083.28	\$812.46	\$541.64
Internet 100/100	24 y 36	\$30,899	\$1,716.61	\$1,287.46	\$858.31
Internet 200/200	24 y 36	\$36,999	\$2,055.50	\$1,541.63	\$1,027.75
Internet 20/20 con Seguridad Perimetral (F)	36	\$110,000	\$6,111.11	\$4,583.33	\$3,055.56
Internet 50/50 con Seguridad Perimetral (F)	36	\$120,000	\$6,666.67	\$5,000.00	\$3,333.33
Internet 100/100 con Seguridad Perimetral (F)	36	\$120,000	\$6,666.67	\$5,000.00	\$3,333.33
Internet 200/200 con Seguridad Perimetral (F)	36	\$185,000	\$10,277.78	\$7,708.33	\$5,138.89

### **Costo de reanudación**

Cantidad que debe pagar en su caso, EL CLIENTE a TOTALPLAY cuando haya dejado de pagar los SERVICIOS CONTRATADOS Y los SERVICIOS ADICIONALES Y/O COMPLEMENTARIOS y éstos, se hubiesen suspendido. Dicho importe lo podrá consultar EL CLIENTE en la Carátula de Servicios.

### **Equipo**

Los aparatos y accesorios colocados para la prestación del servicio por TOTALPLAY en el domicilio de EL CLIENTE, mismos que son otorgados en comodato o de acuerdo con las condiciones establecidas en la CARÁTULA. EL CLIENTE se compromete a la guarda, custodia y conservación de lo(s) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento en que el Equipo sea recibido de conformidad por TOTALPLAY a la terminación del contrato.

### **Facturación**

TOTALPLAY enviará a EL CLIENTE la factura al correo electrónico proporcionado por EL CLIENTE y que se encuentra establecido en la CARÁTULA, el cual deberá contener el desglose del adeudo total de los conceptos de cada uno de los servicios de Telecomunicaciones contratados, con por lo menos 19 días naturales antes de la FECHA LÍMITE DE PAGO.

Las facturas que TOTALPLAY expida incluirán, además de los requisitos señalados por las leyes respectivas, los siguientes conceptos: a) Periodo de Facturación, b) Renta mensual, c) Consumos Telefónicos, d) Servicio Contratado, e) Servicios Adicionales y/o complementarios correspondientes a dicho periodo de facturación, f) fecha límite de pago, g) Número de cuenta h) Referencias bancarias para realizar los pagos, i) Datos para consultas y aclaraciones j) Cargos por reanudación del servicio.

EL CLIENTE contará con un plazo de 30 días naturales, contados a partir de la FECHA DE CORTE, para realizar ante TOTALPLAY cualquier aclaración por escrito, que estime conveniente en relación con la facturación de los SERVICIOS de conformidad con el contenido de dicha factura, incluyendo los consumos realizados.

### **Política de usos justos**

#### **Alcances del servicio y tarifas**

De acuerdo a la Reforma en la Ley de Telecomunicaciones, se realizaron modificaciones a los planes de TOTALPLAY, los cuales contemplan cambios en los minutos incluidos y las tarifas.

Los precios incluyen impuestos y podrán ser modificados en cualquier tiempo previo el registro ante el IFT, debiendo La Concesionaria dar aviso en forma fehaciente al Suscriptor del Servicio.

1. Anteriormente se consideraba una bolsa de minutos para llamadas a números fijos de LDN, la cual a partir de Enero de 2015 se denomina "Llamadas Nacionales" con las que se podrá llamar a números fijos locales o de otras ciudades del país, el consumo se calculará por evento con costo de tarifa local.
2. Los minutos incluidos en los planes no son acumulables, una vez pasada la fecha de corte se generará una nueva bolsa.
3. Las llamadas Nacionales (números fijos locales o de otras ciudades dentro del país) incluidas en los planes están sujetas a estos términos y condiciones y de acuerdo a las tablas que se muestran a continuación:

Planes	Llamadas Nacionales	Minutos Incluidos Larga distancia Internacional (EUA y Canadá)	Minutos incluidos a celular Nacional
Internet 30 con Voz 2 Líneas	3000	1500	500
Internet 50 con Voz 2 Líneas	3000	1500	1000
Internet 200 con Voz 2 Líneas	3000	1500	2000
Internet 150 con Voz 4 líneas	3000	1500	2000
Internet 200 con Voz 6 líneas	3000	1500	2000
Internet 200 con Voz 8 líneas	3250	1500	2300
Internet 200 con Voz SIP 10 Troncales	3800	1500	2600
Internet 250 con Voz SIP 20 Troncales	4500	1500	3000
Internet 300 con Voz SIP 30 Troncales	7000	1500	3000
Internet 150 con Voz SIP 4 Troncales con Conmutador	3000	1500	2000
Internet 200 con Voz SIP 6 Troncales con Conmutador	3000	1500	2000
Internet 200 con Voz SIP 8 Troncales con Conmutador	3250	1500	2300
Internet 200 con Voz SIP 10 Troncales con Conmutador	3800	1500	2600

Internet 250 con Voz SIP 20 Troncales con Conmutador	4500	1500	3000
Internet 300 con Voz SIP 30 Troncales con Conmutador	7000	1500	3000
Internet 200 con Voz SIP 6 Troncales con Conmutador en la nube	3000	1500	2000
Internet 200 con Voz SIP 10 Troncales con Conmutador en la nube	3800	1500	2600

4. Una vez que los límites descritos anteriormente son rebasados, La Concesionaria facturará a la tarifa vigente las llamadas adicionales, conforme a lo siguiente:

Tarifas por minuto/evento adicional	Sin IVA \$	Con IVA \$
Llamadas Nacionales	\$0.50	\$0.58
Minuto a Celular Nacional	\$0.68	\$0.79
Minuto de LD Internacional (Estados Unidos y Canadá)	\$1.00	\$1.16
Minuto de LD Mundial (Resto del mundo excepto Cuba)	\$2.00	\$2.32
Minuto de LD Cuba	\$15.00	\$17.40

Estas tarifas aplican a todos los planes para Servicios EMPRESARIALES.

#### **Punto de Demarcación**

El punto de demarcación se refiere al lugar donde se conecta el equipo del cliente a la red de TOTALPLAY; y sirve para delimitar las responsabilidades entre TOTALPLAY y EL CLIENTE.

Es obligación de TOTALPLAY, instalar el equipo (siempre y cuando sea factible técnicamente), mantener y operar la red así como el Equipo de Acceso, garantizando la eficiencia de la transmisión hasta el Punto de Demarcación.

Los alcances de TOTALPLAY por planes de acuerdo al Equipo, podrán revisarse en la siguiente tabla:

Plan Contratado	Responsabilidad en Equipamiento	
Internet 30 con Voz 2 Líneas	Terminal Óptica (ONT)	
Internet 50 con Voz 2 Líneas		
Internet 200 con Voz 2 Líneas		
Internet 150 con Voz 4 líneas	Terminal Óptica (ONT)	
Internet 200 con Voz 6 líneas	Terminal Óptica (ONT) + UPS	
Internet 200 con Voz 8 líneas		
Internet 200 con Voz SIP 10 Troncales	Terminal Óptica (ONT) + UPS	
Internet 250 con Voz SIP 20 Troncales		
Internet 300 con Voz SIP 30 Troncales		
Internet 150 con Voz SIP 4 Troncales con Conmutador	Terminal Óptico (ONT) + UPS + Conmutador + Switch(es)	Hasta 6 teléfonos
Internet 200 con Voz SIP 6 Troncales con Conmutador		Hasta 9 teléfonos
Internet 200 con Voz SIP 8 Troncales con Conmutador		Hasta 12 teléfonos
Internet 200 con Voz SIP 10 Troncales con Conmutador	Terminal Óptico (ONT) + UPS + Conmutador + Switch(es)	1 Gabinete + hasta 15 teléfonos
Internet 250 con Voz SIP 20 Troncales con Conmutador		1 Gabinete + hasta 30 teléfonos
Internet 300 con Voz SIP 30 Troncales con Conmutador		1 Gabinete + hasta 45 teléfonos
Internet 200 con Voz SIP 6 Troncales con Conmutador en la nube	Terminal Óptica (ONT)	
Internet 200 con Voz SIP 10 Troncales con Conmutador en la nube		
Internet 200	Terminal Óptica (ONT)	
Internet 300		
Internet 500		
Internet 20/20	Terminal Óptica (ONT)	
Internet 50/50	Terminal Óptica (ONT) + UPS	
Internet 100/100		
Internet 200/200		
Internet 20/20 con Seguridad Perimetral (F)	Terminal Óptica (ONT)+UPS+ Equipo de Seguridad Perimetral	
Internet 50/50 con Seguridad Perimetral (F)		
Internet 100/100 con Seguridad Perimetral (F)		
Internet 200/200 con Seguridad Perimetral (F)		
Internet Dedicado de 2 hasta 150 Mbps	Router con tarjeta PON + router	
Lan to LAN de 1 hasta 100 Mbps		
RED IP de 1 Mbps hasta 100 Mbps		

Casos en los que se podrá renovar con un plazo mínimo de 12 meses para TOTALPLAY EMPRESARIAL:

Los clientes que deseen realizar una renovación que no requiera cambio de equipamiento, podrán renovar con un plazo de al menos de 12 meses.

Notas adicionales:

- El equipo PBX que le proporcionará TOTALPLAY para la prestación del servicio se entrega en la modalidad de comodato y tiene garantía durante todo el plazo contratado.
- Los teléfonos y switches que se entregan serán propiedad de c EL CLIENTE y tienen una garantía de 12 meses a partir del día de la instalación, la cual se hará valida a través del 01 800 303 3333.
- En caso de que su equipo falle deberá comunicarse al 01 800 303 3333, con un horario de lunes a domingo las 24 hrs del día, se le entregará un repuesto igual o similar del equipo dañado en 3 semanas en lo que TOTALPLAY determinará si el daño fue por defecto de fábrica o por mal uso del mismo.
- Si se detecta que el daño del equipo reportado es por mal uso imputable a EL CLIENTE se le hará el cargo del equipo entregado en su siguiente factura de acuerdo a la siguiente tabla:

ADDON	Precio (con IVA)	Precio (sin IVA)
GRANDSTREAM GXP1610	\$1,579.00	\$1,361.21
GRANDSTREAM GXP1615	\$2,259.00	\$1,947.41
GRANDSTREAM GXP1628	\$2,789.00	\$2,404.31
GRANDSTREAM GXP2135	\$3,949.00	\$3,404.31
GRANDSTREAM GXP2170	\$5,099.00	\$4,395.69
GRANDSTREAM GXV3275	\$8,699.00	\$7,499.14
GRANDSTREAM GAC2500	\$15,079.00	\$12,999.14
GRANDSTREAM GXP2200*	\$3,829.00	\$3,300.86
MIKROTIK RB951-2ND	\$4,499.00	\$3,878.45
GATEWAY ENLACE 1E`1	\$49,999.00	\$43,102.59
GATEWAY ENLACE 2 E`1	\$54,999.00	\$47,412.93
SWITCH TL-SF1016	\$2,519.00	\$2,171.55
SWITCH TL-SF1024	\$4,529.00	\$3,904.31
SWITCH TL-SG1016	\$5,339.00	\$4,602.59
SWITCH TL-SG1024	\$6,959.00	\$5,999.14
SWITCH TL600G-28PS	\$15,779.00	\$13,602.59
MITEL UC360 VOICE & COLLAB	\$29,229.00	\$25,197.41
STREAMLINE 8 PUERTOS	\$27,999.00	\$24,137.07
STREAMLINE 24 PUERTOS	\$129,999.00	\$112,068.10
STREAMLINE 48 PUERTOS	\$229,999.00	\$198,275.00

\*El Módulo de extensión Grandstream GXP2200EXT solo es compatible con el teléfono Grandstream GXP2170



- EL CLIENTE podrá solicitar visita en sitio en cualquier momento llamando al 01800 303 3333 con un horario de lunes a domingo las 24 hrs del día.
- Si la falla en los servicios es imputable a EL CLIENTE, tendrá que pagar el costo de la visita que es de \$1,049 pesos, IVA incluido por hora del servicio, dicha cantidad se verá reflejada en su siguiente factura.
- Si la falla del servicio es imputable a TOTALPLAY no se hará cargo alguno por la visita mencionada y aplicarán las bonificaciones señaladas en su contrato conforme a la legislación vigente.

### Endpoint Security

Advertencia para todos los usuarios: por favor lea este acuerdo detenidamente. EL CLIENTE al abrir este paquete, romper el sello, seleccionar “acepto”, “aceptar”, “continuar”, “sí” o al instalar o usar el software en cualquier manera, reconoce su total entendimiento y aceptación de los términos de este acuerdo. Si el software es descargado desde los sitios web (mediante pago o con fines de evaluación), este Acuerdo será aceptado y se establecerá un contrato cuando seleccione un botón o casilla inferior “Acepto”, “Aceptar” o “Sí” para la descarga o instalación. Si EL CLIENTE no está de acuerdo con los términos y condiciones no deberá instalar o acceder al software.

**Registro del producto.** EL CLIENTE al aceptar este Acuerdo, acepta registrar su licencia Bitdefender. El registro requiere de un número de serie del producto válido y una dirección de correo electrónico válido para la renovación y para recibir notificaciones. Así mismo, es necesaria una Cuenta Bitdefender para la activación de las características online.

EL CLIENTE garantiza que es el propietario legal del dispositivo y que tiene derechos legales para crear una cuenta. Debe tener en cuenta que al instalar el Software en su dispositivo y teniendo en consideración las políticas de seguridad seleccionadas por el mismo CLIENTE, podría experimentar restricciones de acceso al dispositivo y pérdidas de datos, consecuencia de la aplicación manual de comandos de bloqueo o borrado remoto a través de las políticas de seguridad. EL CLIENTE, como administrador de su licencia Bitdefender, tiene el derecho a monitorear su dispositivo, localizarlo en un mapa, forzar el bloqueo o borrado del dispositivo, cifrar el almacenamiento de medios y analizar aplicaciones y archivos en su dispositivo.

Bitdefender no se hace responsable de los daños que resulten de la pérdida de privacidad o datos causados por EL CLIENTE.

Estos Términos y Condiciones amparan las licencias Bitdefender para sus usuarios incluidos, teniendo disponible la información relacionada y cualquier actualización o mejora de las aplicaciones entregadas bajo los términos de la licencia comprada o cualquier acuerdo de servicio relacionado según lo definido en la documentación y cualquier copia de estos artículos.

La licencia Bitdefender ofrece un software de control de Internet que deberá instalarse en su dispositivo (computadora, móvil, portátil) que intercepta el tráfico de Internet, para monitorear el mismo y permitir limitar el acceso a cierto contenido. El software en los dispositivos personales se conecta a una infraestructura de red de servidores y después lo envía a los servidores Bitdefender para clasificarlo. La licencia Bitdefender puede permitir rastrear la ubicación del dispositivo, desactivar el acceso al dispositivo, transmitir imágenes que han sido capturadas con la cámara del dispositivo o grabaciones de voz que hayan sido tomadas por la grabadora de su dispositivo.

EL CLIENTE acepta que el uso que va a hacer de estos servicios será conforme a todas las leyes que le sean aplicables.

Estos Términos y Condiciones representan un acuerdo legal entre EL CLIENTE (como persona física o jurídica) y Bitdefender para la utilización del software identificado anteriormente por medio de la plataforma de TOTALPLAY, que incluye el software y servicios informáticos para su dispositivo, materiales impresos, así como la documentación electrónica u “online” (designada aquí como “Licencia Bitdefender”), todo lo cual está protegido por la legislación y tratados internacionales referentes a copyright. La instalación, copia u otra forma de utilización de la licencia Bitdefender, implica que acepta los Términos y Condiciones aquí establecidos.

**Concesión de licencia:** la licencia Bitdefender está protegida por las leyes de derechos de autor (copyright), las leyes de propiedad intelectual y otros tratados internacionales que sean de aplicación. Bitdefender se licencia, no se vende. Este acuerdo únicamente le otorga algunos derechos para el uso de la licencia Bitdefender.

Bitdefender se reserva todos los demás derechos. A no ser que la ley aplicable le garantice más derechos a pesar de esta limitación, EL CLIENTE podrá utilizar la licencia Bitdefender únicamente bajo los términos permitidos y descritos en este documento.

Bitdefender le concede a EL CLIENTE la licencia no exclusiva, limitada, no cedible, e intransferible para su uso.

EL CLIENTE podrá utilizar la licencia Bitdefender en un máximo de hasta 20 dispositivos dependiendo el plan de TOTALPLAY contratado. EL CLIENTE tendrá derecho de utilizar en dicho número de dispositivos una de las copias del producto sin rebasar el total permitido.

EL CLIENTE podrá realizar un respaldo de su información con fines de copia de seguridad o archivo. Si la licencia Bitdefender soporta múltiples plataformas o idiomas, si recibe el producto en múltiples soportes, si por otra parte recibe

múltiples copias del Producto, o si recibe la licencia Bitdefender empaquetado con otro software, el número total de Equipos en el que podrá instalarse todas las versiones del Producto Bitdefender no podrá en cualquier caso superar el número permitido.

