

## I. Contrato de Prestación de Servicios

El presente Contrato con el CLIENTE (este "Contrato") contiene los términos y condiciones que regulan el acceso y el uso de las Ofertas de Servicio (tal como se definen a continuación); además, es un Contrato celebrado entre GRUPO DE TELECOMUNICACIONES MEXICANAS, S.A. DE C.V. ("TELEFONICA, NOSOTROS, NOS O NUESTRO" de manera indistinta) y usted o la entidad a la que representa ("usted"). Este Contrato entrará en vigor al momento de hacer clic en el botón o la casilla de verificación "Acepto" que se presenta junto con estos términos o, de suceder con anterioridad, cuando disponga de cualquiera de las Ofertas de Servicio (la "Fecha de entrada en vigor"). Usted manifiesta ante nosotros que tiene la capacidad jurídica de celebrar contratos (por ejemplo, que no es menor de edad). Si celebra este Contrato en nombre de una entidad, tal como la empresa para la que trabaja, entonces manifiesta ante nosotros que tiene la capacidad jurídica de obligar a dicha entidad a cumplir con este contrato. Por favor, consulte la Sección 14 para conocer las definiciones de determinados términos con mayúscula que se utilizan en el presente Acuerdo.

### 1 Uso de las Ofertas de Servicio.

- 1.1 Generalidades. Usted puede acceder y usar las Ofertas de Servicio **mostradas en nuestro portal de servicio** de conformidad con este Acuerdo. Usted se apegará a todas las leyes, normas regulatorias y regulaciones aplicables con respecto al uso que dé a las Ofertas de Servicio, incluyendo los Términos de Servicio, la Política de Uso Aceptable y demás Políticas, tal como se definen en la Sección 14.
- 1.2 Su Cuenta. Para tener acceso a los Servicios, debe crear una cuenta de usuario asociada a una dirección válida de correo electrónico. A menos que esté explícitamente permitido en los Términos de Servicio, usted únicamente podrá crear una cuenta por cada correo electrónico. Usted es responsable de todas las actividades que se realicen en relación con su cuenta, independientemente de si las realiza usted, sus empleados o un tercero (incluyendo sus contratistas o representantes) y, salvo en la medida que nosotros provoquemos la violación de este Contrato, nosotros y nuestras filiales no somos responsables por los accesos no autorizados a su cuenta. Usted se pondrá en contacto con nosotros de inmediato si cree que una persona no autorizada pudiera estar utilizando su cuenta o si la información en la misma se perdiera o fuera robada. Podrá cancelar su cuenta o dar por terminado este Contrato en cualquier momento de conformidad con la Sección 7.
- 1.3 Contenido de Terceros. El Contenido de Terceros, tal como las aplicaciones de software proporcionadas por terceros, puede estar directamente a su disposición a través de otras empresas o personas bajo términos o condiciones independientes, incluyendo tarifas y cargos por separado. Debido a que pudiéramos no haber examinado ni seleccionado el Contenido de Terceros, el uso de cualquier Contenido de Terceros será bajo su propia cuenta y riesgo.

### 2 Cambios.

- 2.1 A las Ofertas de Servicio. Podemos cambiar, suspender o desestimar cualquiera de las Ofertas de Servicio (incluyendo las Ofertas de Servicio en su totalidad) o modificar o eliminar características o funcionalidades de las Ofertas de Servicio de vez en cuando. Le notificaremos sobre cualquier cambio o suspensión sustancial con respecto a las Ofertas de Servicio.

- 2.2 A las API. Podemos cambiar, suspender o desestimar cualquiera de las API correspondientes a los Servicios de vez en cuando, pero haremos todo esfuerzo comercialmente razonable para continuar dando servicio a la versión anterior de cualquier API que se haya cambiado, suspendido o desestimado durante un periodo de 12 meses después de realizar dicho cambio, suspensión o desestimación (excepto si al hacerlo (a) representara una cuestión de seguridad o de propiedad intelectual, (b) resultara económica o técnicamente oneroso, o (c) fuera necesario cumplir con la ley o con requisitos de entidades gubernamentales).
- 2.3 A los Acuerdos de Nivel de Servicio. Podemos cambiar, suspender o agregar Acuerdos de Nivel de Servicio de vez en cuando de conformidad con la Sección 12.

### 3 Seguridad y Privacidad del Contenido.

- 3.1 Seguridad. Sin detrimento de la Sección 10 o de sus obligaciones conforme a la Sección 4.2, implementaremos medidas razonables y adecuadas diseñadas para ayudarle a asegurar Su Contenido contra pérdida, acceso y divulgación accidental o por un acto ilícito.
- 3.2 Telefónica se reserva el derecho a tomar las medidas que determine necesarias o convenientes para hacer cumplir y/o comprobar el cumplimiento con cualquier disposición de este contrato. Usted reconoce y acepta que Telefónica, sin responsabilidad para usted, puede acceder, usar, conservar y/o revelar la información y el contenido de su cuenta a las autoridades policiales, funcionarios de gobierno, y/o terceros, en la medida que Telefónica determine necesaria o conveniente, si así se le solicita legalmente o en la creencia de buena fe de que dicho acceso, uso, revelación o conservación es razonablemente necesario para: (a) cumplir procesos o solicitudes legales; (b) hacer cumplir este contrato, incluyendo la investigación de cualquier posible infracción relacionada con las mismas; (c) detectar, impedir o de otro modo solucionar problemas de seguridad, fraude o problemas técnicos; o (d) proteger los derechos, la propiedad o la seguridad de Telefónica, sus usuarios, un tercero o el público conforme a lo que exija o permita la legislación
- 3.3 Se le informa que el tratamiento del contenido y mantenimiento de los medios para proveer el servicio, podrán tener un alcance nacional e internacional.
- 3.4 En caso de ser necesario llevar a cabo alguno de los supuestos referidos en la sección 3.2 y consecuencia de ello Telefónica llegase a acceder a datos personales del CLIENTE, los mismos serán tratados bajo las medidas de seguridad físicas, administrativas y tecnológicas establecidas en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento.

### 4 Sus Responsabilidades

- 4.1 Su Contenido. Usted es el único responsable del desarrollo, contenido, funcionamiento, mantenimiento y uso de Su Contenido. Por ejemplo, usted es el único responsable:
  - (a) del funcionamiento técnico de Su Contenido, lo que incluye asegurar que las llamadas que realice a cualquier Servicio sean compatibles con las API vigentes en ese entonces para dicho Servicio;
  - (b) del cumplimiento de Su Contenido con la Política de Uso Aceptable, demás Políticas y con apego a la ley;
  - (c) de cualquier reclamo que se relacione con Su Contenido; y

(d) de manejar y procesar de manera adecuada las notificaciones que se le envíen (o a cualquiera de sus filiales) por parte de cualquier persona que alegue que Su Contenido viola los derechos de dicha persona, incluyendo notificaciones de conformidad con la Ley de Derechos de Autor, Ley de Propiedad Industrial y cualquier otra ley aplicable y vigente.

4.2 Seguridad Adicional y Respaldo de Información. Usted es responsable de configurar y utilizar correctamente las Ofertas de Servicio y tomar sus propias medidas para mantener la seguridad, protección y respaldo de Su Contenido de forma adecuada, lo que puede incluir el uso de tecnología de cifrado para proteger Su Contenido de accesos no autorizados y el archivo rutinario de Su Contenido. Las credenciales de inicio de sesión y las claves privadas generadas por los Servicios son exclusivamente para su uso interno y usted no puede venderlas, transferirlas o cederlas a ninguna otra entidad o persona, con la excepción de que usted puede divulgar su clave privada a los representantes y subcontratistas que realicen trabajo en su nombre.

4.3 Violaciones del Usuario Final. Se considerará que ha adoptado toda medida con la cual permite, ayuda o facilita a cualquier persona o entidad relacionada con este Acuerdo, Su Contenido o el uso de las Ofertas de Servicio. Usted es responsable del uso que el Usuario Final dé a Su Contenido y a las Ofertas de Servicio. Garantizará que todos los Usuarios Finales cumplan con sus obligaciones conforme a este Contrato y que los términos de su Contrato con cada Usuario Final sean congruentes con el presente instrumento. Si tiene conocimiento de que un Usuario Final ha violado cualquiera de sus obligaciones conforme a este Acuerdo, usted cancelará inmediatamente el acceso que tenga el Usuario Final a Su Contenido y a las Ofertas de Servicio y será el único responsable frente a Telefónica.

4.4 Asistencia al Usuario Final. Usted es responsable de proporcionar servicio al cliente (en caso de que lo hubiere) a los Usuarios Finales. Nosotros no proporcionamos ningún tipo de asistencia o servicio a los Usuarios Finales a menos que tengamos un Contrato por separado con usted o con un Usuario Final que nos obligue a prestar asistencia o servicios.

## 5 Tarifas y Pago

5.1 Tarifas por Servicios. Nosotros calculamos y facturamos las tarifas y cargos mensualmente. Podremos facturarle con mayor frecuencia las tarifas devengadas si sospechamos que su cuenta es fraudulenta o representa un riesgo de incumplimiento de pagos. Nos pagará las tarifas y cargos aplicables por el uso de las Ofertas de Servicio, tal como se describe en el Sitio a través de uno de los métodos de pago que ofrecemos. Todos los importes por pagar en virtud de este Contrato se efectuarán sin compensación ni contrademandas y sin ninguna deducción o retención. Las tarifas y cargos por cualquier nuevo Servicio o nueva característica de un Servicio entrarán en vigor cuando publiquemos en el Sitio de las tarifas y cargos actualizados, a menos que lo indiquemos expresamente de otro modo mediante notificación. Podemos incrementar o agregar nuevos cargos y tarifas en relación con cualquier Servicio existente notificándoselo con al menos 30 días de antelación. En caso que el CLIENTE no pague dentro del plazo establecido, se constituirá en mora sin necesidad de interpelación, la mora en el pago devengará intereses moratorios sobre el saldo adeudado multiplicando por el factor que resulte de sumar dos veces la Tasa TIIE o a la Tasa LIBOR, según la moneda determinada por las Partes para efectuar el pago, que se calculará multiplicando por el número de días naturales transcurridos desde el día natural en que se constituya en mora y hasta la fecha en que cumpla en su totalidad la obligación, incluyendo el pago de los intereses acumulados.

5.2 Impuestos. Todas las tarifas y cargos por pagar que usted debe cubrir no incluyen impuestos vigentes y aplicables. En caso de que la ley exija alguna retención o deducción, usted nos lo notificará y nos

pagará cualquier importe adicional que sea necesario para garantizar que el importe neto que recibamos, después de cualquier deducción y retención, sea igual al importe que habríamos recibido si no se hubiera requerido una deducción o retención. Además, nos proporcionará documentación que demuestre que los importes retenidos y deducidos se han pagado a la autoridad fiscal correspondiente.

## 6 Suspensión temporal

6.1 Generalidades. Podemos suspender su derecho a acceder o a utilizar cualquier parte o la totalidad de las Ofertas de Servicio, al igual que a cualquier Usuario Final, inmediatamente después de que reciba una notificación si determinamos que:

(a) su uso o registro, o el de un Usuario Final, para las Ofertas de Servicio (i) plantea un riesgo de seguridad para las Ofertas de Servicio o para cualquier tercero, (ii) puede afectar negativamente las Ofertas de Servicio o los sistemas o el Contenido de cualquier otro cliente (iii) pudiéramos estar sujetos nosotros, nuestras filiales o cualquier tercero, a responsabilidades, o (iv) puede ser fraudulento;

(b) usted o cualquier Usuario Final incurre en la violación de este Acuerdo, incluyendo si tiene mora en sus obligaciones de pago durante más de 15 días; o

(c) ha dejado de operar en el curso ordinario, realiza una cesión en beneficio de acreedores u otras disposiciones similares de sus activos, o sea objeto de un procedimiento de quiebra, restructura, liquidación, disolución o procedimiento similar.

6.2 Efecto de la suspensión. Si suspendemos su derecho a tener acceso o a utilizar cualquier parte o la totalidad de las Ofertas de Servicio, usted:

(a) sigue siendo responsable de todas las tarifas y cargos en los que haya incurrido hasta la fecha de suspensión;

(b) sigue siendo responsable de cualquier tarifa y cargo aplicable a cualesquiera Ofertas de Servicio para las cuales continúa teniendo acceso, así como las tarifas y cargos por almacenamiento de datos aplicables, al igual que cualquier tarifa y cargo por las tareas en proceso completadas después de la fecha de suspensión;

(c) no tendrá derecho a ningún crédito de servicios conforme a los Acuerdos de Nivel de Servicio con respecto a cualquier periodo de suspensión; y

(d) no borraremos nada de Su Contenido como resultado de la suspensión, salvo según se especifique en otra parte en el presente Acuerdo.

Nuestro derecho a suspender su derecho, o el de cualquier Usuario Final, a acceder o utilizar las Ofertas de Servicio representa, además, nuestro derecho a dar por terminado este Contrato de conformidad con la Sección 7.2.

## 7 Vigencia; Terminación

7.1 Vigencia. La vigencia del presente Contrato comenzará en la Fecha de Entrada en Vigor y continuará con efecto hasta la terminación por su parte o por parte nuestra en conformidad con la Sección 7.2.