Durante el proceso de instalación, de la licencia Bitdefender podrá desinstalar o desactivar otros productos de seguridad si esos productos o características son incompatibles con la licencia Bitdefender, siendo el único responsable de su información EL CLIENTE dejando en paz y a salvo a TOTALPLAY por la pérdida de información al momento de la instalación.

**Periodo de licencia:** EL CLIENTE podrá hacer uso de la licencia Bitdefender durante el período de vigencia, que dará comienzo en la fecha de primera instalación de la licencia Bitdefender, independientemente del número de copias que esté autorizado a utilizar, y se prolongará durante el período de tiempo establecido por TOTALPLAY (promoción válida a partir del 15 de Noviembre de 2016 hasta el 10 de Febrero de 2017). La licencia Bitdefender podrá ser desactivado al final del período de vigencia, y EL CLIENTE no tendrá derecho a recibir actualizaciones de funciones o contenido para dicha licencia Bitdefender. En caso de terminación o finalización de este Acuerdo, EL CLIENTE deberá dejar de utilizar Bitdefender en todos los dispositivos en los que se tenga instalado.

**Actualizaciones de producto:** Si Bitdefender tiene disponible una actualización de producto, debe ser un usuario registrado para poder beneficiarse de dicha actualización. El Producto Bitdefender etiquetado como actualización sustituye y/o complementa el producto básico con licencia. Puede usar el producto resultante actualizado conforme a los Términos y Condiciones establecidos. Los términos y condiciones de esta licencia reemplazan y sustituyen cualquier acuerdo previo que pueda haber existido entre EL CLIENTE y Bitdefender respecto al producto original o el producto actualizado resultante.

**Copyright:** Todos los derechos, títulos e intereses en y para Bitdefender y todos los derechos de copyright en y para Bitdefender (incluyendo pero no limitándose a cualquier código, imágenes, fotografías, logos, animaciones, vídeo, audio, música, texto, y “applets” incorporados en Bitdefender), los materiales impresos que lo acompañan y cualquier copia de Bitdefender son propiedad de Bitdefender, entendiendo que los derechos, títulos e intereses en y para cierto software de terceros, son propiedad de sus respectivos dueños. Bitdefender está protegido por tratados internacionales y leyes de copyright. Independientemente del soporte o forma en el que exista Bitdefender no puede alquilar, vender, alquilar por leasing o compartir la licencia Bitdefender. No puede utilizar ingeniería inversa, recompilar, desensamblar, crear trabajos derivados, modificar, traducir, o realizar cualquier intento de descubrir el código fuente de Bitdefender, exceptuando y sólo en la medida expresamente permitida por los términos de la licencia.

Renuncia de responsabilidad de daños: Cualquiera que use, pruebe o evalúe Bitdefender asume todos los riesgos de la calidad y funcionamiento de Bitdefender. En ningún caso Bitdefender o TOTALPLAY serán responsables de daños de cualquier tipo, incluyendo y sin limitación, daños directos e indirectos que resulten fuera de su uso, funcionamiento, o entrega de Bitdefender, incluso si Bitdefender ha sido informado de la existencia o posibilidad de tales daños.

EL CLIENTE deberá hacer copia de seguridad de sus datos con frecuencia y deberá estar en todo momento bajo el deber de remediar su pérdida.

**Nota importante para los usuarios:** Este software puede contener errores, y no está recomendada su utilización en ningún medio que requiera un grado alto de riesgo y que necesite alta estabilidad.

Este producto de software no está destinado a sectores de las áreas de aviación, centrales nucleares, sistemas de telecomunicaciones, armas, o sistemas relacionados con la seguridad directa o indirecta de la vida. Tampoco está recomendada para aplicaciones o instalaciones donde un error de funcionamiento podría provocar daños contra la propiedad.

**Actualizaciones:** Al aceptar estos Términos y Condiciones EL CLIENTE reconoce y acepta que su sistema será utilizado para recibir y servir actualizaciones a través de un protocolo peer to peer (que las actualizaciones del antivirus se replican entre cada cliente para llegar a todos), el cual será utilizado para transmitir y recibir actualizaciones de archivos de firmas de Bitdefender.

**Consentimiento para comunicaciones electrónicas:** Bitdefender puede enviar a EL CLIENTE avisos legales y otras comunicaciones sobre el software y los servicios de suscripción de mantenimiento o hacer uso de la información que proporciona EL CLIENTE ("Comunicaciones"). Bitdefender enviará las comunicaciones de avisos a través del producto o por correo electrónico a la dirección del usuario principal de correo electrónico registrada o publicará las Comunicaciones en sus Sitios Web. Al aceptar los Términos y Condiciones, EL CLIENTE da su consentimiento para recibir todas las comunicaciones a través de estos medios electrónicos.

**Tecnología de recolección de datos:** Bitdefender informa de que en algunos programas o productos puede utilizar tecnología de recolección de datos para recopilar la información técnica (incluidos los archivos sospechosos), para mejorar los productos, para ofrecer servicios relacionados, para su adaptación y para evitar la utilización ilegal o sin licencia del producto o los daños resultantes de los productos de malware.

La información personal facilitada (nombre, dirección de e-mail, contraseña), durante la configuración inicial, se recopila y se utilizará como un nombre de

cuenta bajo el cual podrá elegir recibir servicios adicionales y/o bajo el cual podrá utilizar ciertas características del software. EL CLIENTE podrá cambiar el nombre de cuenta en cualquier momento después de la instalación del producto.

EL CLIENTE acepta que Bitdefender utilizará esa información como parte de los servicios prestados en relación con el producto y para prevenir y detener el funcionamiento de programas de malware en su equipo.

EL CLIENTE reconoce y acepta que la tecnología de seguridad utilizada puede analizar el tráfico de un modo impersonal para detectar el malware y para evitar los daños causados por los productos de software malicioso. Asimismo, EL CLIENTE reconoce y acepta que Bitdefender pueda proporcionar actualizaciones o añadidos al programa o producto que se descargan automáticamente en su equipo. EL CLIENTE acepta subir los archivos ejecutables con el fin de que sean analizados por los servidores de Bitdefender. Del mismo modo y con el propósito de contratación y utilización del programa, puede tener que dar a Bitdefender determinada información personal. Bitdefender le informa que tratará sus datos personales de forma acorde con la legislación actual vigente y como se establece en su Política de Privacidad.

De tiempo en tiempo, Bitdefender puede recopilar determinada información del equipo en el que está instalado, que puede incluir: Dirección IP, información sobre riesgos de seguridad potenciales además de URLs de sitios web visitados que Bitdefender supone potencialmente peligrosos.

Las URLs podrían contener información personalmente identificable que un sitio web potencialmente fraudulento está intentando conseguir sin su permiso. Esta información es recopilada por Bitdefender con el fin de evaluar y mejorar la capacidad de Bitdefender para detectar comportamientos maliciosos, sitios web potencialmente fraudulentos y otros riesgos de seguridad de Internet. Esta información no será cotejada con ninguna información personal identificable de EL CLIENTE.

Las URL's de los sitios web visitados además de las palabras clave de búsqueda y los resultados de búsqueda sólo si está activada la característica de barra de herramientas del navegador, será recopilada por Bitdefender para su análisis y una vez concluida la vigencia del licenciamiento la información será eliminada.

Como se menciona en el párrafo anterior, esa información es recopilada por Bitdefender con el fin de evaluar y aconsejarle sobre las amenazas potenciales y riesgos que pueden estar asociados con un sitio web particular antes de que lo muestre. Los archivos ejecutables que son identificados como malware potencial, incluyendo información sobre las acciones emprendidas por dichos archivos en el momento de la instalación. Estos archivos son enviados a Bitdefender usando la función de envío automática Bitdefender. Los archivos recopilados podrían

contener información de identificación personal que haya sido obtenida por el malware sin su permiso. Los archivos de este tipo son recopilados por Bitdefender únicamente con el fin de mejorar la capacidad de los productos Bitdefender para detectar comportamiento malicioso. Bitdefender no cotejará estos archivos con ninguna información de identificación personal. Dicha función de envío automático puede desactivarse tras la instalación siguiendo las instrucciones en la documentación de los productos.

**Información de estado relacionada con la instalación y funcionamiento del Producto Bitdefender.** Esta información le indica a Bitdefender si la instalación de Bitdefender se completó con éxito además de si Bitdefender ha encontrado algún error.

La información de estado podría contener información de identificación personal solamente si dicha información se incluye en el nombre del archivo o carpeta encontrada por Bitdefender en el momento de la instalación o error.

La información de estado se recopila con el fin de evaluar y mejorar el rendimiento de Bitdefender y la tasa de éxito de instalación. Esta información no será cotejada con ninguna información de identificación personal.

Información contenida en un informe que EL CLIENTE puede permitir enviar a través de Bitdefender a Bitdefender (por medio de un mensaje en el cual EL CLIENTE puede enviar el informe del error a Bitdefender) cuando el producto encuentra un problema. El informe incluye información relativa tanto al estado de Bitdefender así como de su sistema en el momento en el que Bitdefender encontró el problema. La información de estado sobre el equipo de EL CLIENTE puede incluir el idioma del sistema y la versión del sistema operativo del equipo, además de los procesos en ejecución, información del estado, rendimiento y los datos de archivos y carpetas que estaban abiertos en el momento de encontrar el problema. La información podría contener datos de identificación personal si esta información estuviera incluido en estos o si fueran parte del nombre de los archivos o carpetas abiertos en el momento de encontrar el problema.

Esta información se enviará a Bitdefender sólo con el permiso de EL CLIENTE, y no se enviará automáticamente ya que se refiere a los errores que Bitdefender recopila con el propósito de mejorar el rendimiento de Bitdefender o como información estadística. Esta información no se vinculará con ninguna información identificable personalmente de EL CLIENTE.

La dirección de Protocolo de Internet (IP) o la identificación del equipo en el que está instalado Bitdefender, además de otra información estadística general usada para la administración de licencias, análisis de productos, y para mejorar la funcionalidad del producto no estará relacionada con ninguna información de identificación personal de EL CLIENTE.

Bitdefender puede registrar acciones sobre diferentes aplicaciones que EL CLIENTE utilice, como información anónima para generar estadísticas y proporcionar información sobre la salud y seguridad de su dispositivo. Las estadísticas que se muestran del programa se basan en un valor promedio de todas las estadísticas remitidas por los usuarios de Bitdefender. Esto puede ayudar a EL CLIENTE a la hora de tomar una decisión sobre la adquisición o uso futuro de los programas. La información se recopila de forma anónima y Bitdefender se reserva el derecho de utilizarla y publicarla para valoraciones, estadísticas y análisis.

La información recopilada, como se establece anteriormente, es necesaria con el propósito de optimizar la funcionalidad de los productos de Bitdefender y puede ser transferida al Grupo Bitdefender en los Estados Unidos u otros países que puedan tener leyes de protección de datos menos estrictas que las de la región en la que EL CLIENTE reside (incluyendo la Unión Europea), pero Bitdefender toma las medidas oportunas para que la información recopilada, en caso de ser transferida, reciba el adecuado nivel de protección.

Bitdefender se reserva el derecho a colaborar en cualquier proceso legal y cualquier aplicación de la ley u otras investigaciones gubernamentales relacionadas con el uso que hace EL CLIENTE de Bitdefender.

### **Requisitos del sistema para Endpoint Security**

Para poder instalar y utilizar el software de la solución de seguridad, el equipo de EL CLIENTE debe cumplir con los siguientes requisitos técnicos:

1. Debe disponer de una conexión a Internet con una velocidad mínima de 512 Kbps de subida/bajada.
2. Para Windows:
  - Sistema Operativo: Vista (SP2), Microsoft Windows 7(SP1), Microsoft Windows 8.
  - CPU: Procesador 800MHz.
  - Memory (RAM): 1.0 GB. o
  - Espacio libre disponible en disco: 1,8 GB de espacio libre, al menos 800 MB en la unidad del sistema.
3. Para MAC:
  - Sistema Operativo: Mac OS X Snow Leopard 10.6, Mac OS X Lion 10.7, Mac OS X Mountain Lion 10.8.
  - CPU: Equipos Macintosh basados en Intel.
  - Memory (RAM): 1.0 GB.
  - Espacio libre disponible en disco: 400Mb (MAC OS).
  - Software: Internet Explorer 10 o superior, Mozilla Firefox 3.6 o superior, Chrome 20 o superior, Yahoo! Messenger 9 o superior, Microsoft Outlook 2007 / 2010, Microsoft Outlook Express y Windows Mail (en sistemas de 32 bits), Mozilla Thunderbird

3.0.4., Safari 7.0 o superior, Firefox 30 o superior y .NET Framework 3.5.

4. Para Dispositivos Móviles:

- Sistema Operativo Android 4.3 y superiores.
- Conexión a internet activa (puede aplicarse tarifa de datos).

### Asistencia Online

Condiciones particulares del Servicio de Asistencia Online para equipos informáticos

1. Acceso al servicio: una vez registrado en <https://add-ons.enlacetp.mx>, EL CLIENTE podrá acceder al servicio en cualquier momento, 24 horas al día, los 365 días del año, de manera inmediata e ilimitada, tanto en número de consultas como en tiempos de resolución. Se excluye de esta garantía si tal falta de ejecución resultara o fuera consecuencia de un supuesto de fuerza mayor o caso fortuito admitido como tal por la Jurisprudencia, en particular: los desastres naturales, fallo en la transmisión de los paquetes IP, la guerra, el estado de sitio, las alteraciones de orden público, la huelga en los transportes, el corte de suministro eléctrico o cualquier otra medida excepcional adoptada por las autoridades administrativas o gubernamentales.
2. Uso del servicio: EL CLIENTE podrá solicitar asistencia para hasta 30 equipos de su propiedad (dependiendo el plan de La Concesionaria contratado). Asimismo, deberá aceptar los Términos y Condiciones durante el proceso de registro para poder disfrutar de este servicio.
3. Prestaciones del servicio: de cara al cumplimiento de la política de software legal, cualquier actuación sobre los sistemas operativos y aplicaciones soportadas estará supeditada a la posesión de una copia legítima de los mismos, entendiéndose esta como la clave y el medio de instalaciones válidas facilitados por el fabricante. En los casos en los que los dispositivos presenten sistemas operativos liberados (desbloqueados o ilegales), no podremos asegurar la prestación del servicio. En el caso del soporte a periféricos y dispositivos móviles es necesario que EL CLIENTE conecte el dispositivo a su ordenador, por cable. La gestión de este tipo de consultas de forma remota variará en función del fabricante del dispositivo, del sistema operativo, versión y revisión del firmware, siendo habitualmente las últimas versiones las óptimas. Asimismo, el alcance variará en función de las posibilidades del software de gestión distribuido por el fabricante del dispositivo. El software de gestión y/o drivers del fabricante del dispositivo deben ser facilitados por EL CLIENTE, o bien, deben estar disponibles en la web del fabricante. Dicho software debe ser compatible con el sistema operativo instalado en su equipo. Ni Bitdefender ni Totalpay podrán asegurar la correcta prestación en caso de que el idioma del sistema operativo y/o las aplicaciones soportadas sea diferente al



idioma en el que se basa la prestación de este servicio.

4. Limitaciones: queda excluido de este servicio:

- La capacitación sobre aplicaciones o uso de tecnología, no se prestará formación avanzada o repetitiva sobre una misma consulta.
- El software o materiales que fuesen necesarios para solucionar alguna incidencia, ni la reparación de desperfectos físicos.
- La instalación / configuración de software no contemplado en el alcance del servicio o de programas craqueados o ilegales.
- Las re-instalaciones del sistema operativo LINUX.
- El soporte a equipos con sistemas operativos Unix, redes LAN, servidores y switches.
- Averías referentes a la conectividad ADSL.
- El soporte sobre Access, Macros, tablas dinámicas, fórmulas complejas o sistemas estadísticos en Excel.
- El soporte a aplicaciones desarrolladas específicamente para una empresa sobre productos MS Office (Outlook, Word, Excel, Access, PowerPoint).
- Recuperación de información.

### Requisitos del sistema para Asistencia Online

Para asegurar la correcta prestación de los servicios, es preciso que el equipo de EL CLIENTE cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

### Requisitos técnicos

1. Conexión a Internet mínima: 512 Kbps. de subida/bajada mínimo.
2. Requisitos mínimos de Hardware:
  - Sistemas Windows: procesadores Intel Pentium D, AMD Athlon 64.
  - Sistemas MAC: procesadores Intel.
  - RAM: 1 GB.
  - Requisitos de Software:
    - Microsoft Windows 7 y superiores; Internet Explorer 11 y superiores; .NET Framework 3.5 y superiores.
    - Apple MAC OS 10.8 y superiores; Safari 7.0 y superiores.
    - Periféricos y dispositivos móviles. Es necesario que EL CLIENTE disponga del software de gestión y / o drivers del fabricante del dispositivo que sean compatibles con el sistema operativo instalado en el equipo del usuario.

### Aplicaciones y dispositivos soportados

1. Aplicaciones soportadas:
  - Sistemas operativos: Microsoft Windows a partir de la versión 7, Apple Mac OS X versión 10.8 y posteriores.
  - Programas de oficina: Microsoft Office (desde versión 2007), Open Office, iWorks, NeoOffice. Libre Office, Scribes, Kompozer,

Gedit, Adobe Reader, Okular, KPDF, Evince, etc. - Internet y redes: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Safari, Opera, Outlook, Hotmail, Gmail, Thunderbird, Mac OS Mail, Filezilla, MSN, Yahoo Messenger, GTalk, Skype, etc.

- Compresores: Winzip, Winrar, StuffIt Expander, etc. o Programas multimedia: Adobe Acrobat, Windows Media Player, Real Player, iTunes, iLife, QuickTime, VLC.
  - Software copia / grabación: Nero, Easy CD, Roxio Toast.
  - Antivirus y firewalls: Bitdefender, Microsoft Security Essentials.
  - Almacenamiento en la nube: SkyDrive, Google Drive, Dropbox, iCloud.
  - Software de gestión de dispositivos móviles: iTunes, Samsung Kies, Windows Phone for Desktop
  - Gestión de drivers: exclusivamente para los sistemas operativos soportados.
2. Dispositivos soportados:
- Equipo de cómputo (escritorio y portátiles).
  - Periféricos de entrada (teclados, ratón, micrófono, escáner, cámara web).
  - Periféricos de salida (monitores, impresoras, altavoces, tarjetas de red).

### **PC Recovery**

Condiciones particulares del Servicio PC Recovery

1. Acceso al servicio: una vez registrado en <https://add-ons.enlacetp.mx>, podrá solicitar el servicio en horario ininterrumpido los 7 días de la semana, las 24 horas del día. Se excluye de esta garantía si la falta de ejecución resultara o fuera consecuencia de un supuesto de fuerza mayor o caso fortuito admitido como tal por la Jurisprudencia, en particular, los desastres naturales, fallo en la transmisión de los paquetes IP, la guerra, el estado de sitio, las alteraciones de orden público, la huelga en los transportes, el corte de suministro eléctrico o cualquier otra medida excepcional adoptada por las autoridades administrativas o gubernamentales.
2. Uso del servicio: Para acceder al servicio, EL CLIENTE deberá registrarse previamente completando los datos del formulario de registro de la web de acceso <https://add-ons.enlacetp.mx>, asimismo, deberá leer y aceptar los Términos y Condiciones del servicio. Una vez registrado, deberá instalar en su ordenador una aplicación, que podrá descargar desde la web del servicio.
3. Limitaciones: La Concesionaria no se hace responsable del acceso no autorizado por parte de terceros a información almacenada de EL CLIENTE, de las pérdidas o daños que se produzcan, de las interrupciones de los servicios por causas de fuerza mayor o por causas que estén fuera de su control; no obstante, La Concesionaria

realizará todos los esfuerzos que sean razonables para intentar garantizar la disponibilidad y la accesibilidad a los servicios. No podremos asegurar la correcta prestación en el caso de que el idioma del sistema operativo y/o las aplicaciones soportadas sea diferente al idioma en el que se basa la prestación de este servicio.

4. CANCELACIÓN DEL SERVICIO: La prestación del servicio cesará desde el mismo momento que EL CLIENTE notifique la cancelación o baja del plan Enlace a través del Centro de Atención a Clientes de La Concesionaria, o desde el momento que La Concesionaria de por cancelado su plan por incumplimiento de contrato. Tras recibir dicha notificación EL CLIENTE tendrá 15 días naturales para bajar su información ya que a partir de este periodo se suspenderá o bloqueará la prestación del servicio contratado, cancelando o desactivando su cuenta de usuario y procediendo a la eliminación definitiva de toda la información almacenada en los servidores. Una vez eliminada dicha información, no será posible recuperarla o restaurarla posteriormente.

#### **Requisitos del sistema para PC Recovery**

Para asegurar la correcta prestación de los servicios, es preciso que el equipo de EL CLIENTE cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

#### **Requisitos técnicos**

1. Conexión a Internet mínima: 512 Kbps. de subida/bajada.
2. Requisitos mínimos de Hardware:
  - Sistemas Windows: procesadores Intel Pentium D, AMD Athlon 64.
  - Sistemas MAC: procesadores Intel. - RAM: 1 GB.

#### **Requisitos de Software:**

- Microsoft Windows Vista y superiores; Internet Explorer 11 y superiores; .NET Framework 3.5 y superiores.
- Apple MAC OS 10.8 y superiores; Safari 7.0 y superiores.

#### **Suspensión y Cancelación de valores agregados**

En caso de que EL CLIENTE se encuentre en estatus moroso y le sea suspendido /cancelado su plan contratado por falta de pago, los valores agregados de La Concesionaria serán también suspendidos o cancelados.

Los Add-Ons Enlace serán re-establecidos en un tiempo no mayor a 24 hrs después de que se confirme la recepción del pago del adeudo.

#### **Soporte Técnico**

El soporte técnico de los Add-Ons Enlace se realizará a través del Centro de Atención a Clientes de La Concesionaria al número 01 800 303 3333 en un horario de lunes a domingo las 24 horas del día.

## Solución Flotilla de Totalplay Empresarial

### Descripción del Servicio

Servicio que permite a las compañías organizar, gestionar y coordinar los vehículos de su empresa a través de una plataforma para obtener una mejor administración de los mismos y así trabajar de manera eficiente.

La Solución Flotilla incluye:

- Credenciales de Acceso para Plataforma de Administración: Portal web que te permite rastrear la posición de tus vehículos, llevar un registro de mantenimientos y trámites pendientes. La URL es la siguiente: [flotillas.totalplayempresarial.com.mx](http://flotillas.totalplayempresarial.com.mx)
- Tarjeta SIM: La cual permitirá ubicar los vehículos y rastrear las rutas de los autos en tiempo real.
- Dispositivo:
  - OBD II: El cual se conecta al vehículo por medio de un puerto OBD para detectar errores en el sistema del automóvil.
  - Dispositivo GPS: Se instala a la unidad con la ayuda de un instalador en campo de TOTALPLAY EMPRESARIAL.

### Funciones habilitadas por distancia

#### PARO DE MOTOR

El paro de motor es la función que permite apagar el vehículo de manera remota por medio de la Plataforma de Administración, esto debe ser ejecutado solo en caso de emergencia y será determinado por EL CLIENTE bajo su responsabilidad; EL CLIENTE firmará.

#### Requerimientos para la función de paro de motor:

- Que el dispositivo GPS se encuentre conectado en la unidad y pueda estar reportando adecuadamente en la Plataforma de Administración.
- Con esta función, la unidad se detendrá por completo solamente si se encuentra circulando a 10km/hr o menos. Si la unidad se encuentra a una velocidad mayor a 10 km/hr, no se detendrá repentinamente, evitando accidentes; sino que irá disminuyendo su velocidad gradualmente hasta detenerse por completo.
- La instalación de paro de motor puede ir:
  - Motocicleta: Conectado hacia el cableado (circuitos eléctricos).
  - Autos: Conectado directamente hacia la computadora.
  - Camiones: Conectado en el motor.
- Para activar la función se requiere de una contraseña que será la misma que EL CLIENTE usa cuando inicia sesión en la plataforma. Aunado a eso, EL CLIENTE podrá crear usuarios distintos con la facultad de poder activar y/o desactivar el paro de motor dentro de la plataforma.

TOTALPLAY EMPRESARIAL no asume ninguna responsabilidad por los daños y perjuicios que puedan ocurrir a los conductores, cargamento, equipos y/o cualquier afectación ocasionada por el uso de paro de motor.

### Alerta de Pánico

Al momento que el cliente presiona el botón virtual dentro de la Plataforma de Administración y genera el evento; el sistema notifica de la siguiente manera:

1. El cliente deberá designar contactos dentro de la plataforma en la Sección de Administrador, para que los responsables reciban un correo y un SMS con la alerta de pánico. Una vez recibida dicha notificación, la persona designada deberá de tomar acciones de acuerdo a su protocolo de acción.

Ejemplo:

Contacto 1:– Teléfono Celular – Correo Electrónico

Contacto 2:– Teléfono Celular – Correo Electrónico

Contacto 3: Teléfono Celular – Correo Electrónico TOTALPLAY EMPRESARIAL no se hará responsable por la recuperación de vehículos, daños o faltantes al mismo. De la misma forma, TOTALPLAY EMPRESARIAL no se hace responsable de las acciones que puedan hacer autoridades o contactos designados por EL CLIENTE.

### Oferta

#### OBD II

Renta mensual por unidad 24 meses	Renta mensual por unidad 36 meses
\$579	\$489

Los precios son en Moneda Nacional MXN.  
Precios con IVA.

#### GPS

Renta mensual por unidad 24 meses	Renta mensual por unidad 36 meses
\$399	\$349

Los precios son en Moneda Nacional MXN.  
Precios con IVA.

### Requerimientos Técnicos

Para ingresar a la plataforma de administración:

El USUARIO deberá de contar con lo siguiente:

- Computadora o dispositivo móvil
- Conexión a internet
- Navegador:
  - Versión reciente de Google Android™
  - Versión reciente de Apple iOS
  - Microsoft Internet Explorer® 9+
  - Versiones más recientes de Google Chrome™
  - Versiones más recientes de Mozilla® Firefox®

- Apple Safari® 6.0+
- Entornos
- Microsoft.NET Framework 4.5

#### Solución Flotilla Vehículos (OBD II)

- Aplica para vehículos menores a 3 ½ toneladas.
- OBD II Compatible con todos los modelos de autos a partir de 2005.

#### Solución Flotilla Vehículos (GPS):

- Aplica para todos los tipos de vehículos (motocicletas, autos y camiones).

### **Contratación de Servicio**

Las solicitudes de contratación se atenderán a través del Ejecutivo de Ventas de TOTALPLAY EMPRESARIAL.

El USUARIO acepta y reconoce que para que TOTALPLAY EMPRESARIAL pueda otorgar el uso del SERVICIO, es necesario que cumpla con los siguientes requisitos:

- a. Para clientes nuevos, contratar un servicio de Conectividad con TOTALPLAY EMPRESARIAL.
- b. Ser cliente existente de TOTALPLAY EMPRESARIAL.
- c. No tener ningún adeudo con TOTALPLAY EMPRESARIAL.
- d. No estar suspendido, en proceso de baja o dado de baja.
- e. Contar con el equipo de cómputo o dispositivo móvil que cumpla con las características necesarias para hacer uso del SERVICIO.
- f. Tener contratado el servicio de acceso a Internet para hacer uso del SERVICIO.
- g. Firmar carta de aceptación de servicio.
- h. Proporcionar a TOTALPLAY EMPRESARIAL una cuenta de correo electrónico para recibir los accesos del SERVICIO.
- i. Designar como mínimo, a una persona que será el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO

### **Entrega OBD II**

EL SERVICIO será activado por TOTALPLAY EMPRESARIAL dentro de los 3 días hábiles (siguientes a la entrega del servicio de conectividad contratado, siempre y cuando EL CLIENTE de TOTALPLAY EMPRESARIAL, haya firmado la carta de aceptación de servicio).

En caso de que el Servicio de Paquetería indique que la zona de entrega se encuentra en un área remota (islas o zonas montañosas, códigos postales de difícil acceso; localidades lejanas, inaccesibles o con servicio infrecuente) se notificará a EL CLIENTE el tiempo de entrega que marque el Servicio de Paquetería.

TOTALPLAY EMPRESARIAL enviará a la cuenta de correo electrónico proporcionada por EL CLIENTE después de la contratación del SERVICIO, la notificación de que el SERVICIO ha sido activado, así como, las claves para que a través de su ADMINISTRADOR DE SERVICIO, configure el mismo.

EL ADMINISTRADOR DEL SERVICIO será responsable de la configuración del mismo y podrá solicitar soporte para dicha configuración al Centro de Atención a Clientes de TOTALPLAY EMPRESARIAL marcando al número 01 800 303 3333 las 24 horas los 365 días del año.

**Notas Adicionales:**

- El servicio no contempla instalación física en el domicilio de EL CLIENTE, la entrega de equipos se hará vía mensajería certificada.
- Los equipos OBD II son financiados según el plan y el plazo contratado.
- En caso de que EL CLIENTE haya reportado vía Call Center que el equipo no funciona correctamente o está dañado; y TOTALPLAY EMPRESARIAL responde que la falla corresponde por mal uso imputable a EL CLIENTE, TOTALPLAY EMPRESARIAL hará el cargo del equipo nuevo entregado EL CLIENTE en su siguiente factura, por el monto de \$2,800.00 M.N.
- Los equipos OBD II tienen una garantía de 12 meses.

**Entrega e Instalación GPS**

El SERVICIO será entregado por TOTALPLAY EMPRESARIAL dentro de los 5 días hábiles (siguientes a la entrega del servicio de conectividad contratado, siempre y cuando EL CLIENTE de TOTALPLAY EMPRESARIAL, haya firmado la carta de aceptación de servicio).

La instalación por vez primera del dispositivo GPS a la unidad debe ser acordada por TOTALPLAY EMPRESARIAL por medio de una llamada telefónica al número que EL CLIENTE haya mencionado en la Carta de Activación y será llevada a cabo solamente por instaladores de TOTALPLAY EMPRESARIAL. Los servicios de campo subsecuentes deben ser solicitados al 01800 303 3333 y definidos por el cliente. (teléfono).

TOTALPLAY EMPRESARIAL enviará a la cuenta de correo electrónico proporcionada por EL CLIENTE después de la contratación del SERVICIO, la notificación de que el SERVICIO ha sido activado, así como, las claves para que a través de su ADMINISTRADOR DE SERVICIO, configure el mismo.

EL ADMINISTRADOR DEL SERVICIO será responsable de la configuración del mismo y podrá solicitar soporte para dicha configuración al Centro de Atención a Clientes de TOTALPLAY EMPRESARIAL marcando al número 01 800 303 3333 las 24 horas los 365 días del año.

Los servicios de instalación se harán en la siguiente lista de ciudades y serán consideradas como sin cobertura si no se encuentran en la lista. Las ciudades consideradas con cobertura son las siguientes:

Estado	Ciudad
Ciudad de México	Ciudad de México
Querétaro	Querétaro
Hidalgo	Pachuca
Estado de México	Toluca
Jalapa	Veracruz
Nuevo León	Monterrey
Jalisco	Guadalajara
Quintana Roo	Cancún

A continuación, se muestra la tabla de costos de instalación

Concepto	Precio
Instalación con cobertura	<b>\$600</b>
Instalación sin cobertura	<b>Viáticos</b>

En ciudades distintas a las anteriormente mencionadas, se facturará concepto de viáticos para realizar la instalación.

**Cláusulas:**

- a. La instalación inicial del dispositivo GPS podrá hacerse en cualquier lugar definido por el cliente en territorio nacional, siempre y cuando existan las condiciones necesarias para poder llevarse a cabo.
- b. TOTALPLAY EMPRESARIAL se coordinará con EL CLIENTE para definir la fecha y hora la cual se lleve la instalación del dispositivo GPS a sus vehículos.
- c. En caso de que EL CLIENTE no se encuentre en el sitio de la instalación, TOTALPLAY EMPRESARIAL tendrá la obligación de esperar a que EL CLIENTE llegue por un tiempo máximo de 30 minutos. En caso de que el cliente no llegue durante ese plazo de tiempo, se volverá a programar la instalación con un cargo hacia EL CLIENTE.
- d. La instalación inicial solamente podrá llevarse a cabo por los instaladores de TOTALPLAY EMPRESARIAL.
- e. TOTALPLAY EMPRESARIAL no se hace responsable de daños hacia el vehículo de EL USUARIO.
- f. EL CLIENTE firmará una memoria técnica una vez que se haya terminado satisfactoriamente la instalación.
- g. EL CLIENTE deberá especificar el tipo de unidad que se requiere



instalar para que, de esa forma, TOTALPLAY EMPRESARIAL pueda llevar las herramientas adecuadas para la instalación.

- h. Si el número de unidades a instalar supera las 30 unidades. Antes de la instalación, TOTALPLAY EMPRESARIAL y EL CLIENTE deberán programar un calendario para hacer la instalación debida en el transcurso de los días acordados por ambas partes.

### **Servicios de Campo**

- a. Los servicios en campo se refieren a todos aquellos servicios subsecuentes a la Instalación del dispositivo GPS, tales como reubicación, revisión y cambio de dispositivo GPS. Todos los servicios en campo se realizarán con costo adicional, exceptuando la reparación de fallas que se encuentren en garantía.
- b. Los servicios de campo del dispositivo GPS podrá hacerse en cualquier lugar definido por EL CLIENTE y el instalador de TOTALPLAY EMPRESARIAL en territorio nacional, siempre y cuando existan las condiciones necesarias para poder llevarse a cabo.
- c. Los servicios de campo solo se harán a LOS CLIENTES que no cuenten con adeudos y que sigan con líneas activas con el servicio de TOTALPLAY EMPRESARIAL.
- d. Solo se realizarán servicios en campo con modelos y marcas del dispositivo GPS autorizados por TOTALPLAY EMPRESARIAL.
- e. EL CLIENTE firmará una memoria técnica una vez que se haya terminado satisfactoriamente la instalación.
- f. No se harán servicios de campo a aquellos CLIENTES que presenten adeudos relacionados con el servicio de Solución Flotilla de TOTALPLAY EMPRESARIAL.
- g. En el caso de futuras servicios de campo (revisión, reubicación del dispositivo) TOTALPLAY EMPRESARIAL puede capacitar a los instaladores de la empresa para que apliquen los cambios anteriormente mencionados.