#### 7.2 Terminación.

(a) Terminación por Conveniencia. Usted puede dar por terminado este Contrato por cualquier motivo al: (i) notificárnoslo y (ii) cerrar su cuenta de todos los Servicios para lo cual proporcionamos un mecanismo de cierre de cuenta. Nosotros podemos dar por terminado el presente Contrato por cualquier motivo al notificárselo con 30 días de antelación.

(b) Terminación por causa.

(i) De cualquiera de las Partes. Cualquier parte puede dar por terminado el presente Contrato por causa mediante notificación con 30 días de anticipación a la otra parte si hubiese cualquier incumplimiento o violación sustancial de este Acuerdo, a menos que la parte incumplidora haya subsanado dicho incumplimiento o violación sustancial dentro del periodo de notificación de 30 días.

(ii) Por nuestra parte. También podemos dar por terminado este Contrato de manera inmediata después de notificárselo (A) por causa, si cualquier acto u omisión por parte de usted o de cualquier Usuario Final deriva en una suspensión que se describa en la Sección 6.1, (B) en caso de que nuestra relación con un tercero, quien proporcione el software u otra tecnología que utilicemos para brindar las Ofertas de Servicio, venza, termine o que nos solicite cambiar la forma en que proporcionamos el software u otra tecnología como parte de los Servicios, (c) si consideramos que proporcionar los Servicios pudiera crear una carga económica y tecnológica considerable o representar un riesgo de seguridad sustancial para nosotros, (D) con el fin de cumplir con la ley o con solicitudes de las entidades gubernamentales, o (E) si determinamos que el uso de las Ofertas de Servicio por parte de usted o de cualquier Usuario Final o si nuestra disposición de cualquier Servicio para usted o para cualquier Usuario Final no resulta práctico o viable por cualquier motivo legal o normativo.

#### 7.3 Efecto de la Terminación.

(a) Generalidades. Al momento de la terminación del presente Acuerdo:

(i) todos sus derechos conforme a este Contrato terminan de manera inmediata;

(ii) usted seguirá siendo responsable de todas las tarifas y cargos en los que haya incurrido hasta la fecha de terminación, incluyendo las tarifas y cargos por tareas en proceso que se hayan completado después de la fecha de terminación;

(iii) devolverá inmediatamente, si así se lo indicáramos, o destruirá todo el Contenido de en su posesión; y

(iv) las secciones 4.1, 5.2, 7.3, 8 (salvo la licencia que se le otorgó en la Sección 8.4) 9, 10, 11, 13 y 14 continuarán aplicando de conformidad con sus términos.

(b) Asistencia posterior a la terminación. A menos que demos por terminado su uso de las Ofertas de Servicio según lo expuesto en la Sección 7.2(b), durante los 30 días posteriores a la terminación:

(i) no eliminaremos nada de Su Contenido como resultado de dicha terminación;

(ii) podrá recuperar Su Contenido de los Servicios únicamente si ha pagado los cargos relacionados a cualquier uso posterior a la terminación de las Ofertas de Servicio y todos los demás importes adeudados; y

(iii) le brindaremos la misma asistencia de recuperación de datos posterior a la terminación que generalmente ponemos a disposición de todos los clientes.

Cualquier tipo de asistencia adicional que brindemos, posterior a la terminación, está sujeta al mutuo Contrato entre usted y nosotros.

## 8 Derechos de propiedad exclusiva

8.1 Su Contenido. Tal como se acordó entre usted y nosotros, usted o sus licenciantes poseen todos los derechos, títulos y utilidades en relación con Su Contenido. Salvo según lo dispuesto en la Sección 8, no obtenemos ningún derecho conforme a este Contrato de parte de usted o de sus licenciantes con respecto a Su Contenido, lo cual incluye cualquier derecho de propiedad intelectual que se relacione con ello. Usted autoriza nuestro uso de Su Contenido para proporcionar las Ofertas de Servicio a usted y a cualquier Usuario Final.

8.2 Derechos Suficientes. Usted declara y nos garantiza que: (a) usted y sus licenciantes poseen todos los derechos, títulos y utilidades relacionados con Su Contenido; (b) usted posee todos los derechos sobre Su Contenido que son necesarios para otorgar los derechos que se contemplan por este Acuerdo; y (c) ninguno de los siguientes: Su Contenido y el uso de Su Contenido o las Ofertas de Servicio por parte de los Usuarios Finales violarán la Política de Uso Aceptable.

8.3 Licencia de Ofertas de Servicio. Según lo acordado entre usted y nosotros, nosotros o nuestras filiales o licenciantes poseen y se reservan todos los derechos, títulos y utilidades en relación con las Ofertas de Servicios. Le otorgamos una licencia limitada, revocable, no exclusiva, no sublicenciable, intransferible para hacer lo siguiente durante la Vigencia del Acuerdo: (i) acceder a los Servicios y utilizarlos exclusivamente en cumplimiento con este Acuerdo; y (ii) copiar y utilizar el Contenido de exclusivamente en relación con el uso de los Servicios que usted tiene permitido. Salvo lo dispuesto en la Sección 8.4, usted no obtiene ningún derecho conforme a este Contrato por parte de nosotros o de nuestros licenciantes en relación con las Ofertas de Servicio, lo cual incluye cualquier derecho de propiedad intelectual que se relacione con ello.

8.4 Restricciones de la Licencia. Ni usted ni ningún Usuario Final podrá utilizar las Ofertas de Servicio en ninguna manera o para ningún propósito que no sea aquel permitido expresamente por medio de este Acuerdo. Ni usted ni ningún Usuario Final podrá, ni podrá intentar, (a) modificar, alterar, interferir, reformar o, de otro modo, crear tareas que se hayan derivado de cualquier software que se incluya en las Ofertas de Servicio (excepto en la medida en que el software incluido en las Ofertas de Servicio y que se le proporcione conforme a una licencia independiente permita expresamente la creación de tareas derivadas), (b) realizar ingeniería inversa, desensamblar o descompilar las Ofertas de Servicio o aplicar cualquier otro proceso o procedimiento para derivar el código fuente de cualquier software que se incluya en las Ofertas de Servicio, (c) acceder o usar las Ofertas de Servicio con la intención de evitar incurrir en tarifas o exceder límites de uso o cuotas; (d) revender o sub licenciar las Ofertas de Servicio. Todas las licencias que se le otorgan en este Contrato están condicionadas a que usted continúe con el cumplimiento de este Acuerdo, y se darán por terminadas de manera inmediata y automática si no cumple con cualquier término o condición de este Acuerdo. Durante y después de la Vigencia del Acuerdo, usted no entablará, ni autorizará, asistirá o alentará a terceros a entablar, en contra de nosotros o de cualquiera de nuestras filiales, clientes, proveedores, socios

comerciales o licenciantes, ninguna demanda por invasión de patente u otra violación de propiedad intelectual con respecto a ninguna de las Ofertas de Servicios que hayan utilizado.

- 8.5 Sugerencias. Si usted nos brinda cualquier Sugerencia a nosotros o a nuestras filiales, tendremos todos los derechos, títulos y utilidades sobre las Sugerencias, aun cuando usted haya designado las Sugerencias como confidenciales. Nosotros y nuestras filiales tendremos el derecho de usar las Sugerencias sin restricción alguna. Por medio de este instrumento, usted nos cederá de manera irrevocable todos los derechos, títulos y utilidades en relación con las Sugerencias y acepta proporcionarnos cualquier asistencia que podamos requerir para documentar, perfeccionar y mantener nuestros derechos sobre las Sugerencias.
- 8.6 Usted expresamente reconoce que TELEFONICA es el único titular de los derechos de propiedad industrial relativos a la marca Movistar y/o TELEFONICA, de manera enunciativa mas no limitativa así como, logotipos, signos distintivos, denominaciones o diseños utilizados en el Sitio, y que el crear una cuenta de usuario no significa el otorgamiento de una licencia o cualquier otro derecho para el uso de la marca, logotipos, signos distintivos, denominaciones o diseños por parte de TELEFONICA. En tal virtud, el uso de la referida marca solo podrá hacerse con la autorización previa y por escrito de TELEFONICA, quien la otorgará siempre y cuando el uso pretendido se ajuste a los fines establecidos en este instrumento.
- 8.7 El uso no autorizado de cualquiera de los derechos de propiedad industrial a que se hace referencia en el presente Acuerdo, será responsabilidad de Usted en caso que resultare procedente, de acuerdo con las leyes aplicables, y el pago de los daños, perjuicios y gastos en que TELEFONICA incurra por tal concepto.
- 8.8 La aceptación por parte de Usted del presente Acuerdo, no representará, bajo ningún motivo, una asociación, alianza o sociedad alguna entre las partes, por lo que cada una mantendrá, en todo momento, independencia la una de la otra, así como su personalidad jurídica, asumiendo cada una los derechos y obligaciones que surjan de actos jurídicos independientes, frente a terceros. De la misma forma no representará un mandato, ni subordinación alguna entre Usted y TELEFONICA, ni le otorgará facultades de representación por lo que Usted no podrá ostentarse como agente, representante, apoderado, ni subordinado de TELEFONICA.
- 8.9 TELEFONICA se reserva el derecho de verificar la autenticidad de los datos proporcionados por Usted al momento de registrarse.

## 9 Indemnización

- 9.1 Generalidades. Usted nos defenderá, indemnizará y librará de responsabilidad, o a nuestras filiales y licenciantes, y a cada uno de nuestros respectivos empleados, funcionarios, consejeros y representantes frente a cualquier reclamo, daño, pérdida, responsabilidad, costos y gastos (incluyendo honorarios razonables del abogado) que surjan a partir de cualquier demanda de terceros, o que se relacione con ella, que involucre: (a) el uso que dé usted o cualquier Usuario Final a las Ofertas de Servicios (que incluye cualquier actividad de su cuenta de y el uso que le den sus empleados y personal); (b) el incumplimiento de este Contrato o la violación del derecho aplicable por parte de usted o de cualquier Usuario Final; (c) Su Contenido o la combinación de Su Contenido con otras aplicaciones, contenido o procesos, incluyendo cualquier demanda de una supuesta violación a derechos de terceros, o la apropiación de los mismos, a través de Su Contenido o del uso, desarrollo, diseño, producción, publicidad o comercialización de Su Contenido; (d) una controversia entre usted y cualquier Usuario Final. Si nosotros o nuestras filiales estuviéramos obligados a dar

respuesta a un citatorio de terceros u otra orden legal obligatoria o proceso descrito anteriormente, usted nos reembolsará los honorarios razonables del abogado, así como el tiempo de nuestros empleados y contratistas y los materiales que se invirtieron para responder al citatorio del tercero o cualquier otra orden legal obligatoria o proceso al precio de nuestras tarifas vigentes en ese entonces.

9.2 Proceso. Le notificaremos sin dilación de cualquier demanda con sujeción a la Sección 9.1, aunque en caso de que no le hiciéramos llegar la notificación de manera inmediata esto sólo afectará sus obligaciones de conformidad con la Sección 9.1 en la medida en que nuestra omisión perjudique su capacidad de defenderse de la demanda. Usted podrá: (a) contratar al abogado de su elección (con sujeción a nuestra autorización por escrito) para defenderse en contra de cualquier demanda; y (b) llegar a un acuerdo según lo considere apropiado, siempre y cuando usted obtenga nuestra autorización por escrito previo a llegar a cualquier arreglo. También podríamos asumir el control de la defensa y llegar a un acuerdo en cualquier momento.

9.3 Usted declara y garantiza que el su Contenido es de su propiedad y que no contendrá material protegido por derechos de marca o autor de terceros o material de propiedad de un tercero, a menos que cuente con las licencias, derechos, consentimientos, permisos y autorizaciones necesarias del legítimo propietario del material o esté autorizado legalmente de cualquier otro modo para su utilización y/o resguardo. Asimismo, Usted declara que su Contenido no contendrá imágenes de terceros sin su consentimiento ni de personas menores de edad sin el consentimiento de sus padres o representantes legales. En todo caso, Usted mantendrá indemne e indemnizará a TELEFONICA en caso de que ésta reciba cualquier reclamo judicial, extrajudicial o administrativo por las causas establecidas en el presente apartado.