Para todos los servicios de campo estipulados anteriormente; EL CLIENTE deberá comunicarse a Centro de Atención a Clientes de al 01800 303 3333 las 24 horas del día los 365 días del año.

### **Garantías**

La instalación y los servicios de campo tienen una garantía de 30 (treinta) días naturales a partir del día de la instalación o de prestación de los servicios de campo, según sea el caso.

La garantía de los dispositivos provistos por TOTALPLAY EMPRESARIAL, tanto OBD II como GPS, se ajustará a los términos y condiciones del fabricante y la misma estará vigente a partir de lo que ocurra primero entre (a) instalación (GPS)/ entrega (OBDII) o (b) inicio del período de facturación.

En caso de que el dispositivo GPS o la instalación del dispositivo GPS sean realizados o manipulados por un personal distinto al de TOTALPLAY EMPRESARIAL la presente cláusula de garantía dejará de ser válida y la reparación o reinstalación del dispositivo GPS será cobrada a EL CLIENTE de acuerdo a los precios vigentes.

Por otra parte, en caso de que EL CLIENTE manipule el dispositivo OBD II de una forma irresponsable, la presente cláusula de garantía dejará de ser válida y la reparación o cambio del dispositivo OBD II será cobrado a EL CLIENTE de acuerdo a los precios vigentes. En cuanto a la garantía de la unidad; el dispositivo GPS no afecta el sistema eléctrico siempre y cuando este bien configurado e instalado conforme al procedimiento de instalación de TOTALPLAY EMPRESARIAL. En cuanto al dispositivo OBD, la garantía del vehículo no se verá afectada de ninguna manera.

#### **Especificaciones del Servicio**

El uso de la plataforma está sujeto a disponibilidad de conectividad de WiFi, misma que es responsabilidad total de EL CLIENTE. Si la conexión es deficiente, el servidor no podrá reconocer con la misma calidad los reportes y estadísticas. Además, el servicio de la tarjeta SIM dependerá de igual forma, de la disponibilidad de la red móvil.

Si el dispositivo OBD II o GPS se encuentra bloqueado en la señal por lugares techados, sin cobertura o incluso por jamming (interferencia de la señal emitida por la tarjeta SIM provocada intencionalmente o no intencionalmente), los reportes y monitoreo no podrán ser mostrados en la Plataforma de Administración. No obstante, el dispositivo OBD II y GPS guardarán la información por un plazo de tres días (siempre y cuando el dispositivo OBD II esté conectado al puerto OBD del vehículo y el dispositivo GPS se encuentre instalado en la unidad) y en el momento que se recupere la señal, los reportes aparecerán.

Todos los datos y reportes registrados dentro de la Plataforma de Administración serán propiedad de TOTALPLAY EMPRESARIAL exclusivamente.

#### **Dispositivo OBD II**

El dispositivo se conecta al puerto OBD II del automóvil de EL CLIENTE, mientras esta conexión no se interrumpa, recibirá carga para que funcione todo el tiempo que el vehículo este encendido, si el dispositivo OBD II se llegara a desconectar del puerto, la batería durará de manera independiente de 6 a 8 horas y funcionará como un localizador, lo que le permitirá monitorear el vehículo durante ese período de tiempo.

Si el dispositivo OBD II es desconectado, el dispositivo enviará una alerta a la Plataforma de Administración. De no ser conectado nuevamente, el dispositivo

OBD II no podrá recibir información por ningún motivo; por lo que, EL CLIENTE deberá volver a conectar el dispositivo OBD II al puerto OBD del automóvil; en caso de no hacerlo, TOTALPLAY EMPRESARIAL no se hace responsable de la falta de datos e información que EL CLIENTE pierda.

### **Dispositivo GPS**

El dispositivo se instala en diferentes posiciones de acuerdo a las características de la unidad EL CLIENTE. Mientras esta conexión no se interrumpa, recibirá carga para que funcione todo el tiempo que el vehículo este encendido, si el dispositivo GPS se llegara a desconectar (intencional o sin intención), el dispositivo enviará una alerta de desconexión a la plataforma y la batería durará de manera independiente de hasta 48 horas y funcionará como un localizador, lo que le permitirá monitorear el vehículo durante ese período de tiempo.

EL CLIENTE deberá solicitar una reinstalación del equipo de las unidades con costo adicional.

### **Migración de Servicio (Upgrades)**

En caso de que EL CLIENTE desee cambiar la modalidad del SERVICIO (Upgrade), es decir, aumentar el número de dispositivos OBD II o GPS; deberá solicitar dicho cambio a TOTALPLAY EMPRESARIAL a través del Centro de Atención a Clientes, marcando al número 01 800 303 3333 las 24 horas los 365 días del año.

Los dispositivos OBD II serán enviados a la dirección establecida por EL CLIENTE en el tiempo indicado en la sección VII.

Los dispositivos GPS serán instalados de acuerdo a los puntos referidos en la sección VII.

### **Suspensión de Servicio**

EL CLIENTE reconoce y acepta que TOTALPLAY EMPRESARIAL 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 correspondiente a la contraprestación del Servicio de Flotilla adquirido. TOTALPLAY EMPRESARIAL restablecerá el SERVICIO cuando EL CLIENTE acredite haber liquidado cualquier adeudo; en el entendido que si después de 60 (sesenta) días naturales de haber realizado la suspensión del SERVICIO, TOTALPLAY EMPRESARIAL no recibe el pago correspondiente, TOTALPLAY EMPRESARIAL podrá dar de baja el SERVICIO sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial. Asimismo, TOTALPLAY EMPRESARIAL se reserva el derecho de suspender el acceso al SERVICIO en cualquier momento si considera que EL CLIENTE está violando las condiciones de seguridad del SERVICIO.

### Renovaciones

En caso de que EL CLIENTE desee renovar su SERVICIO, deberá solicitarlo a TOTALPLAY EMPRESARIAL a través del Centro de Atención a Clientes marcando al número 01 800 303 3333 las 24 horas los 365 días del año.

Las renovaciones pueden ser respecto del Plan que tiene contratado EL CLIENTE, o bien, además de renovar el Plan, EL CLIENTE puede renovar los equipos, debiendo EL CLIENTE pagar a TOTALPLAY EMPRESARIAL el costo de cada uno de los equipos que requiera renovar; mismo pago que puede ser financiado durante la nueva vigencia del Plan que renueve.

### Cancelación de Servicio

EL CLIENTE podrá solicitar la baja del SERVICIO siempre y cuando no cuente con algún adeudo y se le haya facturado por lo menos un cargo mensual. Deberá hacerlo llamando al Centro de Atención a Clientes 01 800 303 3333 las 24 horas los 365 días del año.

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 de EL CLIENTE a cualquiera 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 por 60 (sesenta) días; (ii) realice la baja de su servicio principal de conectividad con TOTALPLAY EMPRESARIAL. Al darse de baja el SERVICIO DE FLOTILLA, el CLIENTE ya no tendrá acceso a la Plataforma, ni a la información contenida en la misma, por lo que será responsabilidad de EL CLIENTE realizar el proceso de respaldo o de eliminación de la información contenida en la Plataforma de SERVICIO DE FLOTILLA, antes de solicitar la baja del mismo.

Para los casos de cancelación anticipada EL CLIENTE es responsable de pagar la totalidad del equipo OBD II o GPS; el monto será proporcional al mes en que desee cancelar el SERVICIO que se muestra en las tablas a continuación.

### Tablas de Penalización por Cancelación Anticipada

Meses	Costo OBD MXN	Plan 12 Meses	Plan 24 Meses	Plan 36 Meses
Mes 1	\$2,800	\$ 2,800	\$ 2,800	\$ 2,800
Mes 2	\$2,800	\$ 2,567	\$ 2,683	\$ 2,722
Mes 3	\$2,800	\$ 2,333	\$ 2,567	\$ 2,644
Mes 4	\$2,800	\$ 2,100	\$ 2,450	\$ 2,567
Mes 5	\$2,800	\$ 1,867	\$ 2,333	\$ 2,489
Mes 6	\$2,800	\$ 1,633	\$ 2,217	\$ 2,411
Mes 7	\$2,800	\$ 1,400	\$ 2,100	\$ 2,333

Mes 8	\$2,800	\$ 1,167	\$ 1,983	\$ 2,256
Mes 9	\$2,800	\$ 933	\$ 1,867	\$ 2,178
Mes 10	\$2,800	\$ 700	\$ 1,750	\$ 2,100
Mes 11	\$2,800	\$ 467	\$ 1,633	\$ 2,022
Mes 12	\$2,800	\$ 233	\$ 1,517	\$ 1,944
Mes 13	\$2,800		\$ 1,400	\$ 1,867
Mes 14	\$2,800		\$ 1,283	\$ 1,789
Mes 15	\$2,800		\$ 1,167	\$ 1,711
Mes 16	\$2,800		\$ 1,050	\$ 1,633
Mes 17	\$2,800		\$ 933	\$ 1,556
Mes 18	\$2,800		\$ 817	\$ 1,478
Mes 19	\$2,800		\$ 700	\$ 1,400
Mes 20	\$2,800		\$ 583	\$ 1,322
Mes 21	\$2,800		\$ 467	\$ 1,244
Mes 22	\$2,800		\$ 350	\$ 1,167
Mes 23	\$2,800		\$ 233	\$ 1,089
Mes 24	\$2,800		\$ 117	\$ 1,011
Mes 25	\$2,800			\$ 933
Mes 26	\$2,800			\$ 856
Mes 27	\$2,800			\$ 778
Mes 28	\$2,800			\$ 700
Mes 29	\$2,800			\$ 622
Mes 30	\$2,800			\$ 544
Mes 31	\$2,800			\$ 467
Mes 32	\$2,800			\$ 389
Mes 33	\$2,800			\$ 311
Mes 34	\$2,800			\$ 233
Mes 35	\$2,800			\$ 156
Mes 36	\$2,800			\$ 78

Meses	Costo GPS MXN	Plan 24 Meses	Plan 36 Meses
Mes 1	\$2,000	\$ 2,000	\$ 2,000
Mes 2	\$2,000	\$ 1,917	\$ 1,944
Mes 3	\$2,000	\$ 1,833	\$ 1,889
Mes 4	\$2,000	\$ 1,750	\$ 1,833
Mes 5	\$2,000	\$ 1,667	\$ 1,778
Mes 6	\$2,000	\$ 1,583	\$ 1,722
Mes 7	\$2,000	\$ 1,500	\$ 1,667
Mes 8	\$2,000	\$ 1,417	\$ 1,611
Mes 9	\$2,000	\$ 1,333	\$ 1,556

Mes 10	\$2,000	\$ 1,250	\$ 1,500
Mes 11	\$2,000	\$ 1,167	\$ 1,444
Mes 12	\$2,000	\$ 1,083	\$ 1,389
Mes 13	\$2,000	\$ 1,000	\$ 1,333
Mes 14	\$2,000	\$ 917	\$ 1,278
Mes 15	\$2,000	\$ 833	\$ 1,222
Mes 16	\$2,000	\$ 750	\$ 1,167
Mes 17	\$2,000	\$ 667	\$ 1,111
Mes 18	\$2,000	\$ 583	\$ 1,056
Mes 19	\$2,000	\$ 500	\$ 1,000
Mes 20	\$2,000	\$ 417	\$ 944
Mes 21	\$2,000	\$ 333	\$ 889
Mes 22	\$2,000	\$ 250	\$ 833
Mes 23	\$2,000	\$ 167	\$ 778
Mes 24	\$2,000	\$ 83	\$ 722
Mes 25	\$2,000		\$ 667
Mes 26	\$2,000		\$ 611
Mes 27	\$2,000		\$ 556
Mes 28	\$2,000		\$ 500
Mes 29	\$2,000		\$ 444
Mes 30	\$2,000		\$ 389
Mes 31	\$2,000		\$ 333
Mes 32	\$2,000		\$ 278
Mes 33	\$2,000		\$ 222
Mes 34	\$2,000		\$ 167
Mes 35	\$2,000		\$ 111
Mes 36	\$2,000		\$ 56

**Dispositivo OBD II**

<b>Pagos Mensuales de Equipo Financiado a 12 Meses</b>	<b>Pagos Mensuales de Equipo Financiado a 24 Meses</b>	<b>Pagos Mensuales de Equipo Financiado a 36 Meses</b>
<b>\$ 233.33</b>	<b>\$116.67</b>	<b>\$77.78</b>

**Dispositivo GPS**

<b>Pagos Mensuales de Equipo Financiado a 24 Meses</b>	<b>Pagos Mensuales de Equipo Financiado a 36 Meses</b>
<b>\$ 83.33</b>	<b>\$55.56</b>

## Términos y Condiciones G-Suite

### Descripción del Servicio

La solución de G-Suite se compone de un conjunto de aplicaciones de comunicación, almacenamiento y colaboración que funcionan desde cualquier dispositivo con acceso a internet.

#### Comunicación

- Correo Gmail: Cuentas de correo electrónico personalizadas (Ejemplo: XXX@"nombredetuempresa".com) para el envío y recepción de mensajes a través de internet.
- Hangouts: Solución para realizar reuniones a distancia utilizando chat de texto, llamadas de voz, o videollamadas en HD por medio de una conexión a internet.
- Calendario: Herramienta para manejar y compartir la agenda de individuos y grupos de trabajo en tiempo real.
- Google +: Red Social que permite compartir ideas y colaborar entre individuos, grupos de trabajo y personas externas a una compañía de forma rápida y sencilla.

#### Almacenamiento

- Google Drive: Solución para consultar, editar y compartir archivos al instante desde cualquier lugar a través de un dispositivo con conexión a internet.

#### Colaboración

- Documentos, Hojas de Cálculo, Presentaciones, Sitios: La herramienta de colaboración permite crear y editar documentos de texto, hojas de cálculo (gráficos, filtros, tablas dinámicas) presentaciones, y sitios web desde cualquier dispositivo de manera simultánea entre diferentes personas, sin necesidad de descargar un software específico.

#### Oferta

Licencia GSuite Basic	Licencia GSuite Business	Licencia GSuite Enterprise
\$104	\$249	\$621
Almacenamiento de 30 Gb por usuario	Almacenamiento ilimitado por usuario*	Almacenamiento ilimitado por usuario*

Precios en MXN incluyen IVA

\* 1 TB por usuario, sólo si se contratan menos de 5 usuarios.

#### Dominios para G-Suite

Plan	Precio Anual con IVA
.com	\$259
.com.mx	\$289
.mx	\$629

Precios en MXN

## Requerimientos Técnicos

El USUARIO deberá de:

1. Contar con un equipo de cómputo o dispositivo móvil con las siguientes características:

### Navegador

La G-Suite funciona con las dos últimas versiones de los navegadores que se indican a continuación. Las cookies y JavaScript deben estar activados en el navegador.

- Chrome
- Firefox
- Windows: Internet Explorer y Microsoft Edge
- Mac: Safari

Es posible que otros navegadores funcionen, aunque quizás no pueda el USUARIO utilizar todas las funciones.

**Nota:** Google Drive no funciona con Chrome 23, Firefox 23, IE9 ni Safari 6, ni con las versiones anteriores de estos navegadores. El USUARIO deberá actualizar tu navegador para poder usar Drive.

### Sistemas Operativos de Ordenadores

Puedes descargar y usar Google Drive en algunos sistemas operativos:

- Windows: Windows 7 y versiones posteriores
- Mac: Lion (10.7) y versiones posteriores

### Dispositivos Android

Para descargar las aplicaciones Drive, Documentos, Hojas de Cálculo o Presentaciones de Google, el USUARIO necesita la versión 4.4 de Android o posterior.

**Nota:** Todas las aplicaciones deben estar actualizadas a la última versión.

### Dispositivos iPhone y iPad

Para usar la última versión de las aplicaciones Google Drive, Documentos, Hojas de Cálculo o Presentaciones, el USUARIO necesita IOS 9.0 o posterior.

**Nota:** Todas las aplicaciones deben estar actualizadas a la última versión.

2. Tener acceso a una conexión de internet de banda ancha (Superior a 2 Mbps).
3. Contar con una cuenta de correo activa para recibir sus credenciales.



### Responsabilidad del Usuario

El USUARIO será responsable de:

- a. Que el EQUIPO DE CÓMPUTO cumpla con las características necesarias para proporcionarle el SERVICIO.
- b. La administración del SERVICIO, lo cual incluye las altas y bajas de nuevos usuarios, configuración de las aplicaciones incluidas, políticas de las aplicaciones, etc.
- c. Configurar y administrar su acceso al SERVICIO
- d. La conexión y pago del servicio de internet
- e. El uso, abuso, o uso no autorizado de las claves y contraseñas para utilizar el SERVICIO, por lo que cualquier conexión utilizando dichas claves y contraseñas se atribuirá al USUARIO
- f. Cambiar las claves y contraseñas de acceso al SERVICIO de manera periódica.
- g. Notificar a TOTALPLAY EMPRESARIAL a través del CENTRO DE ATENCIÓN, en un horario de lunes a viernes las 24 horas del día, sábados de 06:00 a.m. a 10:30 p.m. y domingos de 07 a.m. a 10 p.m., en caso de existir la sospecha de que algún tercero no autorizado posea alguna contraseña o clave de acceso al SERVICIO; reportando dicha situación al número telefónico 01 800 303 3333.
- h. La creación y configuración de toda la información de los USUARIOS del SERVICIO.
- i. La creación y mantenimiento de políticas de protección contra virus para cubrir todo el equipo de cómputo y procedimientos internos del USUARIO.
- j. Respetar los derechos de propiedad intelectual e industrial (incluyendo derechos de autor y marca registrada) implícitos en el SERVICIO por lo que el USUARIO no deberá, ni permitirá, que cualquier tercero copie, guarde, adapte, modifique, transmita o distribuya el SERVICIO con excepción a USUARIOS.
- k. 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.
- l. La información o contenido alojado en el SERVICIO.
- m. Sacar y mantener en paz y a salvo a TOTALPLAY EMPRESARIAL de cualquier reclamación, demanda y/o acción legal que pudiera derivarse del uso que el USUARIO o terceras personas relacionadas con el USUARIO impliquen daño, alteración y/o modificación a la red, medios y/o infraestructura a través de la cual se presta el SERVICIO.

### Nombre de Dominio

A petición del USUARIO, TOTALPLAY EMPRESARIAL le hará llegar a la empresa KONIBIT los documentos correspondientes para que ésta proceda con el trámite de registro ante la entidad registradora, quien en su momento autorizará o

negará, según corresponda, dependiendo el análisis de la autoridad, el NOMBRE DE DOMINIO proporcionado por EL CLIENTE al solicitar la contratación del SERVICIO a TOTALPLAY EMPRESARIAL; 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 KONIBIT registre como NOMBRE DE DOMINIO y que será utilizado como parte del SERVICIO.

EL CLIENTE reconoce que TOTALPLAY EMPRESARIAL no puede garantizar que el NOMBRE DE DOMINIO solicitado por el USUARIO se encuentre disponible o sea aprobado por la autoridad registradora correspondiente, teniendo TOTALPLAY EMPRESARIAL la facultad de requerir al USUARIO proporcione otro NOMBRE DE DOMINIO para que KONIBIT proceda con el trámite correspondiente.

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 KONIBIT a través de TOTALPLAY EMPRESARIAL, por lo que EL CLIENTE reconoce y acepta que TOTALPLAY EMPRESARIAL no será responsable en caso de pérdida del NOMBRE DE DOMINIO si el CLIENTE no realiza el pago de derechos correspondiente.

#### **Política de Transferencia de Dominio**

Para transferir un registro de nombre de dominio a otro registrador ajeno a TOTALPLAY EMPRESARIAL, el USUARIO debe iniciar la solicitud de transferencia con el registrador receptor. El Contacto Administrativo del nombre de dominio que se encuentre registrado debe aprobar la transferencia al proporcionar autorización expresa para el registrador receptor.

TOTALPLAY EMPRESARIAL enviará un correo al contacto administrativo del dominio(s) indicando que se ha recibido una solicitud de transferencia del registrador receptor. El contacto administrativo del dominio podrá decidir aprobar o rechazar la transferencia. Si el contacto Administrativo no responde a la autorización, la transferencia se declinara automáticamente en cinco días a partir de la fecha de recepción de la solicitud de transferencia.

#### **Contratación de Servicio**

Las solicitudes de contratación se atenderán a través del Ejecutivo de Ventas de TOTALPLAY EMPRESARIAL.

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

- a. Para clientes nuevos, contratar un servicio de Conectividad con TOTALPLAY EMPRESARIAL
- b. Ser cliente existente de TOTALPLAY EMPRESARIAL

- c. No tener ningún adeudo con TOTALPLAY EMPRESARIAL
- d. No estar suspendido, en proceso de baja o dado de baja
- e. Contar con el equipo de cómputo o dispositivo móvil que cumpla con las características necesarias para hacer uso del SERVICIO
- f. Tener contratado el servicio de acceso a Internet que cumpla con las características técnicas necesarias para hacer uso del SERVICIO
- g. Firmar carta de aceptación de servicio
- h. Proporcionar a TOTALPLAY EMPRESARIAL una cuenta de correo electrónico para recibir los accesos del SERVICIO.
- i. Designar como mínimo a una persona que será el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO

### **Activación y Configuración de Servicio**

Para clientes nuevos de TOTALPLAY EMPRESARIAL, el SERVICIO será activado por TOTALPLAY EMPRESARIAL dentro de las 24 (veinte y cuatro) horas siguientes a la entrega del servicio de conectividad contratado.

Para CLIENTES existentes de TOTALPLAY EMPRESARIAL, el SERVICIO será activado por TOTALPLAY EMPRESARIAL dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas siguientes a la fecha de su contratación siempre y cuando el CLIENTE de TOTALPLAY EMPRESARIAL, haya firmado la carta de aceptación de servicio.

TOTALPLAY EMPRESARIAL enviará a la cuenta de correo electrónico proporcionada por el CLIENTE después de la contratación del SERVICIO, la notificación de que el SERVICIO ha sido activado, así como las claves para que a través de su ADMINISTRADOR DE SERVICIO, configure el mismo.

EL ADMINISTRADOR DEL SERVICIO será responsable de la configuración del mismo y podrá solicitar soporte para dicha configuración al Centro de Atención a Clientes de TOTALPLAY EMPRESARIAL marcando al número 01 800 303 3333 las 24 horas los 365 días del año.

### **Migración de Servicio (Upgrades y Downgrades)**

En caso de que el USUARIO desee cambiar la modalidad del SERVICIO (Upgrade o Downgrade), deberá solicitar dicho cambio a TOTALPLAY EMPRESARIAL a través del Centro de Atención a Clientes, marcando al número 01 800 303 3333 las 24 horas los 365 días del año.

### **Suspensión de Servicio**

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

TOTALPLAY EMPRESARIAL restablecerá el SERVICIO cuando el USUARIO acredite haber liquidado cualquier adeudo; en el entendido que si después de

60 (sesenta) días naturales de haber realizado la suspensión del SERVICIO, TOTALPLAY EMPRESARIAL no recibe el pago correspondiente, TOTALPLAY EMPRESARIAL podrá dar de baja el SERVICIO sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial.

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

#### **Renovaciones**

En caso de que el USUARIO desee renovar su SERVICIO, deberá solicitarlo a TOTALPLAY EMPRESARIAL a través del Centro de Atención a Clientes marcando al número 01 800 303 3333 las 24 horas los 365 días del año.

#### **Cancelación de Servicio**

El USUARIO podrá solicitar la baja del SERVICIO siempre y cuando no cuente con algún adeudo y se le haya facturado por lo menos un cargo mensual. Deberá hacerlo llamando al Centro de Atención a Clientes 01 800 303 3333 las 24 horas los 365 días del año.

Asimismo, el USUARIO 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 USUARIO a cualquiera 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 USUARIO: (i) deje de cubrir sus obligaciones de pago por 60 (sesenta) días; (ii) realice la baja de su servicio principal de conectividad con TOTALPLAY EMPRESARIAL.

Al darse de baja el SERVICIO, el USUARIO ya no tendrá acceso al SERVICIO contratado, ni a la información contenida en el mismo, por lo que será responsabilidad del USUARIO realizar el proceso de respaldo o de eliminación de la información contenida en el SERVICIO antes de solicitar la baja del mismo.

#### **Asistencia Técnica**

La asistencia técnica para el servicio de G-Suite se realizará a través del Centro de Atención a Clientes de TOTALPLAY EMPRESARIAL al número 01 800 303 3333 las 24 horas los 365 días del año.

## Términos y Condiciones Servidores Virtuales

### Descripción del Servicio

La solución de Servidor Virtual consiste en crear una o varias instancias para ejecutar el código requerido; Cloud Magna hará entrega al usuario, de los siguientes componentes:

- Virtual CPU (vCPU): recurso utilizado para el procesamiento de datos.
- Memoria RAM: utilizado para multitarea y procesos de primer plano de la computadora.
- Disco Duro: repositorio de la información (Ejemplo: datos, audio y video).

### Oferta

Windows				
Características	Inicial	Básico	Mediano	Premium
Renta Plan	\$349.00	\$699.00	\$899.00	\$1,599.00
Almacenamiento	50 GB	80 GB	120 GB	160 GB
Virtual CPU	2	2	2	4
Memoria RAM	2 GB	2 GB	4 GB	8 GB
Transferencia de Información	Ilimitada	Ilimitada	Ilimitada	Ilimitada

Precios incluyen IVA.

Linux				
Características	Inicial	Básico	Mediano	Premium
Renta Plan	\$149.00	\$229.00	\$499.00	\$799.00
Almacenamiento	50 GB	80 GB	120 GB	160 GB
Virtual CPU	2	2	2	4
Memoria RAM	2 GB	2 GB	4 GB	8 GB
Transferencia de Información	Ilimitada	Ilimitada	Ilimitada	Ilimitada

Precios incluyen IVA.

### Requerimientos Técnicos

El usuario deberá de:

1. Contar con un equipo de cómputo con las siguientes características:
  - Para acceder a máquina Windows: se necesita RDP (Remote Desktop Protocol) que corre en cualquier sistema operativo Windows XP o superior.
  - Para acceder a máquina Linux se necesita descargar Telnet y tener disponible en disco 696 kb libres.
2. Tener acceso a una conexión de internet de banda ancha (Superior a 2 Mbps).

3. Contar con una cuenta de correo electrónico activa y que sea la misma que proporcionó a Totalplay Empresarial al momento de contratar sus servicios, para recibir sus credenciales.

### **Responsabilidades del Usuario**

El USUARIO será responsable de:

- a. Que el EQUIPO DE CÓMPUTO cumpla con las características necesarias para proporcionar el SERVICIO.
- b. La administración del SERVICIO, lo cual incluye las actualizaciones críticas del sistema operativo, respaldos de su información, aplicaciones y bases de datos propiedad del USUARIO.
- c. Configurar y administrar su acceso al SERVICIO incluyendo la configuración de su red, firewall, DNS, ruteadores y equipo de cómputo.
- d. La conexión y pago del servicio de internet,
- e. 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 USUARIO,
- f. Cambiar las claves y contraseñas de acceso al SERVICIO de manera periódica.
- g. Notificar a Totalplay Empresarial a través del CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES, con un horario de atención de 7 x 24 los 365 días del año, en caso de existir la sospecha de que algún tercero no autorizado posea alguna contraseña o clave de acceso al SERVICIO; reportando dicha situación al número telefónico 01 800 303 333.
- h. La creación, mantenimiento y diseño de toda la información de los USUARIOS del SERVICIO.
- i. La creación y mantenimiento de políticas de protección contra virus para cubrir todo el equipo de cómputo y procedimientos internos del USUARIO.
- j. Respetar los derechos de autor, marca registrada, derechos de propiedad intelectual, implícitos en el SERVICIO por lo que el USUARIO no deberá, ni permitirá, que cualquier tercero copie, guarde, adapte, modifique, transmita o distribuya el SERVICIO con excepción a USUARIOS.
- k. 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.
- l. La información o contenido alojado en el SERVICIO.
- m. Sacar y mantener en paz y a salvo a Totalplay Empresarial de cualquier reclamación, demanda y/o acción legal que pudiera derivarse del uso que el USUARIO o terceras personas relacionadas con el USUARIO impliquen daño, alteración y/o modificación a la red, medios y/o infraestructura a través de la cual se presta el SERVICIO.

### **Contratación de Servicio**

Las solicitudes de contratación se atenderán a través del Ejecutivo de Ventas de Call Center de Totalplay Empresarial.

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

- a. Ser cliente existen de Totalplay Empresarial.
- b. No tenga adeudos.
- c. No esté suspendido, en proceso de baja o dado de baja.
- d. Contar con el equipo de cómputo que cumpla con las características necesarias para hacer uso del SERVICIO.
- e. Tener contratado el servicio de acceso a internet con Totalplay.
- f. Firmar carta de aceptación de servicio.
- g. Proporcionar a Totalplay Empresarial una cuenta de correo electrónico para recibir los accesos del SERVICIO.
- h. Designar como mínimo a una persona que fungirá como el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.

### **Activación y Configuración de Servicio**

El SERVICIO será activado por CLOUD MAGNA dentro de las 72 (setenta y dos) horas siguientes a la fecha de su contratación siempre y cuando el USUARIO haya firmado la carta de aceptación de servicio misma que será enviada por con un horario de atención de 7 x 24 los 365 días del año. CLOUD MANGA enviará a la cuenta de correo electrónico proporcionada por el USUARIO después de la contratación del SERVICIO, la notificación de que el SERVICIO ha sido activado, así como los accesos (usuario y contraseña) para que el USUARIO a través de su ADMINISTRADOR DE SERVICIO, configure el mismo.

El ADMINISTRADOR DEL SERVICIO será responsable de la configuración del SERVICIO y podrá solicitar soporte para dicha configuración al CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES marcando al número 01 800 303 3333 con un horario de 7 x 24 los 365 días del año.

### **Cambio de Modalidad de Servicio (Upgrades y Downgrades)**

En caso de que el USUARIO desee cambiar la modalidad del SERVICIO (Upgrade o Downgrade), deberá solicitar dicho cambio a Totalplay Empresarial a través del CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES, marcando al número 01 800 303 3333 con un horario de atención de 7 x 24 los 365 días del año.

### **Suspensión de Servicio**

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

Totalplay Empresarial restablecerá el SERVICIO, cuando el USUARIO acredite haber liquidado cualquier adeudo; en el entendido que si después de 60 (sesenta) días naturales de haber realizado la suspensión del SERVICIO, Totalplay Empresarial no recibe el pago correspondiente, Totalplay Empresarial podrá dar de baja definitivamente el SERVICIO sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial.

Asimismo, Totalplay Empresarial se reserva el derecho de suspender el acceso al SERVICIO en cualquier momento si considera que el USUARIO está violando las condiciones de seguridad del SERVICIO o puede potencialmente violar la seguridad del SERVICIO.

#### **Cancelación de Servicio**

El USUARIO podrá solicitar la baja del SERVICIO siempre y cuando no cuente con algún adeudo y se le haya facturado por lo menos un cargo mensual, en cuyo caso deberá dar aviso llamando al CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES 01 800 303 3333 con un horario de atención de 7 x 24 los 365 días del año, quedando obligado el USUARIO a cubrir la renta mensual completa, independientemente del día en que sea presentada la notificación de baja del SERVICIO.

El USUARIO 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 USUARIO 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 USUARIO: (i) deje de cubrir sus obligaciones de pago por un periodo de 60 días; (ii) realice la baja de su servicio principal de conectividad de Totalplay Empresarial.

Al darse de baja el SERVICIO, el USUARIO ya no tendrá acceso al SERVICIO contratado, ni a la información contenida en el mismo, por lo que será responsabilidad del USUARIO realizar el proceso de respaldo o de eliminación de la información contenida en el SERVICIO antes de solicitar la baja del mismo. La información del USUARIO contenida en el SERVICIO será eliminada definitivamente 7 días naturales posteriores a la baja del servicio y no podrá ser recuperada por lo que el Usuario tendrá que tener su propio respaldo.



## Términos y Condiciones Solución Videovigilancia Administrada

### Descripción del servicio.

Es una solución que permite al CLIENTE visualizar en tiempo real y de manera remota sus bienes y propiedades, mediante la operación desde una plataforma centralizada Totalplay, totalmente accesible desde cualquier dispositivo con Internet y que facilita la gestión, operación y respaldo de vídeo.

La solución de Videovigilancia incluye:

- Equipo grabador de video en red NVR con cámaras de CCTV con resolución de 1Mp (el número de cámaras varía de acuerdo con el plan contratado).
- Disco duro con capacidad de almacenamiento continuo de video hasta por 15 días completos como mínimo por solución Nodo de red cableado hasta un máximo de 90 mts. con cable Cat. 5.
- Instalación, configuración y puesta en operación de sistema de CCTV administrado.
- Equipo UPS de respaldo de energía para garantizar la continuidad del sistema de CCTV por 15 minutos.
- Configuración de la ONT como bridge para la administración del servicio.

### Oferta

	Cámaras	Renta mensual IVA incluido	Cámaras adicionales	Incluye
Add On	2 cámaras	\$3,029	Hasta 2	. Configuración inicial del equipo . Acceso a aplicaciones para monitoreo del sistema . Soporte remoto y sitio previo diagnóstico remoto . Implementación y nodos de red . Plazo de contratación 36 meses
	4 cámaras	\$5,549	Hasta 4	
	8 cámaras	\$10,829	Hasta 8	
Plan con Internet	2 cámaras	\$3,739	Hasta 2	. Configuración inicial del equipo . Acceso a aplicaciones para monitoreo del sistema . Soporte remoto y sitio previo diagnóstico remoto . Implementación y nodos de red . Plazo de contratación 36 meses
	4 cámaras	\$6,259	Hasta 4	
	8 cámaras	\$11,549	Hasta 8	
Cámaras adicionales	1 cámara	\$609		

### Requerimientos Técnicos

El CLIENTE deberá de contar con lo siguiente:

- Computadora o dispositivo móvil (laptop, tablet, smartphone)
- Conexión de Internet
- Navegador WEB
- Versión más reciente de Google Android™

- Versión más reciente de Apple iOS
- Microsoft Internet Explorer <sup>™</sup>9+
- Versiones más recientes de Google Chrome <sup>™</sup>
- Versiones más recientes de Mozilla® Firefox®
- Contacto con corriente eléctrica regulada.