#### 10 Cláusula Exclusión de Responsabilidad.

LAS OFERTAS DE SERVICIO SE PROPORCIONAN “EN LAS CONDICIONES EN LAS QUE SE ENCUENTRAN”. NI NOSOTROS NI NUESTRAS FILIALES Y LICENCIANTES HACEMOS DECLARACIONES NI OFRECEMOS GARANTÍAS DE NINGÚN TIPO, YA FUERAN EXPLÍCITAS, IMPLÍCITAS, ESTABLECIDAS POR LEY O DE CUALQUIER OTRA MANERA CON RESPECTO A LAS OFERTAS DE SERVICIOS O EL CONTENIDO DE TERCEROS, INCLUYENDO CUALQUIER GARANTÍA SOBRE QUE LAS OFERTAS DE SERVICIO O EL CONTENIDO DE TERCEROS SERÁN ININTERRUMPIDOS, LIBRES DE ERRORES O LIBRES DE COMPONENTES PERJUDICIALES, O QUE CUALQUIER CONTENIDO, INCLUYENDO SU CONTENIDO O EL CONTENIDO DE TERCEROS, ESTARÁ SEGURO Y QUE NO SE PERDERÁ O DAÑARÁ DE CUALQUIER OTRA MANERA. SALVO EN LA MEDIDA EN QUE LO PROHÍBA LA LEY, NOSOTROS Y NUESTRAS FILIALES Y LICENCIANTES OBJETAMOS TODAS LAS GARANTÍAS, INCLUYENDO CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIALIZACIÓN, CALIDAD SATISFACTORIA, APTITUD PARA UN EFECTO EN PARTICULAR, NO VIOLACIÓN O GOCE PACÍFICO, Y CUALQUIER GARANTÍA QUE SURJA DE CUALQUIER CURSO DE NEGOCIACIÓN O DE LOS USOS Y COSTUMBRES DEL SECTOR COMERCIAL.

#### 11 Limitaciones de Responsabilidad.

NOSOTROS Y NUESTRAS FILIALES O LICENCIANTES NO SEREMOS RESPONSABLES ANTE USTED POR DAÑOS DIRECTOS, INDIRECTOS, ACCIDENTALES, ESPECIALES, CONSECUENCIALES O DAÑOS Y PERJUICIOS (INCLUYENDO DAÑOS POR LUCRO CESANTE, FONDOS DE COMERCIO, USO O DATOS), AUN SI UNA PARTE HUBIERE SIDO ADVERTIDA DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS. DE FORMA ADICIONAL, NI NOSOTROS NI NINGUNO DE NUESTRAS FILIALES O LICENCIANTES SERÁ RESPONSABLE DE NINGUNA REMUNERACIÓN,



REEMBOLSO O DAÑOS QUE SURJAN EN RELACIÓN CON: (A) SU INCAPACIDAD DE USAR LOS SERVICIOS, INCLUSO COMO RESULTADO DE CUALQUIER (I) TERMINACIÓN O SUSPENSIÓN DE ESTE CONTRATO O SU USO O ACCESO A LAS OFERTAS DE SERVICIO, (II) NUESTRA INTERRUPCIÓN DE CUALQUIERA O DE TODAS LAS OFERTAS DE SERVICIOS, O (III) DE MANERA ENUNCIATIVA MAS NO LIMITATIVA CUALQUIER OBLIGACIÓN CONFORME A LOS SLA (ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO), CUALQUIER TIEMPO DE INACTIVIDAD NO ANTICIPADO O NO PROGRAMADO DE TODAS O UNA DE LAS PORCIONES DE LOS SERVICIOS POR CUALQUIER RAZÓN, INCLUSO COMO UN RESULTADO DE UN CORTE DE ENERGÍA, FALLAS DEL SISTEMA U OTRAS INTERRUPTIONES; (B) LOS COSTOS DEL SUMINISTRO BIENES Y SERVICIOS SUSTITUTOS; (C) CUALQUIER INVERSIÓN, GASTO, O COMPROMISO POR PARTE DE USTED EN RELACIÓN CON ESTE CONTRATO O SU USO O ACCESO A LAS OFERTAS DE SERVICIOS; O (D) CUALQUIER ACCESO NO AUTORIZADO, ALTERACIÓN, ELIMINACIÓN, DESTRUCCIÓN, DAÑO, PÉRDIDA O INCUMPLIMIENTO AL ALMACENAR SU CONTENIDO U OTROS DATOS. EN CUALQUIER CASO, NUESTRO AGREGADO DE RESPONSABILIDAD Y EL DE NUESTRAS FILIALES Y LICENCIANTES ESTARÁ LIMITADO CONFORME A ESTE CONTRATO AL IMPORTE QUE USTED REALMENTE CUBRIÓ CONFORME A ESTE CONTRATO PARA EL SERVICIO QUE DIO LUGAR A LA DEMANDA DURANTE LOS 12 MESES PRECEDENTES A ELLA.

## 12 Modificaciones a este Acuerdo.

Podemos modificar este Contrato (incluyendo cualquier Política) en cualquier momento por medio de la publicación de una versión revisada en el Sitio o por el contrario, por medio de una notificación dirigida a usted de conformidad con la Sección 13.7; disponiéndose que, sin embargo, proporcionemos la notificación con un mínimo de 30 días de anticipación de conformidad con la Sección 13.7 para cambios adversos a cualquier Acuerdo de Nivel de Servicio. Con sujeción al requisito de notificación con 30 días de antelación con respecto a los cambios adversos a los Acuerdos de Nivel de Servicio, los términos que se modificaron entrarán en vigor hasta su publicación o de acuerdo a lo estipulado en el mensaje del correo electrónico en caso de que le notifiquemos por este medio. Al continuar el uso de las Ofertas de Servicios después de la fecha de entrada en vigor de cualquier modificación a este Acuerdo, usted acepta estar vinculado mediante los términos que se modificaron. Es su responsabilidad revisar el Sitio de forma regular para estar al tanto de las modificaciones a este Acuerdo, la última de las cuales habiéndose llevado a cabo en la fecha que se lista al final del mismo.

## 13 Varios.

13.1 Confidencialidad y Publicidad. Puede usar la Información Confidencial sólo en relación con su uso de las Ofertas de Servicios como se autoriza conforme a este Acuerdo. No puede divulgar Información Confidencial de durante el periodo de Vigencia del Contrato o en cualquier momento durante un periodo de 5 años de acuerdo con el periodo de Vigencia del Contrato. Debe tomar las medidas razonables para evitar la divulgación, diseminación o uso no autorizado de la Información Confidencial de, incluyendo, como mínimo, aquellas medidas que emplee para proteger su propia información confidencial de naturaleza similar. No debe emitir ningún comunicado de prensa o cualquier otra comunicación pública con respecto a este Contrato o su uso de las Ofertas de Servicios. No debe declarar falsamente o tergiversar la relación entre usted y nosotros (incluyendo la declaración o implicación de que lo apoyamos, patrocinamos o avalamos), ni debe declarar o implicar ninguna relación o afiliación entre usted y nosotros o cualquier otra persona o entidad salvo lo permitido de forma expresa por este Acuerdo.

13.2 Fuerza Mayor. Nosotros y nuestras filiales no nos hacemos responsables de retraso o incumplimiento alguno de cualquier obligación conforme a este Contrato en caso de que dicho retraso o incumplimiento derive de cualquier causa más allá de nuestro control razonable, incluyendo hechos fortuitos, controversias laborales u otras perturbaciones comerciales, fallas del sistema eléctrico, en telecomunicaciones, u otras fallas de servicios públicos, sismos, tormentas u otros elementos naturales, bloqueos, embargos, amotinamientos, hechos o mandatos judiciales gubernamentales, actos de terrorismo, o guerra.

13.3 Contratistas Independientes; Derechos No Exclusivos. Usted y nosotros somos contratistas independientes, y ninguna de las partes, ni ninguno de sus respectivos afiliados, es un representante de la otra parte para efecto alguno ni tiene la autoridad para vincular a la otra parte. Ambas partes se reservan el derecho a (a) desarrollar o haber desarrollado para sus productos servicios, conceptos, sistemas, o técnicas que son similares o que compiten con los productos, servicios, conceptos, sistemas, o técnicas que se desarrollaron o los contempló la otra parte y (b) apoyar a desarrolladores terceros o integradores de sistemas quienes pueden ofrecer productos o servicios que compiten con los productos y servicios de la otra parte.

13.4 Sin Beneficios en Favor de Terceros. Este Contrato no crea ningún derecho de beneficiarios en favor de terceros a ningún individuo o entidad que no sea parte de este Acuerdo.

13.5 Notificación.

(a) Dirigida a Usted. Podemos proporcionarle cualquier notificación conforme a este Contrato mediante: (i) la publicación de una notificación en el Sitio de o (ii) el envío a la dirección de correo electrónico asociada a su cuenta en ese momento. Las notificaciones que proporcionemos mediante la publicación en el Sitio de entrarán en vigor hasta su publicación y las notificaciones que proporcionemos mediante correo electrónico entrarán en vigor al momento de enviar el correo electrónico. Es su responsabilidad mantener actualizada su dirección de correo electrónico. Se considerará que usted recibió cualquier correo electrónico que se haya enviado a la dirección de correo electrónico asociada a su cuenta en ese momento en cuanto se realice el envío del correo electrónico, haya o no recibido en efecto el correo electrónico.

(b) Dirigida a Nosotros. Para proporcionarnos una notificación conforme a este Acuerdo, debe realizarla por escrito en el siguiente domicilio Prolongación Paseo de la Reforma No. 1200, Piso 18, Colonia Cruz Manca, Delegación Cuajimalpa de Morelos, Código Postal 05349, Ciudad de México, con copia al siguiente correo electrónico Movistar Cloud MX <MovistarCloud.MX@telefonica.com>. Las notificaciones que se proporcionen por entrega personal entrarán en vigor de forma inmediata.

(c) Idioma. Todos los comunicados y notificaciones que se hagan o entreguen de conformidad con este Contrato deben realizarse en el idioma Español.

13.6 Cesión. Usted no cederá este Acuerdo, o delegará o sublicenciará ninguno de sus derechos conforme a este Acuerdo, sin nuestro consentimiento previo por escrito. Cualquier cesión o transferencia que viole esta Sección 13.8 será nulo. Con sujeción a lo anterior, este Contrato será vinculante y redundará en beneficio de las partes y sus respectivos sucesores y cesiones.

13.7 Sin Renuncias. El incumplimiento por parte nuestra para hacer valer cualquier disposición de este Contrato no constituirá una renuncia actual o futura de tal disposición ni limitará nuestro derecho a

hacer valer tal disposición en un momento posterior. Todas las renunciaciones por parte nuestra deben estar por escrito para entrar en vigor.

13.8 Divisibilidad. Si cualquiera de las partes de este Contrato se considera inválida o inexigible, las partes restantes del mismo permanecerán en plena vigencia y efecto. Cualquiera de las porciones inválidas o inexigibles se interpretará según el efecto y la finalidad de la parte original. Si tal interpretación no es posible, se retirará la parte inválida o inexigible de este Contrato pero el resto del mismo permanecerá en pleno vigor y efecto.

#### 13.9 Jurisdicción y Competencia.

Al presente Contrato lo rigen el Código de Comercio y Código Civil Federal, La Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones aplicables y, para el caso de que entre las partes llegara a presentarse cualesquier controversia relacionada con la interpretación y cumplimiento del presente Contrato, las partes acuerdan someterse a la vía administrativa de Profeco y, en caso de subsistir controversia a las leyes y jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando a cualquier fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio, presente o futuro, o por cualquier otra causa.

Usted manifiesta que ha leído las condiciones y cláusulas del presente Contrato que acepta y entiende sus obligaciones y derechos derivados, asumiendo así la responsabilidad implícita en su aceptación.

13.10 Contrato Completo. Este Contrato incluye las Políticas y es el Contrato completo entre usted y nosotros con respecto al objeto de este Acuerdo. Este Contrato revoca todas las declaraciones, convenios, acuerdos o comunicaciones previas o contemporáneas entre usted y nosotros, ya sea de forma escrita o verbal, con respecto al objeto de este Acuerdo. Sin detrimento de cualquier otro Contrato celebrado entre usted y nosotros, las disposiciones de la Sección 3 de este Contrato sobre seguridad y datos contienen toda la obligación que tenemos nosotros y nuestras filiales con respecto a la seguridad, privacidad y confidencialidad de Su Contenido. Nosotros no estaremos obligados, y de manera específica nos oponemos a todo término, condición o cualquier otra disposición que sea diferente o adicional a las disposiciones de este Contrato (se altere o no de forma sustancial este Acuerdo) y que usted presente en cualquier mandato judicial, recibo, aceptación, confirmación, correspondencia u otro documento. Si los términos de este documento son inconsistentes con los términos que contenga cualquier Política, los términos incluidos en este documento prevalecerán, con excepción de los Términos de Servicio que rigen este documento. Si proporcionamos una traducción de la versión en idioma Inglés de este Acuerdo, la versión en idioma Español regirá en caso de cualquier controversia.

#### 14 Definiciones.

“Política de Uso Aceptable” significa la política actualmente disponible en [movistarcloudservices.com](https://www.movistarcloudservices.com) la cual podemos actualizar de vez en cuando.

“Información de la Cuenta” significa la información acerca de usted, la cual usted nos proporcionó en relación con la creación o la administración de su cuenta de. Por ejemplo, la Información de la Cuenta

incluye nombres, nombres de usuarios, números telefónicos, direcciones de correo electrónico y la información de facturación asociada con su cuenta de.

“API” significa una interfaz del programa de aplicación.

“Información Confidencial significa toda la información de Telefónica no pública que nosotros, nuestras filiales, socios comerciales o nuestros respectivos empleados, contratistas o representantes hayamos divulgado, la cual se designa como confidencial o que, dada la naturaleza de la información o de las circunstancias acerca de su divulgación, se deba entender de manera razonable que es confidencial. La Información Confidencial incluye: (a) información no pública en relación con nuestra tecnología, clientes, planes de negocios, actividades promocionales y de comercialización, finanzas y otros asuntos de negocios, así como de nuestras filiales o de nuestros socios comerciales; (b) la información de terceros que estamos obligados a mantener de manera confidencial; y (c) la naturaleza, contenido y existencia de cualquier discusión o negociación entre usted y nosotros o nuestras filiales. La Información Confidencial de no incluye ninguna información que: (i) sea o se convierta en información disponible al público sin incumplir con este Acuerdo; (ii) pudiera demostrarse mediante documentación que se hizo de su conocimiento al momento que la recibió de nuestra parte; (iii) se reciba de terceros quienes no hayan adquirido o divulgado la misma mediante un acto ilícito o delictivo; (iv) se pudiera mostrar mediante documentación que usted la desarrolló de manera independiente sin referencia a la Información Confidencial de

“Contenido, significa el Contenido que nosotros o cualquier de las filiales pongamos a disposición en relación con los Servicios o en el Sitio de para permitir el acceso y el uso de los Servicios; Documentación; código de muestra; biblioteca de software; herramientas de líneas de comando; y otras tecnologías relacionadas. El Contenido no incluye los Servicios.

“Marcas ” significa cualquier marca comercial, marca de servicio, nombre de servicio o comercial, logotipo u otro nombre de y de sus filiales que pudiéramos poner a su disposición en relación con este Acuerdo.

“Lineamientos de Asistencia” significa los lineamientos que actualmente se encuentran disponibles en [movistarcloudservices.com](http://movistarcloudservices.com) tal como los pudiéramos modificar de vez en cuando.

“Sitio” significa [movistarcloudservices.com](http://movistarcloudservices.com) y cualquier sitio sucesor o relacionado que designemos.

“Contenido” significa el software (que incluye imágenes de máquinas), datos, texto, audio, videos o imágenes.

“Documentación” significa las guías del desarrollador, guías para la puesta en marcha, guías para el usuario, guías de referencia rápida, así como otros manuales técnicos y de operación y las especificaciones de los Servicios, los cuales se encuentra en [movistarcloudservices.com](http://movistarcloudservices.com) y que podríamos actualizar de vez en cuando.

“Usuario Final” significa cualquier persona o entidad que de forma directa o indirecta a través de otro usuario: (a) acceda o use Su Contenido; o (b) de otro modo acceda o use las Ofertas de Servicios en relación con su cuenta. El término “Usuario Final” no incluye personas o entidades que acceden o usan los Servicios y cualquier Contenido con su propia cuenta en lugar de con la cuenta de usted.

“Políticas” significa la Política de Uso Aceptable, los Términos del Sitio, los Términos de Servicio todas las restricciones descritas en el Contenido y en el Sitio, y cualquier otra política o términos que se proporcionen o se incorporen a este Acuerdo. Las Políticas no incluyen documentos técnicos u otros materiales de comercialización a los que se hace referencia en el Sitio de.

“Política de Privacidad” significa la política de privacidad que se proporciona actualmente en [movistarcloudservices.com](http://movistarcloudservices.com), la cual podríamos actualizar de tiempo en tiempo.

“Servicio” significa cada uno de los servicios web que nosotros pusimos a su disposición, incluyendo aquellos servicios web que se describen en los Términos de Servicios.

“Atributos de Servicios” significa el uso de datos de los Servicios en relación con su cuenta, tales como los identificadores de recursos; etiquetas de metadatos, roles de seguridad y acceso, normas regulatorias, políticas de uso, permisos, estadísticas y análisis de uso.

“Acuerdo de Nivel de Servicio” significa todos los acuerdos de nivel de servicio que ofrecemos con respecto a los Servicios y que publicamos en [movistarcloudservices.com](http://movistarcloudservices.com), los cuales podemos actualizar de vez en cuando. Los acuerdos de nivel de servicio que ofrecemos actualmente con respecto a los Servicios se encuentran en:

[movistarcloudservices.com](http://movistarcloudservices.com)

“Ofertas de Servicio” significa los Servicios (incluyendo los que se asocian a las API), el Contenido de, las Marcas, el Sitio de y cualquier otro producto o servicio que proporcionemos conforme a este Acuerdo. Las Ofertas de Servicios no incluye el Contenido de Terceros.

“Términos de Servicio” significa los derechos y restricciones en relación con Servicios en particular que se encuentran en [movistarcloudservices.com](http://movistarcloudservices.com) los cuales podemos actualizar de vez en cuando.

“Términos del Sitio” significa los términos de uso que se encuentran en [movistarcloudservices.com](http://movistarcloudservices.com) los cuales podemos actualizar en cualquier momento.

“Sugerencias” significa todas las mejoras a las Ofertas de Servicios que usted nos sugirió.

“Vigencia” significa el periodo de vigencia de este Contrato como se describe en la Sección 7.1.

“Contenido de Terceros” significa el Contenido que cualquier tercero puso a su disposición en el Sitio de o junto con los Servicios.

“Su Contenido” significa el Contenido que usted o cualquier Usuario Final nos transfiere para procesamiento, almacenamiento o alojamiento de los Servicios en relación con su cuenta y cualesquiera resultados computacionales que usted o cualquier Usuario Final derive de lo anterior a través de su uso de los Servicios. Por ejemplo, Su Contenido incluye Contenido que usted o cualquier Usuario final almacene en el Servicio de Almacenamiento Simple Su Contenido no incluye la Información de la Cuenta

## II TÉRMINOS DEL SERVICIO

Los siguientes Términos del servicio se refieren únicamente a aquellos Servicios específicos a los que hacen referencia los Términos del servicio. En caso de conflicto entre estos Términos del servicio y los términos del Contrato con el cliente u otro Contrato con Nosotros que regule el uso por parte de usted de nuestros Servicios (el “Acuerdo”), se aplicarán los términos y condiciones de los presentes Términos del servicio, pero solo en el caso de existir dicho conflicto. Los términos en mayúscula en este documento pero que no se encuentran definidos en el documento tienen los significados que se establecen en el Acuerdo.

1. Términos universales del servicio (aplicables a Todos los servicios)
  - 1.1. Usted puede utilizar los Servicios solo para almacenar, recuperar, consultar, servir y ejecutar Sus contenidos, que son de su propiedad o para los cuales tiene autorización o que ha obtenido legalmente. Según su uso en estos Términos de servicio, “Sus contenidos” incluyen cualquier “Contenido de la empresa” y cualquier “Contenido del cliente”. Como parte de los Servicios, usted puede estar autorizado a utilizar determinado software (lo que incluye información relacionada) proporcionado por nosotros o por otorgantes de licencia de terceros. Este software no se le distribuye ni se le vende a usted, y usted solo lo puede utilizar como parte de los Servicios. Usted no debe transferirlo fuera de los Servicios sin una autorización expresa.
  - 1.2. Usted debe atenerse a la documentación técnica actual correspondiente a los Servicios (lo que incluye las guías actualizadas para el desarrollador) que publicamos y actualizamos periódicamente en el portal de Telefónica. Además, si usted crea tecnología que funciona con un Servicio, usted debe atenerse a la documentación técnica en vigor correspondiente a los Servicios (lo que incluye las guías actualizadas para el desarrollador) que publicamos y actualizamos periódicamente en el portal de Telefónica.
  - 1.3. Usted proporcionará información u otros materiales relacionados con Sus contenidos (lo que incluye copias de cualesquiera aplicaciones de la parte del cliente) si así se lo requerimos de forma razonable para verificar que usted cumple con el Acuerdo. Es posible que controlemos los interfaces externos (p.e., puertos) de Sus contenidos para verificar que usted cumple con el Acuerdo. Usted no bloqueará ni interferirá nuestra supervisión, pero puede utilizar tecnología de encriptado o cortafuegos para mantener la confidencialidad de Sus contenidos. Usted cooperará de forma razonable para identificar la fuente de cualquier problema con los Servicios que creamos razonablemente que son atribuibles a Sus contenidos o a cualquier material de usuario final que usted controle.
  - 1.4. Usted tendrá las siguientes responsabilidades: (a) no podrá manipular, sustituir u operar modificación alguna sobre los Servicios, siendo responsable de cualesquiera daños, pérdida, destrucción o deterioro que por dichas manipulaciones, sustituciones o modificaciones pudieran sufrir, los servicios, servidores y demás recursos necesarios para la prestación de los Servicios, sin perjuicio de las demás responsabilidades en que incurra; (b) responder de los daños y perjuicios que pudieran derivarse de cualquier variación, sin consentimiento de Telefónica, a la configuración física o lógica de los Servicios o equipos que Telefónica utilice para prestar el Servicio, sin perjuicio de las demás responsabilidades en que incurra; (c) responder ante Telefónica y ante terceros de cuantos daños y perjuicios se deriven de la utilización incorrecta o no autorizada de los Servicios, por cuenta propia, de sus empleados o de terceros, que puedan provocar averías o deterioros en los SERVICIOS, equipos que Telefónica utilice para prestar los Servicios, o bien, pérdida o destrucción de la información, incluso la perteneciente a otros clientes, o de alguno de los elementos físicos o lógicos de los Servicios; (d) responder en el supuesto que la información almacenada, recuperada, consultada y ejecutada por Usted viole la legislación aplicable y, (e) en particular, será responsable de manera enunciativa más no limitativa de (i) la utilización con fines ilícitos de los Servicios (ii) almacenamiento, recuperación, consulta y ejecución de materiales o contenidos que violen la legislación vigente; (iii) la falsificación de la identidad de Usted.
  - 1.5. En caso de producirse cualquiera de las conductas señaladas en los apartados precedentes, Telefónica

procederá de inmediato a la notificación por escrito a Usted, a fin de que éste adopte las acciones correctivas pertinentes, realizando Telefónica, en su caso, cuantas actuaciones le fueren exigibles de acuerdo con la legislación vigente. Si Usted no adopta las acciones correctivas necesarias y por tanto incurre en las conductas señaladas de forma continuada, Telefónica se reserva el derecho a rescindir inmediatamente el presente el Acuerdo, sin necesidad de resolución judicial previa y sin responsabilidad alguna, así como suspender o cancelar los Servicios.

- 1.6. Así mismo, Si creemos razonablemente que alguno de Sus contenidos infringe la ley, se aprovecha o viola los derechos de terceros o por el contrario incumple un término material del Contrato (lo que incluye la documentación, los Términos del servicio, o la Política de uso aceptable) (“Contenidos prohibidos”) le informaremos de los Contenidos prohibidos y le podemos requerir que retire dichos contenidos de los Servicios o que deshabilite el acceso a ellos. Si usted no retira o inutiliza el acceso a los Contenidos prohibidos dentro de los dos (2) días posteriores a nuestra notificación, podremos retirar o inutilizar el acceso a los Contenidos prohibidos o suspender los Servicios hasta el punto de que no podamos retirar o inutilizar el acceso a los Contenidos prohibidos. Sin perjuicio de lo anterior, es posible que retiremos o inutilicemos el acceso a cualquier Contenido prohibido sin aviso previo en caso de contenidos ilegales, donde el contenido pueda interrumpir o amenazar los Servicios, en aras del cumplimiento de la ley o de una orden judicial o cualquier orden o requerimiento gubernamental. En el caso que retiremos contenido sin aviso previo, se lo comunicaremos inmediatamente excepto si lo prohíbe la ley.
- 1.7. Periódicamente podemos ofrecer, programas de gratuidad o de descuentos que cubran determinados usos de los Servicios (cada uno, un “Programa especial de precios”). Es posible que dejemos de aceptar nuevas suscripciones o discontinuemos un Programa especial de precios en cualquier momento. Se aplicarán los cargos estándar al finalizar un Programa especial de precios o si usted excede los límites del Programa especial de precios. Usted debe cumplir todos los términos adicionales, restricciones o limitaciones (p.e., las limitaciones de la cantidad total de uso) del Programa especial de precios, como se describe en los términos de la oferta del Programa especial de precios o en la página de precios del/de los Servicio(s) correspondiente(s). Es posible que usted no pueda acceder al uso de los Servicios si lo hace eludiendo cualquiera de los términos adicionales, restricciones o limitaciones (p.e., creando varias cuentas para recibir beneficios adicionales en virtud de un Programa especial de precios), y podremos eliminar su cuenta con efectos inmediatos si lo hace. Cualquier información almacenada o instancias proporcionadas como parte de un Programa especial de precios debe usarse activamente.
- 1.8. Si ponemos a su disposición simultáneamente varios descuentos u opciones de precio para un Servicio, usted podrá escoger solo una de las opciones de descuentos o precios especiales, y no tendrá derecho a acumular descuentos y precios especiales y solo aplicarán para el periodo establecido por Telefónica.
- 1.9. Usted se asegurará de que toda la información que nos proporcione mediante el portal TELEFÓNICA (por ejemplo, información proporcionada en relación con su registro para obtener los Servicios, solicitudes de incremento de los límites de uso, etc.) es precisa, completa y no engañosa.
- 1.10. Periódicamente podemos aplicar actualizaciones, parches, corrección de errores u otros servicios de mantenimiento en la Oferta de servicios (“Mantenimiento”). Aceptamos hacer todos los esfuerzos razonables para realizar, previa notificación, trabajos de Mantenimiento programado (excepto en el caso de Mantenimiento urgente) y usted acepta hacer todos los esfuerzos razonables para cumplir con aquellos requisitos de Mantenimiento sobre los que le informemos.