### **Contratación de Servicio**

Las solicitudes de contratación se atenderán a través del Ejecutivo de Ventas de TOTALPLAY EMPRESARIAL.

EL CLIENTE acepta y reconoce que para que TOTALPLAY EMPRESARIAL pueda otorgar el uso del SERVICIO, es necesario que cumpla con los siguientes requisitos:

- a. Para CLIENTES nuevos, contratar un servicio de Conectividad con TOTALPLAY EMPRESARIAL.
- b. Ser CLIENTE existente de TOTALPLAY EMPRESARIAL.
- c. No tener ningún adeudo con TOTALPLAY EMPRESARIAL.
- d. No estar suspendido, en proceso de baja o dado de baja.
- e. Contar con el equipo de cómputo o dispositivo móvil que cumpla con las características necesarias listadas en el apartado “Requerimientos Técnicos” para hacer uso del SERVICIO.
- f. Tener contratado el servicio de acceso a Internet para hacer uso del SERVICIO.
- g. Firmar carta de aceptación de servicio.
- h. Proporcionar a TOTALPLAY EMPRESARIAL una cuenta de correo electrónico para recibir los accesos del SERVICIO.
- i. Designar como mínimo, a una persona que será el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.

### **Entrega e Instalación**

Para CLIENTES ubicados en la Ciudad de México y Área Metropolitana de TOTALPLAY EMPRESARIAL, el SERVICIO será activado por TOTALPLAY EMPRESARIAL dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas siguientes a la entrega del servicio de conectividad contratado, siempre y cuando EL CLIENTE de TOTALPLAY EMPRESARIAL, haya firmado el Contrato la carta de aceptación de servicio.

Para CLIENTES ubicados fuera de la Ciudad de México y Área Metropolitana de TOTALPLAY EMPRESARIAL, el SERVICIO será activado por TOTALPLAY EMPRESARIAL dentro de las 72 (setenta y dos) horas siguientes a la fecha de su contratación siempre y cuando EL CLIENTE de TOTALPLAY EMPRESARIAL, haya firmado la carta de aceptación de servicio.

#### Notas Adicionales:

- La instalación de las cámaras será de una altura no mayor a 3 mts a nivel de piso.
- La instalación del cableado utiliza grapas para concreto, no incluye canaleta ni paso de muros.
- Para las adecuaciones posteriores a la entrega del servicio se deberá comunicar al 01 800 303 3333 donde se brindará presupuesto y fecha para su atención, se cobrará según sea el caso.
- TOTALPLAY EMPRESARIAL enviará a la cuenta de correo electrónico proporcionada por el CLIENTE después de la contratación del SERVICIO, la notificación de que el SERVICIO ha sido activado, así como, las claves para que a través de su ADMINISTRADOR DE SERVICIO valide la conexión.

#### Especificaciones del Servicio

- El uso de la plataforma está sujeto a la disponibilidad de conectividad que tenga Contratado el CLIENTE.
- Para el uso de la plataforma de Videovigilancia es necesario contar con conexión Ethernet, Wifi, 3G o 4G, la cual quedara como responsabilidad del CLIENTE.
- Sí la conexión es deficiente, el servidor no podrá generar con la misma calidad los reportes y estadísticas.
- Si el sistema de videovigilancia es alterado por EL CLIENTE, TOTALPLAY EMPRESARIAL no se hace responsable de la pérdida total o parcial de la información.
- Los reportes estadísticos están limitados a los del plan contratado.

#### Dispositivo DS -7604NI-E1/X

- El dispositivo se conecta al puerto 2 de la ONT configurada previamente en modo bridge para la administración del servicio de manera remota.
- El dispositivo puede habilitarse para el envío de correos y notificaciones por eventos programados por movimiento en zonas en específico, usuarios erróneos, conflicto de IP.
- El equipo estará reportando su estado de conexión.
- Si el equipo se encuentra fuera de línea por desconexión de cable por parte de EL CLIENTE éste tendrá que llamar al 01800 303 33 33 de call center para atender su petición.

#### Migración de Servicio (Upgrades y Downgrades)

- En caso de que EL CLIENTE desee cambiar la modalidad del SERVICIO (Upgrade o Downgrade), es decir, aumentar o disminuir el número de dispositivos OBD II; deberá solicitar dicho cambio a TOTALPLAY EMPRESARIAL a través del Centro de Atención a Clientes, marcando al número 01 800 303 3333 las 24 horas los 365 días del año.

- El cambio de domicilio queda sujeto a cobertura Totalplay Empresarial siempre y cuando se encuentre sobre la ruta de la fibra.
- El cambio deberá solicitarse con un mínimo de dos semanas de anticipación a la fecha en la que se pretenda realizar el cambio de domicilio.
- Se deberá validar que el nuevo sitio cumpla con las consideraciones de instalación; dicho cambio se gestionará a través del número 01 800 303 3333 donde se proporcionará a EL CLIENTE, el costo por cada cámara adicional que solicite EL CLIENTE; en caso de que acepte, se le cobrará dicho importe.
- Se deberán reutilizar los mismos equipos (ONT, cámaras y NVR) por lo que EL CLIENTE deberá considerar el tiempo que implica llevar a cabo la reubicación.

El cambio de servicio será brindado de 3 a 5 días una vez que se notifique el cambio a Totalplay Empresarial.

El cambio incluye:

- Desinstalación de las cámaras del sitio actual.
- Instalación de las cámaras en el nuevo sitio
- Nuevo cableado (35 o 70 mts. según paquete contratado)
- Ajuste de enfoque de cámaras en el nuevo sitio.

### **Suspensión de Servicio**

EL CLIENTE reconoce y acepta que TOTALPLAY EMPRESARIAL 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 correspondiente a la contraprestación del Servicio de Videovigilancia Administrada.

TOTALPLAY EMPRESARIAL restablecerá el SERVICIO cuando EL CLIENTE acredite haber liquidado cualquier adeudo; en el entendido, que si después de 60 (sesenta) días naturales de haberse realizado la suspensión del SERVICIO, TOTALPLAY EMPRESARIAL no recibe el pago correspondiente, TOTALPLAY EMPRESARIAL podrá dar de baja el SERVICIO sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial.

### **Renovaciones**

En caso de que EL CLIENTE desee renovar su SERVICIO, deberá solicitarlo a TOTALPLAY EMPRESARIAL a través del Centro de Atención a Clientes marcando al número 01 800 303 3333 las 24 horas los 365 días del año.

Las renovaciones pueden ser respecto del Plan que tiene contratado EL CLIENTE, o bien, además de renovar el Plan, EL CLIENTE puede renovar los equipos, debiendo EL CLIENTE pagar a TOTALPLAY EMPRESARIAL el costo de los mismos. El pago por la renovación de los equipos, puede ser financiado durante la nueva vigencia del Plan que renueve.

### Cancelación del Servicio

En caso de que el CLIENTE desee cancelar el servicio se realizará el cálculo del equivalente al cargo de instalación, mismo que deberá pagar en una sola exhibición.

Para solicitar la cancelación del servicio, EL CLIENTE deberá hacerlo a través del Centro de Atención a Clientes, llamando al número 01800 303 3333, donde se le indicará el adeudo.

El CLIENTE deberá permitir a TOTALPLAY EMPRESARIAL la recolección de los equipos instalados.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA FLEXNET DE TOTALPLAY EMPRESARIAL

### Cobertura

Toda contratación del ADDON de FLEXNET podrá aplicarse a un servicio de Internet establecidos en la tabla 1, que se encuentre dentro de la zona de cobertura que puede ser consultada en el Portal de TOTALPLAY EMPRESARIAL. Cualquier solicitud que se encuentre fuera de la zona de cobertura no podrá ser procesada como ADDON. En caso de que existan restricciones que impidan la instalación, incluso dentro de la zona de cobertura, EL CLIENTE será notificado oportunamente. Si EL CLIENTE cuenta con un servicio de Internet contratado a un proveedor distinto a TOTALPLAY EMPRESARIAL, el producto de FLEXNET se modelará e implementará como una solución a la medida.

Tabla 1. Servicios de Internet

Paquete	Internet Down (hasta Mbps)	Internet Up (hasta Mbps)
Internet Simétrico Administrado 10 Mbps	10	10
Internet Simétrico Administrado 20 Mbps	20	20
Internet Simétrico Administrado 50 Mbps	50	50
Internet Simétrico Administrado 100 Mbps	100	100
Internet Simétrico Administrado 200 Mbps	200	200
Internet Dedicado Administrado 10 Mbps	10	10
Internet Dedicado Administrado 20 Mbps	20	20
Internet Dedicado Administrado 50 Mbps	50	50
Internet Dedicado Administrado 100 Mbps	100	100
Internet Dedicado Administrado 200 Mbps	200	200

Internet con voz 2 líneas Oferta especial	30	3
Internet con voz 2 líneas Oferta especial 2	30	3
Internet 30 con voz 2 líneas	30	3
Internet 50 con 2 líneas	50	5
Internet 200 con 2 líneas	200	20
Internet 150 con voz 4 líneas	150	15
Internet 150 con voz 4 líneas	200	200
Internet 200 con voz 6 líneas	200	20
Internet 200 con voz 6 líneas	200	200
Internet 200 con voz 8 líneas	200	20
Internet 200 con voz 8 líneas	200	200
Internet 200 con voz SIP 10 troncales	210	21
Internet 200 con voz SIP 10 troncales	200	200
Internet 250 con voz SIP 20 troncales	260	26
Internet 250 con voz SIP 20 troncales	200	200
Internet 300 con voz SIP 30 troncales	310	31
Internet 300 con voz SIP 30 troncales	200	200
Internet 150 con voz SIP 4 troncales y conmutador (P)	160	16
Internet 200 con voz SIP 6 troncales y conmutador (P)	210	21
Internet 200 con voz SIP 8 troncales y conmutador (P)	210	21
Internet 200 con voz SIP 10 troncales y conmutador (P)	210	21
Internet 250 con voz SIP 20 troncales y conmutador (P)	260	26
Internet 300 con voz SIP 30 troncales y conmutador (P)	310	31
Internet 150 con voz SIP 4 troncales y conmutador (A)	160	16
Internet 200 con voz SIP 6 troncales y conmutador (A)	210	21
Internet 200 con voz SIP 8 troncales y conmutador (A)	210	21
Internet 200 con voz SIP 10 troncales y conmutador (A)	210	21
Internet 250 con voz SIP 20 troncales y conmutador (A)	260	26
Internet 300 con voz SIP 30 troncales y conmutador (A)	310	31
Internet 150 con voz SIP 4 troncales y conmutador (T)	160	16
Internet 200 con voz SIP 6 troncales y conmutador (T)	210	21
Internet 200 con voz SIP 8 troncales y conmutador (T)	210	21
Internet 200 con voz SIP 10 troncales y conmutador (T)	210	21
Internet 250 con voz SIP 20 troncales y conmutador (T)	260	26
Internet 300 con voz SIP 30 troncales y conmutador (T)	310	31
Internet 200 con voz SIP 6 troncales y conmutador en la nube	200	20
Internet 200 con voz SIP 6 troncales y conmutador en la nube	200	200
Internet 200 con voz SIP 10 troncales y conmutador en la nube	200	20

Internet 200 con voz SIP 10 troncales y conmutador en la nube	200	200
Internet 50 Oferta especial	50	5
Internet 200	210	21
Internet 200	200	200
Internet 300	300	20
Internet 500	500	20
Internet Seguro 20/20 (H)	30	30
Internet Seguro 50/50 (H)	60	60
Internet Seguro 100/100 (H)	110	110
Internet Seguro 200/200 (H)	210	210
Internet Seguro 20/20 (F)	30	30
Internet Seguro 50/50 (F)	60	60
Internet Seguro 100/100 (F)	110	110
Internet Seguro 200/200 (F)	210	210
Internet 10 Oferta especial	10	1
Internet 3 Oferta especial	10	1

### Requisitos de contratación

El ADDON de FLEXNET es un servicio adicional de TOTALPLAY EMPRESARIAL, por lo que su contratación se somete a los requisitos establecidos a la oferta de los servicios de Internet de TOTALPLAY EMPRESARIAL.

En caso de que el servicio de FLEXNET se contrate como una solución a la medida, los requisitos son los siguientes:

- Identificación oficial (INE y/o IFE), Pasaporte o Cédula Profesional. Acta constitutiva con folio de registro mercantil (en el supuesto de personas morales) y Poder (persona moral) RFC (Registro Federal de Contribuyentes).
- Comprobante de domicilio (actualizado), ya sea Recibo de luz, predial, recibo telefónico, recibo de gas (no gas estacionario).
- Contrato de TOTALPLAY EMPRESARIAL (debidamente firmado).
- Llenar con las firmas del cliente y sin datos faltantes. Si opta por Pago Recurrente.

### Costos de instalación

El servicio de FLEXNET, tanto en ADDON como en Solución a la medida, no incurre en costos de instalación.

### Costo de reanudación

El servicio de FLEXNET, tanto en ADDON como en Solución a la medida, no incurre en costos de reanudación.

### **Equipo**

Los aparatos y accesorios colocados para la prestación del servicio por TOTALPLAY en el domicilio de EL CLIENTE, mismos que son otorgados en comodato o de acuerdo con las condiciones establecidas en la CARÁTULA. EL CLIENTE se compromete a la guarda, custodia y conservación de lo(s) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento en que el Equipo sea recibido de conformidad por TOTALPLAY a la terminación del contrato.

### **Facturación**

TOTALPLAY enviará a EL CLIENTE la factura electrónica al correo electrónico proporcionado por EL CLIENTE y que se encuentra establecido en la CARÁTULA, el cual deberá contener el desglose del adeudo total de los conceptos de cada uno de los servicios de Telecomunicaciones contratados, con por lo menos 19 días naturales antes de la FECHA LÍMITE DE PAGO.

Las facturas que TOTALPLAY expida incluirán, además de los requisitos fiscales señalados por las leyes respectivas, los siguientes conceptos: a) Periodo de Facturación, b) Renta mensual, c) Consumos Telefónicos, d) Servicio Contratado, e) Servicios Adicionales y/o complementarios correspondientes a dicho periodo de facturación, f) fecha límite de pago, g) Número de cuenta h) Referencias bancarias para realizar los pagos, i) Datos para consultas y aclaraciones j) Cargos por reanudación del servicio.

EL CLIENTE contará con un plazo de 30 días naturales, contados a partir de la FECHA DE CORTE, para realizar ante TOTALPLAY cualquier aclaración por escrito, que estime conveniente en relación con la facturación de los SERVICIOS de conformidad con el contenido de dicha factura, incluyendo los consumos realizados.

### **Renovación de FLEXNET.**

La renovación de servicio de FLEXNET, se hará conforme a la vigencia del servicio TOTALPLAY EMPRESARIAL al que sea agregado. Los clientes que deseen realizar una renovación que no requiera cambio de equipamiento, podrán renovar con un plazo de al menos de 12 meses,

### **Notas adicionales:**

- El equipo FLEXNET que se instalan con EL CLIENTE, el cual tienen una garantía de 12 meses con FLEXNET a partir del día de la instalación, la cual se hará válida a través del 01-800-303-3333.
- En caso de que su equipo falle deberá comunicarse al 01 800 303 3333, con un horario de lunes a domingo las 24 hrs. del día, en un lapso no mayor a tres semanas se le entregará a EL CLIENTE un repuesto igual o similar del equipo dañado, en lo que TOTALPLAY determina y dictamina



si el daño fue por defecto de fábrica o por mal uso del mismo atribuible al CLIENTE.

- En caso de que se detecte que el daño del equipo reportado es por mal uso atribuible a EL CLIENTE se le notificará a EL CLIENTE en su siguiente factura los cargos que correspondan de acuerdo a la siguiente tabla:

Add On	FlexNet 100	FlexNet 500
Equipo	NSG modelo C	NSG modelo E
Precio (MXN IVA incluido)	\$13,200	\$18,000

- EL CLIENTE podrá solicitar visita en sitio en cualquier momento llamando al 01800 303 3333 con un horario de lunes a domingo las 24 hrs del día.
- Si la falla en los servicios es atribuible al CLIENTE, tendrá que pagar el costo de la visita, la cual es de \$1,049 pesos (mil cuarentay nueve pesos 00/100 M.N.), IVA incluido por hora del servicio, dicha cantidad se verá reflejada en la siguiente factura del CLIENTE.
- Si la falla del servicio es imputable a TOTALPLAY no se hará cargo alguno por la visita mencionada y aplicarán las bonificaciones señaladas en los niveles de servicio del contrato conforme a la legislación vigente.

### INCREMENTOS DE VELOCIDAD

El servicio de FLEXNET permite a EL CLIENTE aumentar su velocidad a través de un portal de auto-aprovisionamiento el cual se encontrará en el portal de TOTALPLAY EMPRESARIAL.