## 1.9 Participación de Servicios Beta

- 1.9.1 Este apartado describe los términos y condiciones adicionales bajo los cuales Usted puede acceder y utilizar determinadas características, tecnologías y servicios que Telefónica pone a su disposición y que todavía no están disponibles en general; esto incluye, sin limitarse a, todos aquellos productos o características denominados “beta”, “avance”, “preestreno”, o “experimental” (cada uno, un “Servicio beta”) o el acceso y uso de la Oferta de servicios

disponible en cualquier región que no estén disponibles en general, incluyendo, pero sin limitarse a, cualquier región identificada por Telefónica como “beta”, “avance”, “preestreno”, o “experimental” (cada una, una “Región beta”). En caso de conflicto entre estos Términos de servicio beta y un Contrato de participación en pruebas beta ya existente entre usted y Telefónica, los términos del Contrato en pruebas beta ya existente tendrá preferencia.

- 1.9.2 Durante la vigencia del correspondiente Servicio beta o Región beta (según la definición de Telefónica), usted podrá: (a) tener acceso y utilizar el Servicio beta o la Oferta de servicios en cualquier Región beta únicamente con fines de evaluación interna; y (b) instalar, copiar y utilizar cualquier Contenido asociado que Telefónica le proporcione en relación con el Servicio beta (“Materiales beta”) únicamente cuando sea necesario para acceder y utilizar el Servicio beta o la Oferta de servicios en cualquier Región beta de la forma autorizada por este apartado.
- 1.9.3 Usted acepta no permitir el acceso a o el uso de ningún Servicio beta y Ofertas de servicios en cualquier Región beta o Materiales beta por parte de terceros que no sean sus propios empleados y adjudicatarios que (i) necesiten utilizar o acceder al Servicio beta, las Ofertas de servicios en la Región beta o los Materiales beta en relación con actividades de evaluación interna de Su empresa, y (ii) hayan firmado acuerdos de confidencialidad por escrito que les obliguen a proteger la confidencialidad de la información que no sea pública relacionada con el Servicio beta, la Región beta o los Materiales beta.
- 1.9.4 Usted debe cumplir todas las políticas y recomendaciones relacionadas con cualquier Servicio beta o Región beta a los cuales se le haya permitido el acceso, incluyendo la Política de privacidad, Política de uso aceptable, estos Términos de servicio, y cualesquiera términos y condiciones adicionales para cualquier Servicio beta o Región beta específico. TELEFÓNICA podrá añadir o modificar restricciones, lo que incluye bajar o elevar los límites de uso, relacionados con el acceso a o el uso de cualquier Servicio beta, Ofertas de servicio en una Región beta o Materiales beta en cualquier momento. Si Telefónica se lo solicita, usted aumentará o reducirá inmediatamente Su uso del correspondiente Servicio beta, las Ofertas de servicio en una Zona beta o los Materiales beta en aquellos supuestos que Telefónica especifique. Los Acuerdos de nivel de servicio no son aplicables a los Servicios beta o a cualquiera de las Ofertas de servicios en las Regiones beta y son los que se establecen en el numeral 9 de los presente Términos del Servicio.
- 1.9.5 Telefónica puede suspender o rescindir su acceso al uso de cualquier Servicio beta u Oferta de servicios en cualquier Región beta en cualquier momento y por cualquier motivo. Telefónica puede, en cualquier momento, dejar de prestar cualquier o todos los Servicios beta o cualquier Oferta de servicios en una Región beta a su total discreción y sin notificación. Los Servicios beta y las Ofertas de servicios en las Regiones beta también pueden estar indisponibles y/o su rendimiento puede verse afectado negativamente por trabajos de mantenimiento programados y no programados. Telefónica hará todos los esfuerzos razonables para notificarle con antelación los trabajos de mantenimiento programados, pero



Telefónica no puede advertir con antelación sobre los trabajos de mantenimiento que no estén programados o que se deban a una razón urgente.

- 1.9.6 En consideración a que se le permita acceder y utilizar un Servicio beta o una Oferta de servicios en una Región beta, usted acepta proporcionar a Telefónica información relativa a su acceso, uso, pruebas o evaluación del Servicio beta, la Oferta de servicios en la Región beta o cualesquiera Materiales beta relacionados, lo que incluye observaciones o información relativa al rendimiento, características y funcionalidad del Servicio beta o cualesquiera Materiales beta que correspondan, cuando y en la forma que lo requiera de forma razonable TELEFÓNICA (“Observaciones de la evaluación”). TELEFÓNICA será la propietaria y podrá utilizar y evaluar todas las Observaciones de evaluación para sus propios intereses. Usted no utilizará ninguna Observación de la evaluación excepto para fines de su evaluación interna del Servicio beta o Región beta.
- 1.9.7 Cada Servicio beta y Oferta de servicios en una Región beta será automáticamente rescindida después del lanzamiento de la versión disponible de forma general del correspondiente Servicio beta u Oferta de servicios en una Región beta o por aviso de finalización por parte de TELEFÓNICA. Con independencia de cualquier disposición en sentido contrario en el Contrato o estos Términos de servicio, bien Usted o TELEFÓNICA pueden finalizar su participación en un Servicio beta u Oferta de servicios en una Región beta en cualquier momento por cualquier motivo previo aviso a la otra parte. Una vez terminada su participación en un Servicio beta u Oferta de servicios en una Región beta por cualquier motivo, (a) Usted no tendrá más derecho a acceder o utilizar el correspondiente Servicio beta u Oferta de servicios en la Región beta y Materiales beta; (b) Sus contenidos usados en el correspondiente Servicio beta u Oferta de servicios en una Región beta podrán ser eliminados o no ser accesibles; y (c) Usted devolverá inmediatamente o, si así se lo indica TELEFÓNICA, destruirá todos los Materiales beta o cualquier otra información confidencial de TELEFÓNICA relacionada con el correspondiente Servicio beta, Oferta de servicios en cualquier Región beta o Materiales beta. Si TELEFÓNICA lanza una versión disponible de forma general de un Servicio beta o una Oferta de servicios en una Región beta, Su acceso a y uso de la versión disponible de forma general estará sujeto al Contrato y a cualquier apartado independiente de estos Términos de servicio, según se especifique en la Oferta de servicios disponible de forma general. Si cualquier Región beta se pone a disposición del público, su acceso a y uso de la Oferta de servicios en la zona de TELEFÓNICA generalmente disponible estarán sujetos a los términos y condiciones aplicables a dicha región de TELEFÓNICA. TELEFÓNICA no garantiza que cualquier Servicio beta u Oferta de servicios en cualquier Región beta vayan a estar disponibles alguna vez de forma general, o que cualquier versión disponible de forma general vaya a contener las mismas o similares funcionalidades que la versión facilitada por TELEFÓNICA durante la vigencia del Servicio beta o la Región beta, según corresponda. TELEFÓNICA no garantiza que cualquier Región beta vaya a estar disponible de forma general.
- 1.9.8 Los Materiales beta, las Observaciones de la evaluación, las Sugerencias relacionadas con el Servicio beta o a la Región beta, o cualquier otra información sobre o referida a (incluida la existencia de) cualquier Servicio beta o Región beta se consideran Información confidencial de TELEFÓNICA.
- 1.9.9 DESCARGOS DE RESPONSABILIDAD ADICIONALES. SIN LIMITAR CUALQUIER DESCARGO DE RESPONSABILIDAD O LOS PRESENTES TÉRMINOS DE SERVICIO, LOS SERVICIOS BETA Y LA OFERTA DE SERVICIOS EN REGIONES BETA, LAS REGIONES BETA Y LOS MATERIALES BETA NO ESTÁN PREPARADOS PARA SU LANZAMIENTO AL MERCADO GENERAL Y PUEDEN CONTENER FALLOS, ERRORES, DEFECTOS O COMPONENTES DAÑINOS. EN CONSECUENCIA, Y CON INDEPENDENCIA DE CUALQUIER DISPOSICIÓN EN SENTIDO CONTRARIO EN EL CONTRATO O EN LOS PRESENTES TÉRMINOS DE SERVICIO, TELEFÓNICA ES SU PROVEEDOR DE SERVICIOS BETA, OFERTAS DE SERVICIO EN REGIONES BETA Y MATERIALES BETA, COMO SON Y CON

TODOS SUS DEFECTOS. TELEFÓNICA Y SUS FILIALES Y OTORGANTES DE LICENCIA NO OFRECEN DECLARACIONES NI GARANTÍAS DE NINGÚN TIPO, NI DE FORMA EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, LEGAL O DE CUALQUIER OTRO TIPO CON REFERENCIA A LOS SERVICIOS BETA, LA OFERTA DE SERVICIOS EN REGIONES BETA, LAS REGIONES BETA O LOS MATERIALES BETA. SE INCLUYE CUALQUIER GARANTÍA DE QUE LOS MENCIONADOS SERVICIOS BETA, LAS OFERTAS DE SERVICIO EN REGIONES BETA, LAS REGIONES BETA O LOS MATERIALES BETA SEAN ININTERRUMPIDOS, NO PRESENTEN ERRORES O ESTÉN LIBRES DE COMPONENTES DAÑINOS, O QUE CUALQUIER CONTENIDO, INCLUIDO SU CONTENIDO (DE USTED), ESTARÁ SEGURO O NO SE PERDERÁ NI RESULTARÁ DAÑADO. SIEMPRE QUE ESTÉ PERMITIDO POR LA LEY, TELEFÓNICA Y SUS FILIALES Y OTORGANTES DE LICENCIA NO SE HACEN RESPONSABLES DE NINGÚN TIPO DE GARANTÍA, INCLUYENDO CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIALIZACIÓN, CALIDAD SUFICIENTE, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR, NO INCUMPLIMIENTO O USO PACÍFICO, Y TODAS LAS GARANTÍAS QUE SURJAN DURANTE EL TRANCURSO DE SU TRATAMIENTO O USO COMERCIAL.

## 2. Servicio de Elastic Cloud Service ECS y Servicio Baremetal

- 2.1 En relación con el uso que usted haga del Elastic Cloud Service (incluyendo todas las instancias y tipos de instancia, servidores y otros recursos, dedicados, reservados o bajo demanda, en conjunto “ECS”) y los Servicios, es Su responsabilidad disponer de las licencias y cumplir los términos de las licencias de todos aquellos programas con los que opere.
- 2.2 En relación con el uso que usted haga del Servicio Baremetal (incluyendo todas las instancias y tipos de instancia, servidores y otros recursos) y los Servicios, es su responsabilidad disponer de las licencias y cumplir los términos de las licencias de todos aquellos programas con los que opere.
- 2.3 Uso de Software Microsoft. Conjuntamente con los Servicios, usted puede estar autorizado a usar determinado software (incluida la documentación relacionada) desarrollado por y propiedad de Microsoft Corporation o sus otorgantes de licencia (en conjunto, el “Software Microsoft”). Si usted elige utilizar el software de Microsoft, Microsoft y sus otorgantes de licencia requieren que usted acepte los siguiente términos y condiciones:
  - 2.3.1 El software Microsoft no se le distribuye ni se le vende a usted, y usted lo puede utilizar solo conjuntamente con los Servicios.
  - 2.3.2 Usted no está autorizado a transferir o utilizar el software Microsoft fuera de los Servicios.
  - 2.3.3 Usted no puede retirar, modificar u oscurecer cualquier notificación de derechos de autor, marca registrada u otros derechos de propiedad contenida en el software Microsoft.
  - 2.3.4 Usted no puede realizar ingeniería inversa, descompilar o desmontar el software Microsoft, excepto en la medida que lo permita la legislación vigente.
  - 2.3.5 Microsoft no se hace responsable, en la medida permitida por la legislación vigente, de ninguna garantía por parte de Microsoft y de cualquier obligación por parte de Microsoft o sus proveedores por cualquier daño, ya sea directo, indirecto o consecuencial, resultante de los Servicios.
  - 2.3.6 Microsoft no es responsable de proporcionar ninguna asistencia en relación con los Servicios. No contacte con Microsoft para solicitar asistencia, excepto en el caso de BYOL (“traiga su propia licencia”).
  - 2.3.7 Usted no tiene ningún derecho a usar el software Microsoft en ninguna aplicación que controle aeronaves u otro tipo de transporte masivo de personas, instalaciones nucleares o químicas, sistemas de soporte vital, equipos médicos implantables, vehículos a motor, sistemas de armamento o cualquier escenario similar (en conjunto, “Uso de alto riesgo”).

Microsoft y sus proveedores renuncian a cualquier garantía explícita o implícita de adecuación por Uso de alto riesgo. El Uso de alto riesgo no incluye la utilización del software Microsoft para fines administrativos, para almacenar la configuración de datos, herramientas de ingeniería y/o de configuración, u otras aplicaciones de no control, cuyo fallo no causaría la muerte, daños personales o daños graves físicos o ambientales. Dichas aplicaciones de no control pueden comunicarse con aplicaciones que realizan el control, pero no deben ser responsables, ni directa ni indirectamente, de la función de control.