TOTALPLAY EMPRESARIAL entregará a EL CLIENTE un usuario y contraseña, quien a su vez designará a una persona o personas autorizadas por este para que sea quien solicite los incrementos requeridos a TOTALPLAY EMPRESARIAL.

Los incrementos están definidos por la siguiente tabla:

Para los servicios de Internet de TOTALPLAY EMPRESARIAL:

### INTERNET SIMÉTRICO ADMINISTRADO:

Oferta base (Mbps)	Aumento de Velocidad (Mbps)						Días		
	30	50	100	200	300	500	2	7	30
Internet Simétrico Administrado 10	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Internet Simétrico Administrado 20	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Internet Simétrico Administrado 50	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Internet Simétrico Administrado 100	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Internet Simétrico Administrado 200	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI

**INTERNET DEDICADO ADMINISTRADO:**

Oferta base (Mbps)	Aumento de Velocidad (Mbps)						Días		
	30	50	100	200	300	500	2	7	30
Internet Dedicado Administrado 10	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Internet Dedicado Administrado 20	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Internet Dedicado Administrado 50	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Internet Dedicado Administrado 100	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Internet Dedicado Administrado 200	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI

**PAQUETES PYME:**

Oferta Base	Internet		Aumento de velocidad		Días		
	Down (hasta Mbps)	Up (hasta Mbps)	50/5	100/10	2	7	30
Internet con voz 2 líneas Oferta especial	30	3	SI	NO	SI	SI	SI
Internet con voz 2 líneas Oferta especial 2	30	3	SI	NO	SI	SI	SI
Internet 30 con voz 2 líneas	30	3	SI	NO	SI	SI	SI
Internet 50 con 2 líneas	50	5	NO	SI	SI	SI	SI
Internet 200 con 2 líneas	200	20	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 150 con voz 4 líneas	150	15	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 150 con voz 4 líneas	200	200	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 200 con voz 6 líneas	200	20	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 200 con voz 6 líneas	200	200	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 200 con voz 8 líneas	200	20	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 200 con voz 8 líneas	200	200	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 200 con voz SIP 10 troncales	210	21	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 200 con voz SIP 10 troncales	200	200	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 250 con voz SIP 20 troncales	260	26	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 250 con voz SIP 20 troncales	200	200	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 300 con voz SIP 30 troncales	310	31	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 300 con voz SIP 30 troncales	200	200	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 150 con voz SIP 4 troncales y conmutador (P)	160	16	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 200 con voz SIP 6 troncales y conmutador (P)	210	21	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 200 con voz SIP 8 troncales y conmutador (P)	210	21	NO	NO	SI	SI	SI

Internet 200 con voz SIP 10 troncales y conmutador (P)	210	21	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 250 con voz SIP 20 troncales y conmutador (P)	260	26	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 300 con voz SIP 30 troncales y conmutador (P)	310	31	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 150 con voz SIP 4 troncales y conmutador (A)	160	16	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 200 con voz SIP 6 troncales y conmutador (A)	210	21	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 200 con voz SIP 8 troncales y conmutador (A)	210	21	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 200 con voz SIP 10 troncales y conmutador (A)	210	21	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 250 con voz SIP 20 troncales y conmutador (A)	260	26	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 300 con voz SIP 30 troncales y conmutador (A)	310	31	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 150 con voz SIP 4 troncales y conmutador (T)	160	16	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 200 con voz SIP 6 troncales y conmutador (T)	210	21	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 200 con voz SIP 8 troncales y conmutador (T)	210	21	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 200 con voz SIP 10 troncales y conmutador (T)	210	21	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 250 con voz SIP 20 troncales y conmutador (T)	260	26	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 300 con voz SIP 30 troncales y conmutador (T)	310	31	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 200 con voz SIP 6 troncales y conmutador en la nube	200	20	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 200 con voz SIP 6 troncales y conmutador en la nube	200	200	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 200 con voz SIP 10 troncales y conmutador en la nube	200	20	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 200 con voz SIP 10 troncales y conmutador en la nube	200	200	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 50 Oferta especial	50	5	NO	SI	SI	SI	SI
Internet 200	210	21	NO	SI	SI	SI	SI
Internet 200	200	200	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 300	300	20	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 500	500	20	NO	NO	SI	SI	SI

Internet Seguro 20/20 (H)	30	30	SI	SI	SI	SI	SI
Internet Seguro 50/50 (H)	60	60	NO	SI	SI	SI	SI
Internet Seguro 100/100 (H)	110	110	NO	NO	SI	SI	SI
Internet Seguro 200/200 (H)	210	210	NO	NO	SI	SI	SI
Internet Seguro 20/20 (F)	30	30	SI	SI	SI	SI	SI
Internet Seguro 50/50 (F)	60	60	SI	SI	SI	SI	SI
Internet Seguro 100/100 (F)	110	110	NO	NO	SI	SI	SI
Internet Seguro 200/200 (F)	210	210	NO	NO	SI	SI	SI
Internet 10 Oferta especial	10	1	SI	SI	SI	SI	SI
Internet 3 Oferta especial	10	1	SI	SI	SI	SI	SI

Los incrementos de estas velocidades dependen del tipo de ONT que EL CLIENTE tenga instalado. Por lo que es importante que en caso necesario, EL CLIENTE deberá solicitar a TOTALPLAY EMPRESARIAL un cambio de ONT.

HUAWEI ONT	BW Simétrico Min	BW Simétrico Max	Soporte de Jumboframes
HG8245h	1	50	No
MA5675m	1	100	No
MA5694 C/gbic	1	500	Si

## TÉRMINOS Y CONDICIONES PROMOCIONES

### Promoción “Precio especial a 36 Meses en Seguridad Perimetral”

Promoción válida del 1° de enero al 28 de febrero de 2019.

Se otorga precio especial a 36 meses sobre la renta a clientes que contraten cualquiera de los paquetes que incluyan Seguridad Perimetral con Fortinet. Los descuentos aplicarán de acuerdo a la siguiente tabla:

Plan	Precio de lista	Precio con promoción
Internet 20/20 Con seguridad perimetral	\$ 4,499.00	\$ 2,999.00
Internet 50/50 Con seguridad perimetral	\$ 6,149.00	\$ 4,129.00
Internet 100/100 Con seguridad perimetral	\$ 8,149.00	\$ 5,799.00
Internet 200/200 Con seguridad perimetral	\$ 10,999.00	\$ 8,399.00

No aplica para el Add-On de Seguridad Perimetral.

### Promoción “Incremento en Ancho de Banda en planes Internet con Voz y 2 Líneas”

Promoción válida del 1° de enero al 28 de febrero de 2019.

Se otorga más ancho de banda en los planes Internet con Voz y 2 líneas para contrataciones nuevas y renovaciones con un plazo mínimo de 24 y 36 meses. Los planes en los que aplica dicha promoción son los que se encuentran en la siguiente tabla:

Plan	Ancho de banda actual	Ancho de banda por promoción
Internet 30 con voz y 2 líneas	30/3	50/5
Internet 50 con voz y 2 líneas	50/5	100/10
Internet 200 con voz y 2 líneas	200/20	300/30

### Promoción “50% de descuento en 2 meses”

Promoción válida del 1° de enero al 28 de febrero de 2019.

Se otorgará el 50% de descuento por 2 meses sobre la renta del plan a clientes que contraten con un plazo mínimo de 36 meses. Los descuentos aplicarán de acuerdo a la siguiente tabla:

Factura	Descuento
12° factura	50% de descuento sobre la renta del plan contratado
24° Factura	50% de descuento sobre la renta del plan contratado

La promoción estará disponible para nuevas contrataciones y renovaciones en los planes participantes de acuerdo a la siguiente tabla:

Nombre del plan
Internet 30 con Voz 2 Líneas
Internet 50 con Voz 2 Líneas
Internet 200 con Voz 2 Líneas
Internet 500
Internet 300
Internet 50/50
Internet 100/100
Internet 200/200
Internet 200 con Voz SIP 10 Troncales
Internet 250 con Voz SIP 20 Troncales
Internet 300 con Voz SIP 30 Troncales
Internet 50/50 con Video Vigilancia con 2 Cámaras
Internet 50/50 con Video Vigilancia con 4 Cámaras
Internet 50/50 con Video Vigilancia con 8 Cámaras
Internet 50/50 con Seguridad Perimetral (F)
Internet 100/100 con Seguridad Perimetral (F)
Internet 200/200 con Seguridad Perimetral (F)
Internet 150 con Voz SIP 4 Troncales con Conmutador
Internet 200 con Voz SIP 6 Troncales con Conmutador
Internet 200 con Voz SIP 8 Troncales con Conmutador
Internet 200 con Voz SIP 10 Troncales con Conmutador
Internet 250 con Voz SIP 20 Troncales con Conmutador
Internet 300 con Voz SIP 30 Troncales con Conmutador

Nota: Para que EL CLIENTE pueda obtener el descuento sobre la renta, deberá de estar al corriente en la totalidad de los pagos previos al mes de la aplicación de la promoción.

### Promoción “Promoción de Simetría con precio especial”

Promoción válida del 1º de enero al 28 de febrero de 2019.

Se otorgará la misma cantidad de Mbps incluidos de subida y bajada (Simetría) en contrataciones nuevas y renovaciones a un plazo mínimo de 36 meses.

Se otorga un precio especial durante los primeras 6 de facturas contratando un plazo mínimo de 36 meses, de acuerdo a la siguiente tabla:

Nombre del plan	Precio Especial	Simetría
Internet 200	\$999 Durante las Primeras 6 Facturas	200/200 Mbps Descarga y carga
Internet 200/200 con voz 4 líneas	\$1,489 Durante las Primeras 6 Facturas	200/200 Mbps Descarga y carga
Internet 200/200 con voz 6 líneas	\$1,909 Durante las Primeras 6 Facturas	200/200 Mbps Descarga y carga
Internet 200/200 con voz 8 líneas	\$2,499 Durante las Primeras 6 Facturas	200/200 Mbps Descarga y carga

### Promoción “Promoción Precio especial”

Promoción válida del 1º de enero al 28 de febrero de 2019.

Se otorga un precio especial durante los primeras 6 facturas en contrataciones nuevas y renovaciones a un plazo mínimo de 24 meses de acuerdo a la siguiente tabla:

Nombre del plan	Precio Especial
Internet 200	\$999 Durante las Primeras 6 Facturas
Internet 150 con voz 4 líneas	\$1,489 Durante las Primeras 6 Facturas
Internet 200 con voz 6 líneas	\$1,909 Durante las Primeras 6 Facturas
Internet 200 con voz 8 líneas	\$2,499 Durante las Primeras 6 Facturas

### Promoción “Promoción Aniversario”

Promoción válida del 12 de octubre de 2018 al 28 de febrero de 2019.

Se otorgará la misma cantidad de Mbps incluidos de subida y bajada (Simetría) en contrataciones nuevas y renovaciones a un plazo mínimo de 36 meses.

Se otorga un precio especial durante los primeras 6 de facturas contratando un plazo mínimo de 36 meses, de acuerdo a la siguiente tabla:

Nombre del plan	Precio Especial	Simetría	Valores agregados de promoción
Internet 200/200 con Voz 4 líneas	\$1489 Durante las Primeras 6 Facturas	200/200 Mbps Descarga y carga	- Ficha de Google Maps - 5 cuentas de correo
Internet 200/200 con Voz 6 líneas	\$1909 Durante las Primeras 6 Facturas	200/200 Mbps Descarga y carga	- Pagina Web - Dominio
Internet 200/200 con Voz 8 líneas	\$2499 Durante las Primeras 6 Facturas	200/200 Mbps Descarga y carga	- Concierge Tecnológico

### TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VALORES AGREGADOS POR PROMOCIÓN

**Términos y condiciones de aplicativos que incluye la promoción de aniversario:**

#### Ficha de Google maps:

Para la revisión de términos y condiciones requiere revisar la siguiente liga:  
[https://www.google.com/intl/es/help/terms\\_maps.html](https://www.google.com/intl/es/help/terms_maps.html)

#### Página WEB:

### TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO INFORMACIÓN GENERAL

El usuario, está condicionado a la aceptación de todos los términos, condiciones, políticas y notificaciones aquí establecidos.

Al visitar nuestro sitio y/o contratar algo de nosotros, participas en nuestro “Servicio” y aceptas los siguientes términos y condiciones (“Términos de Servicio”, “Términos”), incluidos todos los términos y condiciones adicionales y las políticas a las que se hace referencia en el presente documento y/o disponible a través de hipervínculos.

Por favor, lee estos Términos cuidadosamente antes de acceder o utilizar nuestro sitio web. Al acceder o utilizar cualquier parte del sitio, estás aceptando los Términos de Servicio.

Cualquier función nueva o herramienta que se añadan, también estarán sujetas a los Términos de Servicio. Puedes revisar la versión actualizada de los Términos de Servicio, en cualquier momento en esta página. Nos reservamos el derecho de actualizar, cambiar o reemplazar cualquier parte de los Términos de Servicio mediante la publicación de actualizaciones y/o cambios en nuestro sitio web. Es



tu responsabilidad chequear esta página periódicamente para verificar cambios. Tu uso continuo o el acceso al sitio web después de la publicación de cualquier cambio constituye la aceptación de dichos cambios.

### **SECCIÓN 1 - TÉRMINOS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

Al utilizar este sitio, declaras que tienes al menos la mayoría de edad en tu estado o provincia de residencia y que nos has dado tu consentimiento para permitir que cualquiera de tus dependientes menores use este sitio.

No puedes usar nuestros servicios con ningún propósito ilegal o no autorizado tampoco puedes, en el uso del Servicio, violar cualquier ley en tu jurisdicción (incluyendo, pero no limitado a las leyes de derecho de autor).

### **SECCIÓN 2 - CONDICIONES GENERALES**

Nos reservamos el derecho de rechazar la prestación de servicio a cualquier persona, por cualquier motivo y en cualquier momento.

Estás de acuerdo con no reproducir, duplicar, copiar, vender, revender o explotar cualquier parte del Servicio o acceso al Servicio o cualquier contacto en el sitio web a través del cual se presta el servicio, sin el expreso permiso por escrito de nuestra parte.

Los títulos utilizados en este acuerdo se incluyen solo por conveniencia y no limita o afecta a estos Términos.

### **SECCIÓN 3 - USOS PROHIBIDOS**

Se prohíbe el uso del sitio o su contenido: (a) para ningún propósito ilegal; (b) para pedirle a otros que realicen o participen en actos ilícitos; (c) para violar cualquier regulación, reglas, leyes internacionales, federales, provinciales o estatales, u ordenanzas locales; (d) para infringir o violar el derecho de propiedad intelectual nuestro o de terceras partes; (e) para acosar, abusar, insultar, dañar, difamar, calumniar, desprestigiar, intimidar o discriminar por razones de género, orientación sexual, religión, etnia, raza, edad, nacionalidad o discapacidad; (f) para presentar información falsa o engañosa; (g) para cargar o transmitir virus o cualquier otro tipo de código malicioso que sea o pueda ser utilizado en cualquier forma que pueda comprometer la funcionalidad o el funcionamiento del Servicio o de cualquier sitio web relacionado, otros sitios o Internet; (h) para recopilar o rastrear información personal de otros; (i) para generar spam, phishing, pharm, pretext, spider, crawl, or scrape; (j) para cualquier propósito obsceno o inmoral; o (k) para interferir con o burlar los elementos de seguridad del Servicio o cualquier sitio web relacionado a otros sitios o Internet. Nos reservamos el derecho de suspender el uso del Servicio o de cualquier sitio web relacionado por violar cualquiera de los ítems de los usos prohibidos.

#### **SECCIÓN 4 - EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS; LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

En ningún caso nuestros directores, funcionarios, empleados, afiliados, agentes, contratistas, internos, proveedores, prestadores de servicios o licenciantes serán responsables por cualquier daño, pérdida, reclamo, o daños directos, indirectos, incidentales, punitivos, especiales o consecuentes de cualquier tipo, incluyendo, sin limitación, pérdida de beneficios, pérdida de ingresos, pérdida de ahorros, pérdida de datos, costos de reemplazo, o cualquier daño similar, ya sea basado en contrato, agravio (incluyendo negligencia), responsabilidad estricta o de otra manera, como consecuencia del uso de cualquiera de los servicios o productos adquiridos mediante el servicio, o por cualquier otro reclamo relacionado de alguna manera con el uso del servicio o cualquier producto, incluyendo pero no limitando, a cualquier error u omisión en cualquier contenido, o cualquier pérdida o daño de cualquier tipo incurridos como resultados de la utilización del servicio o cualquier contenido (o producto) publicado, transmitido, o que se pongan a disposición a través del servicio, incluso si se avisa de su posibilidad.

#### **SECCIÓN 5 - INDEMNIZACIÓN**

Aceptas indemnizar, defender y mantener indemne a TOTALPLAY EMPRESARIAL y nuestras matrices, subsidiarias, afiliados, socios, funcionarios, directores, agentes, contratistas, concesionarios, proveedores de servicios, subcontratistas, proveedores, internos y empleados, de cualquier reclamo o demanda, incluyendo honorarios razonables de abogados, hechos por cualquier tercero a causa o como resultado de tu incumplimiento de las Condiciones de Servicio o de los documentos que incorporan como referencia, o la violación de cualquier ley o de los derechos de un tercero.