2.3.8 Microsoft es considerado tercera parte beneficiaria de este apartado 4.2 con el derecho a hacer cumplir sus disposiciones.

2.4 Uso de Software Novell. Conjuntamente con los Servicios, usted puede estar autorizado a usar determinado software (incluida la documentación relacionada) desarrollado por y propiedad de Novell, Inc. o sus otorgantes de licencia (en conjunto, el "Software Novell"). Si usted elige utilizar el software de Novell, Novell y sus otorgantes de licencia requieren que usted acepte los siguiente términos y condiciones:

2.4.1 El uso por su parte del software de Novell está sujeto a los términos y condiciones del Contrato de licencia Novell para usuario final ("EULA Novell") que acompaña al software Novell. Usando el software Novell, por la presente usted acepta cumplir con los términos de la correspondiente EULA Novell, que aparecen la primera vez que se accede a la correspondiente imagen de la máquina.

2.5 Uso de Software Red Hat. Conjuntamente con los Servicios, usted puede estar autorizado a usar determinado software (incluida la asistencia, el mantenimiento y la documentación relacionada) desarrollado por y propiedad de Red Hat, Inc. o sus otorgantes de licencia (en conjunto, el "Software Red Hat"). Si usted elige utilizar el software de Red Hat, Red Hat y sus otorgantes de licencia requieren que usted acepte los siguiente términos y condiciones:

2.5.1 Red Hat renuncia a cualquier (i) garantía con respecto al software Red Hat y (ii) responsabilidad por los daños, ya sean directos o indirectos, incidentales, especiales, punitivos o consecuenciales, y cualquier pérdida de beneficios, ingresos, datos o uso de datos, que resulten del uso por su parte del software Red Hat.

2.5.2 El uso que usted haga del software Red Hat está sujeto a los términos y condiciones del Contrato de suscripción del software en la nube Red Hat actualmente vigente, que se encuentra ubicado en la actualidad en [www.redhat.com/licenses/cloud\\_cssa/](http://www.redhat.com/licenses/cloud_cssa/) (el "CSSA Red Hat"). Utilizando el software Red Hat, usted acepta cumplir los términos del CSSA Red Hat.

2.6 Concesión de licencia Microsoft BYOL Bajo esta opción, ECS y el Servicio Baremetal le permiten proveer instancias ECS y Baremetal usando su software Microsoft y licencias Microsoft (el "Programa BYOL"). A menos que se especifique lo contrario en su(s) acuerdo(s) con Microsoft, usted puede utilizar este beneficio, y usted (a) utiliza Instancias dedicadas o Servidores dedicados; (b) realiza lanzamientos desde máquinas virtuales (VM) originados en softwares binarios proporcionados por usted; y (c) ejecuta las instancias dentro de sus regiones TELEFÓNICA designadas. Usted debe cumplir los requisitos para utilizar el programa BYOL para el correspondiente software Microsoft según su(s) acuerdo(s) con Microsoft. Usted es el único responsable de obtener todas las licencias que sean necesarias y de cumplir con todos los requisitos de licencia de Microsoft, incluidos los Derechos de uso del producto y los Términos del producto. Además, usted debe haber aceptado el Contrato de licencia para usuario final de Microsoft (EULA de Microsoft), y usando el software con el programa BYOL, usted acepta el EULA de Microsoft. Usted acepta que ha determinado que el uso que usted haga del programa BYOL cumplirá con los requisitos de licencia de Microsoft aplicables. No está autorizado ni permitido el uso de los Servicios vulnerando su(s) acuerdo(s) con Microsoft.

2.7 Como parte del uso del ECS o del Servicio Baremetal, usted acepta que los recursos de su ECS o de su Servicio Baremetal puedan ser suprimidos o sustituidos debido a un fallo, retirada u otro(s) requerimiento(s) de TELEFÓNICA. No tendremos ninguna responsabilidad en absoluto por daños, responsabilidades, pérdidas (incluidas cualquier corrupción, borrado o destrucción o pérdida de datos, aplicaciones o beneficios), o cualesquiera otras consecuencias que se deriven de lo anteriormente expuesto. EL USO DEL ECS NO LE DA DERECHO, Y POR LA PRESENTE USTED RENUNCIA EXPREAMENTE A, CUALQUIER DERECHO DE ACCESO FÍSICO A, O POSESIÓN FÍSICA DE, CUALQUIER SERVIDOR, EQUIPOS, PROPIEDADES REALES O PERSONALES, U OTROS BIENES DE TELEFÓNICA.

### 3. Servicio de CloudEye (CES) y Autoscaling (AS)

3.1 Usted solo podrá utilizar el CloudEye (CES) para realizar funciones de monitoreo y auto escalado en relación con el ECS. CloudEye (CES) permite el auto escalado en relación con el ECS. El auto escalado requiere el uso de ambos: CloudEye (CES) y el ECS.

3.2 En relación con el Servicio de AS, podemos lanzar instancias ECS adicionales o cancelar instancias ECS basadas en las condiciones fijadas por usted. Usted es responsable de los cargos que acumule en concepto de ECS. Usted es responsable de todos los cargos en los que incurra por su uso del CloudEye (CES) y del auto escalado, con independencia de los resultados obtenidos o de la calidad o el calendario de los resultados. Los cargos en concepto de CloudEye (CES) se acumularán en cuanto usted empiece a utilizar CloudEye (CES) o la funcionalidad de auto escalado.

3.3 El CloudEye (CES) recoge y almacena determinada información para las instancias del ECS que usted monitoriza, incluyendo la utilización de la CPU, la transferencia de datos, y el uso y actividad del disco. Los datos métricos de CloudEye (CES) se guardan durante 7 días; podremos eliminar los datos métricos de CloudEye (CES), sin ningún tipo de responsabilidad y en cualquier momento después de 7 días.

### 4. Elastic Load Balancer Service (ELB)

4.1 Usted solo podrá utilizar el Equilibrado de carga elástica para proporcionar funcionalidad de balanceo de carga en relación con el ECS. Usted debe tener instancias ejecutándose en todas las Zonas de disponibilidad a través de las cuales usted desee equilibrar las cargas mediante el ELB.

4.2 El uso del ELB requiere el uso del ECS. Usted es responsable de las tarifas que acumule en concepto de ECS. Usted es responsable de todos los cargos en que incurra por su uso del Equilibrado de carga elástica, con independencia de los resultados obtenidos o la calidad o el calendario de los resultados. Los cargos en concepto de ELB se acumularán en cuanto usted empiece a utilizar la funcionalidad de ELB.

### 5. Virtual Private Network Service (VPC)

5.1 Usted solo puede utilizar la VPC para conectar sus recursos informáticos a ciertos recursos informáticos mediante una conexión de Red privada virtual (VPN, por sus siglas en inglés).

5.2 El uso de la VPC requiere el uso de otros Servicios. Usted es responsable de todos los cargos aplicables asociados a su uso de otros Servicios en conexión con la VPC. Cuando usted transfiera datos entre los recursos informáticos de Open Telefónica Cloud que se ejecutan en el interior de la VPC Open Telefónica Cloud y recursos informáticos de Telefónica que se ejecutan fuera de la VPC Open Telefónica Cloud, se le cargarán tarifas de transferencia de datos de VPN además de los cargos correspondientes por transferencia de datos de Internet. Los cargos por conexión de VPN se acumulan mientras su conexión VPN está en estado “disponible”.

5.3 Usted es el único responsable de la configuración, funcionamiento, rendimiento y seguridad de todos los equipos y recursos informáticos que usted utilice con su VPC, incluyendo todos los portales y otros dispositivos que utilice para conectarse a la VPC.

## 6. Relational Database Service (RDS)

6.1 Usted solo puede utilizar el RDS para almacenar, consultar, recuperar y servir datos y otros contenidos que son de su propiedad o para los cuales tiene autorización o que ha obtenido legalmente. Usted reconoce que ni nosotros ni nuestros otorgantes de licencia tenemos responsabilidad alguna, y que usted es el único responsable, de la correcta configuración de los grupos de seguridad de la base de datos y otras configuraciones de seguridad asociadas con el RDS.

6.2 Usted puede almacenar instantáneas de sus contenidos del RDS para usarlos más adelante en el RDS, pero las instantáneas no pueden ser descargadas fuera de los Servicios.

6.3 Podemos suprimir su instancia de base de datos RDS si usted intenta acceder o alterar cualquier software cargado por nosotros en la instancia de la base de datos, incluido el software del sistema operativo que se ejecuta sobre la instancia de la base de datos.

6.4 Usted es responsable de configurar su período de retención de backup para darse el tiempo suficiente para recuperar los datos de sus backups en el caso de un fallo del hardware o del sistema de archivos.

### 6.5 Uso de Software Oracle.

6.5.1 “Licencia incluida”. Como parte de los Servicios, usted puede estar autorizado a utilizar determinados programas (lo que incluye información relacionada) descritos en el portal de Telefónica, desarrollados por y propiedad de Oracle América, Inc. o sus filiales (“Oracle”) y los otorgantes de licencia de Oracle (en conjunto, el “Software Oracle”). Si usted elige utilizar el software Oracle y todavía no tiene una licencia de Oracle para dicho software de Oracle, Oracle y sus otorgantes de licencia requieren que usted acepte los siguientes términos y condiciones adicionales:

6.5.1.1 Oracle o sus otorgantes de licencia conservan la propiedad y los derechos de propiedad intelectual del software Oracle, y la titularidad del software no se le transfiere a usted ni a cualquier otra tercera parte en virtud de este Acuerdo.

- 6.5.1.2 El software Oracle está sujeto a una licencia restringida y solo puede ser usado en conexión con la Oferta de servicios, y únicamente por la persona o entidad legal que haya suscrito el acuerdo.
- 6.5.1.3 Usted solo puede utilizar el software Oracle para sus operaciones comerciales internas, y siempre con arreglo al Acuerdo. Usted puede autorizar a agentes o contratistas (incluidos a los externalizados) a usar el software Oracle en su nombre para los propósitos sujetos a, y especificados en, el Acuerdo, dado que usted es responsable del cumplimiento del Contrato por parte del agente, el contratista o los externalizados en relación con dicho uso.
- 6.5.1.4 Usted no podrá:
- 6.5.1.4.1 asignar, garantizar o transferir el software Oracle o cualquier interés en el software Oracle a otra persona o entidad; y, si usted pretende conceder una garantía real en el software Oracle, la parte asegurada no tendrá derecho a usar el software Oracle;
  - 6.5.1.4.2 usar el software Oracle para servicios de alquiler, multipropiedad, servicios de suscripción, alojamiento o externalización;
  - 6.5.1.4.3 eliminar o modificar cualquier notificación de los derechos de propiedad de Oracle o sus otorgantes de licencia;
  - 6.5.1.4.4 poner a disposición de terceros, por cualquier procedimiento, el software Oracle para el uso de las operaciones comerciales de terceras partes;
  - 6.5.1.4.5 duplicar, realizar ingeniería inversa (a no ser que así lo exija la legislación vigente para la interoperabilidad), desmontar o descompilar el software Oracle (incluso las estructuras de revisión de datos o materiales similares producidos por el software Oracle); o
  - 6.5.1.4.6 publicar cualquier resultado de pruebas de referencia ejecutadas en el software Oracle.
  - 6.5.1.4.7 La tecnología de terceros que puede ser apropiada o necesaria para el uso con determinado software de Oracle se especifica en la documentación relacionada, y la tecnología de dicha tercera parte se le licencia a usted solo para su uso con la Oferta de servicios y bajo los términos del Contrato de licencia especificado en la documentación, no bajos los de este Acuerdo.
  - 6.5.1.4.8 En la medida permitida por la legislación vigente, Oracle renuncia a cualquier responsabilidad por daños, ya sean directos, indirectos, incidentales, especiales, punitivos o consecuenciales, y cualquier pérdida de beneficios, ingresos, datos o uso de datos, que resulten del uso por su parte del software Oracle.
  - 6.5.1.4.9 Con independencia de cualquier disposición en sentido contrario establecida en el Acuerdo, Oracle es el tercero beneficiario previsto en el Acuerdo, pero únicamente con respecto a este apartado 16.6.1 de estos Términos de servicio.
  - 6.5.1.4.10 La Ley uniforme de transacciones de información computarizada no es aplicable al uso del software Oracle por parte de usted.
  - 6.5.1.4.11 En caso de rescindirse el Acuerdo, usted deberá dejar de utilizar el software Oracle y toda documentación relacionada.
- 6.5.2 "Trae-tu-propia-licencia" (BYOL). Bajo la opción BYOL, el RDS le permite proporcionar el software Oracle a instancias Baremetal.

## 6.6 Uso de Software Microsoft.

- 6.6.1 “Licencia incluida”. Conjuntamente con los Servicios, usted puede estar autorizado a usar determinado software (incluida la documentación relacionada) desarrollado por y propiedad de Microsoft Corporation o sus otorgantes de licencia (en conjunto, el “Software Microsoft”). Si usted elige utilizar el software de Microsoft, Microsoft y sus otorgantes de licencia requieren que usted acepte los siguiente términos y condiciones:
- 6.6.1.1 El software Microsoft no se le distribuye ni se le vende a usted, y usted lo puede utilizar solo conjuntamente con los Servicios.
- 6.6.1.2 Usted no está autorizado a transferir o utilizar el software Microsoft fuera de los Servicios.
- 6.6.1.3 Usted no puede retirar, modificar u oscurecer cualquier notificación de derechos de autor, marca registrada u otros derechos de propiedad contenida en el software Microsoft.
- 6.6.1.4 Usted no puede realizar ingeniería inversa, descompilar o desmontar el software Microsoft, excepto en la medida que lo permita la legislación vigente.
- 6.6.2 Microsoft no se hace responsable, en la medida permitida por la legislación vigente, de ninguna garantía por parte de Microsoft y de cualquier obligación por parte de Microsoft o sus proveedores por cualquier daño, ya sea directo, indirecto o consecuencial, resultante de los Servicios.
- 6.6.3 Microsoft no es responsable de proporcionar ningún soporte en relación con los Servicios. No contacte con Microsoft para solicitar asistencia, excepto en el caso de BYOL.
- 6.6.4 Usted no tiene ningún derecho a usar el software Microsoft en ninguna aplicación que controle aeronaves u otro tipo de transporte masivo de personas, instalaciones nucleares o químicas, sistemas de soporte vital, equipos médicos implantables, vehículos a motor, sistemas de armamento o cualquier escenario similar (en conjunto, “Uso de alto riesgo”). Microsoft y sus proveedores renuncian a cualquier garantía explícita o implícita de adecuación por Uso de alto riesgo. El Uso de alto riesgo no incluye la utilización del software Microsoft para fines administrativos, para almacenar la configuración de datos, herramientas de ingeniería y/o de configuración, u otras aplicaciones de no control, cuyo fallo no causaría la muerte, daños personales o daños graves físicos o ambientales. Dichas aplicaciones de no control pueden comunicarse con aplicaciones que realizan el control, pero no deben ser responsables, ni directa ni indirectamente, de la función de control.
- 6.6.5 El SQL Server Web Edition debe usarse solo para proporcionar asistencia a páginas web accesibles y públicas, sitios web, aplicaciones web o servicios web. No se puede usar para línea de apoyo a aplicaciones comerciales (p.e., Gestión de relaciones con los clientes (CRM), Gestión de recursos operativos (ERM) y otras aplicaciones similares).
- 6.6.6 Movilidad de licencias con seguro de software (Traiga su propia licencia o BYOL). Bajo esta opción, el RDS le permite proporcionar el software Microsoft SQL Server a instancias EC2 y hacer uso de las posibilidades de gestión del RDS para el software SQL Server. Usted puede hacer uso de este beneficio solo en el caso de que usted cumpla los requisitos y esté suscrito como se describe aquí.
- 6.6.7 Microsoft es considerado tercera parte beneficiaria de este apartado 6.6 con el derecho a hacer cumplir sus disposiciones.

## 7. Identity and Access Management Service (IAM)

- 7.1 Usted puede utilizar el IAM para crear grupos de credenciales de seguridad (las “Credenciales de usuario”) bajo su cuenta TELEFÓNICA, cuyo formato puede incluir un nombre de usuario y contraseña, funciones, políticas, permisos, claves de acceso y/o un *token* de seguridad. Las Credenciales del usuario están sujetas a cambios: (a) por usted mediante IAM basado en API, o

(b) si nosotros determinamos según nuestro propio criterio razonable que es necesario un cambio. Le notificaremos inmediatamente cualquier cambio que hagamos en las Credenciales del usuario.

- 7.2 Usted se asegurará de que el uso que haga de los Servicios bajo las Credenciales de usuario cumple con los términos y condiciones del Contrato con el cliente entre usted y nosotros que regula su uso de los Servicios.
- 7.3 Usted es responsable de todos los cargos aplicables en concepto de uso de los Servicios en conexión con IAM, incluyendo los cargos en que incurra como resultado de cualesquiera Credenciales de usuario. Usted es responsable de mantener el secreto y la seguridad de las Credenciales de usuario (aquellas distintas a cualquier clave que nosotros le autoricemos expresamente a usar públicamente). Usted es el único responsable, y nosotros no tenemos ninguna responsabilidad, por cualesquiera actividades que tengan lugar bajo las Credenciales de usuario, con independencia de si es usted quien realiza dichas actividades o son sus empleados, agentes, subcontratados o clientes, o cualquier tercero. Usted es responsable de la creación, distribución y seguridad (incluyendo la habilitación del acceso) de todas las Credenciales de usuario creadas bajo su cuenta de Telefónica, lo que incluye las credenciales que usted haya utilizado en IAM para crear o divulgarlas a otras partes.
- 7.4 Excepto que Telefónica disponga lo contrario, usted puede utilizar las Credenciales de usuario solo para uso interno y no puede hacerlas públicas. Usted no puede vender, transferir o sub licenciar o autorizar la creación de Credenciales de usuario (que no sean para uso público, uso de cualquier clave que le autoricemos expresamente a usar públicamente) a cualquier otra parte; así pues, usted puede divulgar o hacer divulgar las Credenciales de usuario a sus agentes o subcontratados que realizan servicios para usted, únicamente para permitir a los agentes o subcontratados usar los Servicios en su nombre de conformidad con el Contrato entre usted y nosotros que regula su uso de los Servicios.
- 7.5 Cualquier proveedor de identidad de terceros que usted utilice en relación con la Oferta de servicios es Contenido de terceros bajo el Contrato y es susceptible de serle proporcionado directamente por una tercera parte bajo términos y condiciones independientes. Usted es el único responsable de cumplir dichos términos y condiciones. Podemos cambiar, discontinuar o rechazar el soporte a un proveedor de identidad por cualquier motivo, incluso si el uso del servicio de identidad (a) representa un problema de seguridad o de propiedad intelectual, (b) es económica o técnicamente oneroso, o (c) debe ser rescindido para cumplir con la legislación o los requerimientos de entidades gubernamentales.

## 8. Asistencia

- 8.1 Proporcionaremos “Asistencia” de acuerdo con la descripción que se acompaña más abajo. Si usted está teniendo problemas con uno o más Servicios en relación con su uso de cualquiera de los Contenidos que un tercero le haya proporcionado (alguien que no sea usted mismo o TELEFÓNICA) entonces la Asistencia de TELEFÓNICA no está disponible.
- 8.2 Para proporcionarle Asistencia, TELEFÓNICA hará esfuerzos comercialmente razonables para (a) dar respuesta dentro de los “Tiempos de respuesta” establecidos en las recomendaciones para todos los casos presentados correctamente por personas autorizadas, y (b) trabajar con miras a la identificación y la resolución de los problemas presentados. Al presentar un caso, usted puede indicar el nivel de gravedad de un problema; a pesar de ello, nos reservamos el derecho de reclasificar el nivel de gravedad de forma razonable. Todos los Tiempos de respuesta se miden desde el momento en que una persona autorizada nos presenta un caso de forma correcta. Los casos se pueden presentar según se especifica en las Recomendaciones. No representamos, aseguramos o garantizamos que (i) siempre podremos resolver completamente un caso, (ii) usted no tendrá problemas nunca más, (iii) le proporcionaremos una aplicación, parche o



cualquier otra solución en relación con el problema identificado, o (iv) cualquier asistencia o consejo dará como resultado la mejora o eficiencia del rendimiento. Usted es el único responsable de la implementación y los resultados de cualesquiera sugerencias o consejos recibidos.

- 8.3 A menos que se indique lo contrario en las Recomendaciones, los cargos por Asistencia de Telefónica serán más altos que (a) la tarifa mínima mensual especificada, o (b) un porcentaje de su cargo mensual por uso por todos los Servicios durante el período de facturación.

Independientemente del momento en que usted suscriba o rescinda la Asistencia de Telefónica, estará obligado a pagar un mínimo de treinta (30) días de asistencia cada vez que se registre para recibir el servicio. La implementación de cualesquiera configuraciones o mejoras puede resultar en tarifas y cargos adicionales. Nos reservamos el derecho a negarnos a proporcionar Asistencia a un cliente que suscriba y rescinda el servicio constantemente.

### III ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Acuerdo de nivel de servicio (SLA) para el Servicio de Elastic Cloud Servers (ECS) y Servicio Elastic Volume Service (EVS)

Este Acuerdo de nivel de servicio ("SLA") para ECS y EVS es una política que regula el uso del Servicio de Elastic Cloud Servers ("ECS") y el Servicio Elastic Volume Service ("EVS") bajo los términos del Contrato con el cliente (el "Acuerdo") entre Telefónica y los usuarios de los servicios de Telefónica ("usted"). Este SLA se aplicará de forma separada a todas las cuentas que usen ECS o EVS. A menos que se disponga lo contrario en este documento, este SLA está sujeto a los términos del Contrato y los términos en mayúsculas tendrán el significado que se especifica en el Acuerdo. Nos reservamos el derecho a cambiar los términos de este SLA de conformidad con el Acuerdo.

#### Compromiso de servicio

Telefónica hará aquellos esfuerzos que sean comercialmente razonables para hacer que el ECS y el EVS estén disponibles con un Porcentaje de disponibilidad mensual (definido más adelante) de al menos un 99,95% en cada caso durante cualquier período de facturación mensual (el "Compromiso de servicio"). En el caso que el ECS o el EVS no cumplan con el Compromiso de servicio, usted podrá tener derecho a recibir un Crédito de servicio como se describe más adelante.

#### Definiciones

- "Región" es un área geográfica separada.
- "Zona de disponibilidad" es una ubicación aislada en una Región.
- El "Porcentaje de disponibilidad mensual" se calcula restando del 100% el porcentaje de minutos durante el mes en que el ECS o el EVS, según corresponda, haya estado en situación de "Región indisponible". Las mediciones mensuales del Porcentaje de disponibilidad excluyen la inactividad producida como resultado, directa o indirectamente, de cualquiera de las cláusulas de exclusión del SLA de ECS (definidas más adelante).

- “Región indisponible” e “Indisponibilidad de región” significa que la mayoría de las Zonas de disponibilidad en que usted está ejecutando una instancia, dentro de la misma Región, están “Indisponibles” para usted.
- “Indisponible” y “Indisponibilidad” significan:
  - Para el ECS, cuando todas las instancias que está ejecutando no tienen conectividad externa.
  - Para el EVS, cuando todos los volúmenes que tiene conectados realizan cero operaciones de lectura escritura IO y tienen peticiones pendientes en la cola de IO
- “Sin conectividad externa” significa que existe un problema de red en la red interna y/o en el lado del proveedor de Internet (Telefónica). Si el problema está en el lado de la ISP del cliente, este SLA no es aplicable.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en pesos M.N., calculado como se establece a continuación, que podemos acreditar en una cuenta que cumpla los requisitos.

### Compromisos de servicio y Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje del total de los cargos que usted ha pagado, ya sea por el ECS o por el EVS (de ellos, el que estuviera Indisponible; o los dos, si ambos estaban Indisponibles) en la Región afectada por el período de facturación mensual en que la Indisponibilidad de Región tuvo lugar de acuerdo con la cláusula siguiente.

Porcentaje de disponibilidad mensual	Porcentaje de Crédito de servicio
Menos del 99,95% pero igual o mayor de 99,0%	El 10% de los Cargos del servicio de ECS y/o EVS afectados durante el mes natural en que se produce el Fallo del nivel de servicio del cual el Proveedor es el único responsable de la causa que originó el fallo.
Menos del 99,0%	El 30% de los Cargos del servicio de ECS y/o EVS afectados durante el mes natural en que se produce el Fallo del nivel de servicio del cual el Proveedor es el único responsable de la causa que originó el fallo.

Cualquier Crédito de servicio se aplicará solo contra los futuros pagos por ECS o EVS que usted adeude. Los Créditos de servicio no le dan derecho a ninguna devolución o cualquier otro pago por parte de Telefónica. Solo se aplicará y expedirá un Crédito de servicio si la cantidad del crédito a aplicar en el período de facturación mensual es mayor de un peso M.N. (\$1.00). Los Créditos de servicio se usarán en el próximo período de facturación mensual, cuando hayan sido confirmados por Telefónica. Los Créditos de servicio no se podrán transferir o aplicar a ninguna otra cuenta. Si no se establece lo contrario en el

Acuerdo, su único y exclusivo recurso para cualquier Indisponibilidad, mal rendimiento o cualquier otro fallo en la prestación de ECS o EVS es la recepción de un Crédito de servicio (si corresponde) de acuerdo con los términos del presente SLA.

### **Solicitud de crédito y modalidades de pago**

Para recibir un Crédito de servicio, deberá presentar una reclamación abriendo un caso a través del envío de un correo electrónico a [Movistar Cloud MX <MovistarCloud.MX@telefonica.com>](mailto:MovistarCloud.MX@telefonica.com). Para cumplir los requisitos, la solicitud de crédito debe llegar a nuestras oficinas o bien al correo electrónico señalado anteriormente después de la fecha en que se produjo la incidencia, y debe incluir:

1. las palabras “Solicitud de crédito del SLA” en la línea del asunto;
2. la fecha y la hora de cada incidencia de Indisponibilidad por la que usted presenta la reclamación;
3. las ID de las instancias afectadas del ECS o las ID de volumen afectadas del EVS; y
4. sus logs de registro que documenten los errores y corroboren la interrupción a que alude (cualquier información sensible o confidencial en estos registros deberá ser eliminada o reemplazada con asteriscos).