#### **SECCIÓN 6 - ACUERDO COMPLETO**

Estas Condiciones del servicio constituyen el acuerdo completo y el entendimiento entre tú y nosotros y rigen el uso del Servicio y reemplaza cualquier acuerdo, comunicaciones y propuestas anteriores o contemporáneas, ya sea oral o escrita, entre tú y nosotros (incluyendo, pero no limitando a, cualquier versión previa de los Términos de Servicio).

Cualquier ambigüedad en la interpretación de estas Condiciones del servicio no se interpretarán en contra del grupo de redacción.

#### **SECCIÓN 7 - CAMBIOS EN LOS TÉRMINOS DE SERVICIO**

Puedes revisar la versión más actualizada de los Términos de Servicio en cualquier momento en esta página.

Nos reservamos el derecho, a nuestra sola discreción, de actualizar, modificar o reemplazar cualquier parte de estas Condiciones del servicio mediante la publicación de las actualizaciones y los cambios en nuestro sitio web. Es tu responsabilidad revisar nuestro sitio web periódicamente para verificar los

cambios. El uso continuo de o el acceso a nuestro sitio Web o el Servicio después de la publicación de cualquier cambio en estas Condiciones de servicio implica la aceptación de dichos cambios.

**Dominio:**

**COMPRA Y REGISTRO DE DOMINIOS**

.com, .com.mx, .org, .mx, .net, .info

**Obligaciones**

KONIBIT comprará y administrará los dominios de los clientes de TOTALPLAY EMPRESARIAL EMPRESARIAL con el objetivo de complementar la oferta comercial del servicio PRESENCIA EN INTERNET y trasladará un precio del paquete, así como responsabilidades y limitaciones a sus usuarios finales.

El CLIENTE de TOTALPLAY EMPRESARIAL deberá de firmar un contrato de aceptación para la contratación del paquete, o en su defecto, extender indicar la posesión de un dominio propio, manifestando que cuenta con las facultades suficientes para hacer uso del mismo.

KONIBIT será responsable de notificarle al CLIENTE y a TOTALPLAY EMPRESARIAL de la compra exitosa del dominio solicitado por el Cliente, así como, de enviarle notificaciones al CLIENTE sobre la opción de renovación del dominio, el cual tendrá una vigencia de un año. La renovación anual del dominio se realizará automáticamente mientras EL CLIENTE sea cliente de TOTALPLAY EMPRESARIAL y KONIBIT será el responsable de la renovación del dominio.

Este servicio es ofrecido para el uso de particulares o PYMES y NO PARA SITIOS DE DESEMPEÑO CRÍTICO. Quedan estrictamente prohibidos sitios cuyo ÚNICO, PRINCIPAL o SIMPLE PROPÓSITO sea Consumir Disco y Ancho de Banda. KONIBIT cita de manera enunciativa más NO limitativa:

- Contenido Protegido por Derechos de Autor o Licencias.
- Radio, Streaming o TV, SPAM.
- Sitios de Distribución de Contenido, Backup, Archivos Compartidos o Sitios Espejo y Archivos Virtuales.
- Sitios creados para redirigir tráfico a otro.
- Sitios abiertos al público general o a terceros para compartir los recursos de tu plan (sean ofrecidos gratis o revendidos).
- Sitios con Contenido para Adultos.
- Ejecutar una sala de CHAT o IRC. Se recomienda contratar dicho servicio de manera externa con terceras compañías.
- Se encuentra estrictamente prohibido cualquier contenido calumnioso, ofensivo, discriminatorio, ilegal, infractor de derechos de autor y/o marca, así como violatorio de sus respectivas licencias. Cualquier contenido de esta naturaleza será dado de baja inmediatamente apenas seamos notificados o sea confirmado en alguna rutina de verificación.

- Las granjas de vínculos o similares están estrictamente prohibidos.
- Los servicios de rotación de banners y redes de intercambio de enlaces no están permitidos.
- Ofrecer almacenamiento de imágenes, archivos, documentos y datos, hosting gratuito y servicios de correo electrónico están estrictamente prohibidos.
- Tener el sitio fuera de línea (en construcción) y utilizarlo como unidad de almacenamiento no está permitido.
- Ejecutar un proxy o anonymizer accesible al público no está permitido.
- Alojarse en un sitio de Prime Bank o de obligaciones relacionadas, sitios de lotería, muds o RPGs en línea, sitios hackers, sitios que promueven actividades ilegales, Scanners de IP u otras herramientas de hacking, bombardeo electrónico o scripts de spam, o los foros y sitios que promueven y/o distribuyen contenido warez están expresamente prohibidos.
- Aplicaciones Bit torrent, trackers y clientes, así como cualquier otra actividad para compartir archivos/P2P están prohibidas.
- Ejecutar servidores de juego (tales como, pero no limitado a Minecraft, Counter-Strike, Half-Life, battlefield1492) están prohibidos.
- Web Spiders e indizadores no están permitidos.
- Ejecutar cualquier tipo de webcrawler o indexador (incluyendo Google Cash / ADSPY).

#### **Restricciones de uso de recursos:**

Procesos. Los procesos demandados por el servidor web, cron, shell o cualquier otro no deben exceder los siguientes límites:

- Consumir más de 1 GB de RAM.
- Consumir más de 150 GB de transferencia mensual
- En cualquier cuenta compartida no se deberá exceder 128 Mb de procesamiento y / o 500 GHz del procesador del servidor donde se encuentre alojada. Si una cuenta presenta un exceso en alguna de las características anteriores, se le invitará a realizar un upgrade a un servicio con mayores características para cubrir la demanda del sitio web.
- Utilizar más de 5 segundos el tiempo de CPU.
- La cuenta no podrá superar el límite de minutos diarios, establecidos por nosotros, de CPU según lo determinado por nuestro software de contabilidad.
- El número de archivos abiertos no debe exceder de 64.
- Crear volcados de memoria (core dump).
- El número de procesos simultáneos no debe exceder de 10.
- Ejecutar un script / binario que se divida para crear una bomba fork.
- Los programas no pueden ejecutarse en segundo plano o escucharse en un puerto de red. Si necesita un bot, servicio o daemon, deberá considerar

la contratación de un servidor dedicado, ya que muy pocos servidores web compartidos permiten este tipo de programa.

### **Restricciones de Base de Datos:**

- Todos los usuarios están limitados a 15 conexiones simultáneas MySQL.
- Cada base de datos se limita a 1 GB de espacio en disco.
- Las consultas de base de datos no deben superar las 2,000 por hora.
- Los cambios en la base de datos (insertar / actualizar / eliminar) no deben excederse de 900 consultas por hora.
- Los servidores de bases de datos no deberán ser utilizados como una solución de hospedaje. El acceso a las bases de datos deberá ser utilizado solamente para el sitio web hospedado en Nuestra Empresa.
- El acceso a la base de datos remota es únicamente con fines administrativos.

### **Archivos y Directorios**

- El número total de inodos en una cuenta no podrá exceder de 60,000. Cada archivo (una página web, imágenes, correo electrónico, archivos php, directorio, etc.) en su cuenta utiliza hasta un (1) inodo.
- Un directorio no puede contener más de 2,000 archivos secundarios inmediatos. Esto incluye subdirectorios, pero no los archivos contenidos en esos directorios.

### **Web**

- Las conexiones simultáneas de Apache no pueden exceder de 40 a partir de una fuente individual.
- Los procesos Web no deberán bifurcarse o generar subprocesos.

### **Cron Jobs**

- Todos los cron jobs deben ser ajustados a cada 24 horas (consulte la página del manual Unix para recibir mayor información).
- Un cron job no deberá ser ejecutado más de 15 minutos simultáneos, especialmente copias de seguridad de gran eso o tamaño, sugerimos estas programarlas cada tercer día o cada semana
- Solo se permite una cronjob por dominio o sitio web

### **Shell**

- Nuestros servidores no deberán ser utilizados como un punto de rebote SSH de otros servidores/redes.
- No podrá utilizar el comando “find” de Unix recursivamente en los directorios de más de 5 niveles de profundidad.

El nombre de dominio podrá ser suspendido o eliminado sin aviso previo si éste es usado para fines ilegales o prohibidos por este documento, así como cuando el Registry lo solicite.

El usuario final es el único responsable del uso correcto y legal de su dominio y él mismo deberá verificar que NO incumpla con violaciones a Marcas Comerciales Registradas y/o derechos de terceros en cualquier modalidad ni a ninguna legislación vigente que pudiera aplicársele, eximiendo en la totalidad de responsabilidad a cualquier empresa implicada en esta transacción.

TOTALPLAY EMPRESARIAL no es responsable de aquello que le sea exclusivamente imputable al cliente. El acceso y uso del servicio es responsabilidad exclusiva del cliente, de tal manera que no se hace responsable de ninguna manera (ni directa ni subsidiaria) de cualquier daño directo o indirecto, que el cliente pudiera ocasionar a terceros.

TOTALPLAY EMPRESARIAL se reserva el derecho a suspender, total o parcialmente, el servicio en el caso de que se advierta, detecte y/o compruebe en sus labores de mantenimiento un consumo excesivo de memoria, de CPU o cualquier otra alteración que ralentice el servidor en el que se encuentra ubicado, de tal manera que perjudique o conlleve un menoscabo en la prestación del servicio o de los derechos de los clientes o terceros.

TOTALPLAY EMPRESARIAL no se responsabiliza:

- Del contenido alojado en el espacio atribuido al cliente por el plan de Hosting.
- De los errores producidos por los proveedores de acceso (por ejemplo Whols, ISPs, entre otros).
- De la contaminación por virus en sus equipos, cuya protección incumbe al cliente.
- De las intrusiones de terceros en el plan del cliente aunque se hayan establecido medidas razonables de protección.
- De la configuración defectuosa por parte del cliente.
- De los deterioros de los equipos (terminales del cliente) o mal uso (responsabilidad del cliente).
- De los respaldos de datos de su espacio en el hosting.

TOTALPLAY EMPRESARIAL no se hace responsable de ningún daño o responsabilidad derivada del uso de su hospedaje o falla de los mismos, así como tampoco se hará responsable de ningún daño o responsabilidad derivada del uso, disfrute, pérdida o baja definitiva de su nombre de dominio.

El CLIENTE no utilizará el plan contratado de una manera contraria a la buena fe, al orden público y a la legislación vigente. En definitiva, el CLIENTE es responsable respecto de las leyes y reglamentos en vigor y las reglas que tienen que ver con el funcionamiento del plan online, comercio electrónico, derechos de autor, mantenimiento del orden público, así como principios universales de uso de internet.

**Correo 5 cuentas:**

**CONDICIONES DEL SERVICIO DE CORREO**

El servicio de correo funciona sobre la tecnología IMAP/POP con las siguientes características:

- 1 GB Almacenamiento
- 99.98% Garantía de disponibilidad
- Webmail
- Compatibilidad con dispositivos móviles
- Seguridad SSL
- Filtro Anti spam
- Interfaz libre de anuncios
- Mensajes automáticos (programados)

**Navegadores Soportados:** El correo web es soportado por los siguientes navegadores para Apple y Windows.

Windows Vista, 7, y 8

1. IE 9.0 en adelante
2. Firefox versión 19 en adelante
3. Google Chrome versión 25 en adelante

**Windows 10**

1. Edge 12 en adelante

**Mac OS X 10.4, 10.5, y 10.6**

1. Firefox versión 19 en adelante
2. Safari versión 4.0 en adelante
3. Google Chrome versión 25 en adelante

**COPIAS DE SEGURIDAD**

El servicio de correo incluye el servicio de copias de seguridad.

Este servicio es responsabilidad del cliente, pudiendo configurarlo según sus necesidades.

En ningún caso, TOTALPLAY EMPRESARIAL será responsable del contenido de los emails ni de las copias de seguridad

## **POLÍTICAS ANTISPAM PARA LOS SERVICIOS DE CORREO**

Se entiende por “correo spam”, según la ley, como aquel mensaje de correo electrónico cuyo propósito fundamental es la publicidad comercial o promoción de un producto o servicio comercial, incluidos los mensajes que promocionan el contenido de un sitio web comercial. Además, TOTALPLAY EMPRESARIAL, considera “spam” la práctica de enviar mensajes de correo electrónico no deseados, a menudo con contenido comercial, en grandes cantidades a los usuarios, sin darles la opción de darse de baja o excluirse de una lista de distribución.

Por lo anterior, queda prohibido al CLIENTE usar el correo electrónico que le proporciona TOTALPLAY EMPRESARIAL con la finalidad de:

- a. usar o contener encabezados no válidos o fraudulentos;
- b. usar o contener nombres de dominio no válidos o inexistentes;
- c. imitar o suplantar a otra persona o a su dirección de correo electrónico, o crear cuentas falsas con el propósito de enviar spam;
- d. extraer datos (data mining) o usar “robots” para recoger direcciones de correo electrónico o cualquier otra propiedad web con el fin de enviar material no solicitado o no autorizado;
- e. usar o hacer que los sistemas de correo de TOTALPLAY EMPRESARIAL faciliten la transmisión de materiales no solicitados o no autorizados;
- f. usar el nombre del dominio de Internet de terceros, o enviar desde o a través del equipo de un tercero sin su permiso;
- g. enviar correo electrónico a los usuarios que han solicitado que se los elimine de una lista de distribución;
- h. enviar correo electrónico a destinatarios inválidos\*
- i. enviar correo electrónico a listas de distribución compradas\*
- j. transmitir el mismo mensaje varias veces a un gran número de destinatarios;
- k. vender, intercambiar o distribuir a un tercero las direcciones de correo electrónico o cualquier cliente de TOTALPLAY EMPRESARIAL sin el conocimiento y consentimiento constante de esa persona;
- l. interferir con el uso de los servicios de KONIBIT por parte de un tercero
- m. No incluir link para dar por terminada la suscripción a los boletines electrónicos
- n. Enviar correos a destinatarios de manera genérica, no específica, ejemplo: ventas@dominio.

En caso de cualquier violación a estas Políticas, se procederá a tomar una de las siguientes medidas:



#### Acción

- 1ro Suspende/Bloquear la cuenta por un lapso de 72 h.
- 2do Suspende/Bloquear la cuenta por un lapso de 72 h.
- 3ro Suspende/Bloquear todo tráfico del dominio y se iniciará el proceso de baja de servicio.

TOTALPLAY EMPRESARIAL se reserva el derecho a bloquear, suspender o dar de baja las cuentas o dominios que violen estas políticas o sean reportadas por terceros por el uso incorrecto del servicio.

TOTALPLAY EMPRESARIAL no se verá obligada a realizar reembolso por suspensión o baja de servicio.

TOTALPLAY EMPRESARIAL no se verá obligada a cubrir cualquier gasto o pérdida por suspensión o baja de servicio

#### **Concierge tecnológico: Condiciones legales**

Condiciones particulares del Servicio de Asistencia Informática online y telefónica para equipos informáticos

1. Acceso al servicio: una vez registrado, podrá acceder al servicio en cualquier momento, 24 horas al día, los 365 días del año, de manera inmediata e ilimitada, tanto en número de consultas como en tiempos de resolución. Se excluye de esta garantía si tal falta de ejecución resultara o fuera consecuencia de un supuesto de fuerza mayor o caso fortuito admitido como tal por la Jurisprudencia, en particular: los desastres naturales, fallo en la transmisión de los paquetes IP, la guerra, el estado de sitio, las alteraciones de orden público, la huelga en los transportes, el corte de suministro eléctrico o cualquier otra medida excepcional adoptada por las autoridades administrativas o gubernamentales.
2. Uso del servicio: usted podrá solicitar asistencia para el número de usuarios establecido en el alcance de su paquete contratado. Así mismo, deberá aceptar los Términos y Condiciones durante el proceso de registro para poder disfrutar de este servicio.
3. Prestaciones del servicio: de cara al cumplimiento de la política de software legal, cualquier actuación sobre los sistemas operativos y aplicaciones soportadas estará supeditada a la posesión de una copia legítima de los mismos, entendiéndose esta como la clave y el medio de instalación válidos facilitados por el fabricante. En los casos en los que los dispositivos presenten sistemas operativos liberados (desbloqueados o ilegales), no podremos asegurar la prestación del servicio.

En el caso del soporte a periféricos y dispositivos móviles es necesario que usted conecte el dispositivo a su ordenador, por cable. La gestión de este tipo de consultas de forma remota variará en función del fabricante del dispositivo, del sistema operativo, versión y revisión del firmware, siendo habitualmente las últimas versiones las óptimas. Asimismo, el alcance variará en función de las posibilidades del software de gestión distribuido por el fabricante del dispositivo. El software de gestión y/o drivers del fabricante del dispositivo deben ser facilitados por usted, o bien, deben estar disponibles en la web del fabricante. Dicho software debe ser compatible con el sistema operativo instalado en su equipo.

No podremos asegurar la correcta prestación en caso de que el idioma del sistema operativo y/o las aplicaciones soportadas sea diferente al idioma en el que se basa la prestación de este servicio.

En ningún caso se contempla el desplazamiento y visita de un técnico en el domicilio del cliente para la resolución de dudas o incidencias.