Si nuestra compañía confirma el Porcentaje de disponibilidad mensual de dicha solicitud y este es menor que el Compromiso de servicio, le expediremos un Crédito de servicio dentro del período de facturación siguiente al mes en que hayamos confirmado su solicitud. En el caso de que no nos proporcione la solicitud y la información requerida más arriba, usted no tendrá derecho a recibir un Crédito de servicio.

### **Exclusiones del SLA del ECS**

El Compromiso de servicio no es aplicable a cualquier Indisponibilidad, suspensión o interrupción del ECS o el EVS ni a cualquier problema de rendimiento del ECS o el EVS: (i) que resulte de un incumplimiento del Acuerdo; (ii) causado por factores fuera de nuestro control razonable, lo que incluye cualquier evento de fuerza mayor o los problemas de acceso a Internet o los problemas asociados, más allá del punto de demarcación del ECS o el EVS; añade “o un ciberataque” para evitar un incumplimiento del SLA debido a un ciberataque exitoso contra la plataforma. (iii) que resulte de cualquier acción o inacción por parte de usted o de terceros, incluyendo el no reconocer una recuperación del volumen; (iv) que resulte de su propio equipo, software u otra tecnología y/o equipos, software o tecnología propiedad de terceros (distintos a los equipos de terceros que están dentro de nuestro control directo); (v) que resulte de fallos de instancias o volúmenes de particulares que no sean atribuibles a la Indisponibilidad de región; (vi) que resulten del mantenimiento realizado para cumplir el Acuerdo; o (vii) que derive de nuestra suspensión y rescisión de su derecho a usar el ECS o el EVS en virtud del Contrato (en conjunto, las Exclusiones del SLA del ECS). Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a los que se usaron para el cálculo del Porcentaje de disponibilidad mensual, entonces podremos expedir un Crédito de servicio considerando dichos factores, a nuestra elección.

### **SLA para el Object Storage Service (OBS)**

Este Acuerdo de nivel de servicio (“SLA”) para OBS es una política que regula el uso del Servicio de almacenamiento de objetos (“OBS”) bajo los términos del Contrato con el cliente (el “Acuerdo”) entre Telefónica y los usuarios de los Servicios en la nube de Telefónica (“usted”). Este SLA se aplicará de forma separada a todas las cuentas que usen OBS. A menos que se disponga lo contrario en este documento, este SLA está sujeto a los términos del Contrato y los términos en mayúsculas tienen el significado que se especifica en el Acuerdo. Nos reservamos el derecho a cambiar los términos de este SLA de conformidad

con el Acuerdo.

### **Compromiso de servicio**

Telefónica hará aquellos esfuerzos que sean comercialmente razonables para hacer que el OBS esté disponibles con el Porcentaje de disponibilidad mensual (como se define más adelante) durante cualquier período de facturación mensual (el "Compromiso de servicio"). En el caso que el OBS no cumpla el Compromiso de servicio, usted podrá tener derecho a recibir un Crédito de servicio como se describe más adelante.

### **Definiciones**

- "Región" es un área geográfica separada.
- "Zona de disponibilidad" es una ubicación aislada en una Región.
- "Ratio de error" significa: (I) el número total de errores del servidor interno que el OBS reporte como un estado de error "Error interno" o "Servicio indisponible" dividido por (ii) el número total de solicitudes para el tipo de solicitud correspondiente durante dicho período de cinco minutos. Calcularemos el Ratio de error para cada cuenta OBS como un porcentaje para cada período de cinco minutos dentro del período de facturación mensual. El cálculo del número de errores del servidor interno no incluirán aquellos errores que surjan como consecuencia, directa o indirectamente, de cualquiera de las Exclusiones del acuerdo de nivel de servicio de la OBS (definidas más adelante).
- El "Porcentaje de disponibilidad mensual" se calcula restando del 100% la media de Ratios de error de cada período de cinco minutos dentro del ciclo de facturación mensual.
- Un "Crédito de servicio" es un crédito en pesos M.N., calculado como se establece a continuación, que podremos acreditar en una cuenta OBS que cumpla los requisitos.

<b>Porcentaje de disponibilidad mensual</b>	<b>Porcentaje de Crédito de servicio</b>
Igual o mayor que el 99%, pero menor de 99,9%	El 10% de los Cargos del servicio de OBS afectados durante el mes natural en que se produce el Fallo del nivel de servicio cuando el Proveedor es el único responsable de la causa que originó el fallo.

Menos del 99%	El 25% de los Cargos del servicio de OBS afectados durante el mes natural en que se produce el Fallo del nivel de servicio cuando el Proveedor es el único responsable de la causa que originó el fallo.
---------------	--

Cualquier Crédito de servicio se aplicará solo contra los futuros pagos por OBS que usted adeude. Los Créditos por servicio no le dan derecho a ninguna devolución o cualquier otro pago por parte de Telefónica. Solo corresponderá y se expedirá un Crédito de servicio si el importe del crédito para el período de facturación mensual es mayor de un peso M.N. (\$1.00). Los Créditos de servicio no se podrán transferir o aplicar a ninguna otra cuenta. Si no se establece lo contrario en el Acuerdo, su único y exclusivo recurso para cualquier Indisponibilidad, mal rendimiento o cualquier otro fallo en la prestación del OBS es la recepción de un Crédito de servicio (si corresponde) de acuerdo con los términos del presente SLA.

### **Solicitud de crédito y modalidades de pago**

Para recibir un Crédito de servicio, deberá presentar una reclamación abriendo un caso a través del envío de un correo electrónico a [Movistar Cloud MX <MovistarCloud.MX@telefonica.com>](mailto:MovistarCloud.MX@telefonica.com). Para cumplir los requisitos, la solicitud de crédito debe llegar a nuestras oficinas o bien al correo electrónico señalado con anterioridad al final del segundo período de facturación después de la fecha en que se produjo la incidencia, y debe incluir:

1. las palabras “Solicitud de crédito del SLA” en la línea del asunto;
2. la fecha y la hora de cada incidencia en que el Ratio de error no sea igual a cero por las cuales usted presenta la reclamación; y
3. sus solicitudes de registro que documenten los errores y corroboren la interrupción a que alude (cualquier información sensible o confidencial en estos registros deberá ser eliminada o reemplazada con asteriscos).

Si nuestra compañía confirma el Porcentaje de disponibilidad mensual de dicha solicitud y este es menor que el Compromiso de servicio, le expediremos un Crédito de servicio dentro de un período de facturación posterior al mes en que hayamos confirmado su solicitud. En el caso de que no nos proporcione la solicitud y la información requerida más arriba, no tendrá derecho a recibir un Crédito de servicio.

### **Exclusiones del SLA del OBS**

El Compromiso de servicio no es aplicable a cualquier Indisponibilidad, suspensión o interrupción del OBS ni a cualquier otro problema de rendimiento del OBS: (i) que resulte de un incumplimiento del Acuerdo; (ii) causado por factores fuera de nuestro control razonable, lo que incluye cualquier evento de fuerza mayor o los problemas de acceso a Internet o los problemas asociados más allá del punto de demarcación del OBS; (iii) que resulte de cualquier acción o interacción por parte de usted o de terceros; (iv) que resulte de su propio equipo, software u otra tecnología y/o equipos, software o tecnología propiedad de terceros (distintos a los equipos de terceros que están dentro de nuestro control directo); o (v) que derive de nuestra suspensión y rescisión de su derecho a usar el OBS en virtud del Contrato (en conjunto, las Exclusiones del acuerdo de nivel de servicio del OBS). Si la disponibilidad se ve afectada por factores

distintos a los que se usaron para el cálculo del Ratio de error, entonces podemos expedir un Crédito de servicio considerando dichos factores, a nuestra elección.

## **Acuerdo de nivel de servicio Relational Database Service (RDS)**

Este Acuerdo de nivel de servicio (“SLA”) para RDS es una política que regula el uso del Servicio de base de datos relacional (“RDS”) bajo los términos del Contrato con el cliente (el “Acuerdo”) entre Telefónica y los usuarios de los servicios de Telefónica (“usted”). Este SLA se aplicará de forma separada a todas las cuentas que usen RDS. A menos que se disponga lo contrario en este documento, este SLA está sujeto a los términos del Contrato y los términos en mayúsculas tendrán el significado que se especifica en el Acuerdo. Nos reservamos el derecho a cambiar los términos de este SLA de conformidad con el Acuerdo.

### **Compromiso de servicio**

Telefónica hará aquellos esfuerzos que sean comercialmente razonables para hacer que el RDS esté disponible con un Porcentaje de disponibilidad mensual (definido más adelante) de al menos un 99,95% en cada caso durante cualquier período de facturación mensual (el “Compromiso de servicio”). En el caso que el RDS no cumpla con el Compromiso de servicio, usted podrá tener derecho a recibir un Crédito de servicio como se describe más adelante.

### **Definiciones**

- “Región” es un área geográfica separada.
- “Zona de disponibilidad” es una ubicación aislada en una Región.
- El “Porcentaje de disponibilidad mensual” para un determinado RDS se calcula restando del 100% el porcentaje de períodos de 1 minuto dentro de un ciclo de facturación mensual en que la instancia RDS estuvo “Indisponible”. Si usted ha ejecutado dicha instancia RDS solo durante una parte del mes, se entiende que su instancia RDS estuvo disponible al 100% durante la parte del mes en que no la ejecutó. Las mediciones mensuales del Porcentaje de disponibilidad excluyen la inactividad derivada, directa o indirectamente, de cualquiera de las cláusulas de exclusión del SLA de RDS (definidas más adelante).
- “Instancia RDS” significa una RDS para una instancia de base de datos MySQL.
  - El “Porcentaje de disponibilidad mensual” se calcula restando del 100% el porcentaje de minutos durante el mes en que el RDS, según corresponda, haya estado en situación de “Región Indisponible”. Las mediciones mensuales del Porcentaje de disponibilidad excluyen la inactividad producida como resultado, directa o indirectamente, de cualquiera de las cláusulas de exclusión del SLA de RDS (definido más adelante).
  - “Región indisponible” y “Indisponibilidad de región” significa que la mayoría de las Zonas de disponibilidad en que usted está ejecutando una instancia, dentro de la misma Región, están “Indisponibles” para usted.
  - “Indisponible” y “Indisponibilidad” significan:

- Para el RDS, cuando todas las instancias que está ejecutando no tienen conectividad externa.
- “Sin conectividad externa” significa que existe un problema de red en la red interna y/o en el lado del proveedor de Internet (Telefónica). Si el problema es en el lado de la ISP del cliente, este SLA no es aplicable.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en pesos M.N., calculado como se establece a continuación, que podemos acreditar en una cuenta que cumpla los requisitos.

### Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los cargos que usted ha pagado por las instancias RDS que no cumplían con el compromiso de Porcentaje de disponibilidad mensual dentro de un período de facturación, de acuerdo con el baremo siguiente.

Porcentaje de disponibilidad mensual	Porcentaje de Crédito de servicio
Menos del 99,95% pero igual o mayor de 99,00%	El 10% de los Cargos del servicio de RDS afectados durante el mes natural en que se produce el Fallo del nivel de servicio del cual el Proveedor es el único responsable de la causa que originó el fallo.
Menos del 99,00%	El 25% de los Cargos del servicio de RDS afectados durante el mes natural en que se produce el Fallo del nivel de servicio del cual el Proveedor es el único responsable de la causa que originó el fallo.

Cualquier Crédito de servicio se aplicará solo contra los futuros pagos por RDS que usted adeude. Los Créditos por servicio no le dan derecho a ninguna devolución o cualquier otro pago por parte de Telefónica. Solo se aplicará y expedirá un Crédito de servicio si el importe del crédito para el período de facturación mensual es mayor de un peso M.N. (\$1.00). Los Créditos de servicio no se podrán transferir o aplicar a ninguna otra cuenta. Si no se establece lo contrario en el Acuerdo, su único y exclusivo recurso para cualquier Indisponibilidad, mal rendimiento o cualquier otro fallo en la prestación de RDS es la recepción de un Crédito de servicio (si corresponde) de acuerdo con los términos del presente SLA.

### Solicitud de crédito y modalidades de pago

Para recibir un Crédito de servicio, deberá presentar una reclamación abriendo un caso en el Centro de asistencia de Telefónica a través del envío de un correo electrónico a [Movistar Cloud MX <MovistarCloud.MX@telefonica.com>](mailto:MovistarCloud.MX@telefonica.com). Para cumplir los requisitos, la solicitud de crédito debe llegar a nuestras oficinas al final del segundo período de facturación después de la fecha en que se produjo la incidencia, y debe incluir:

1. las palabras “Solicitud de crédito del SLA” en la línea del asunto;
2. la fecha y la hora de cada incidencia de Indisponibilidad por la que usted presenta la reclamación;
3. la ID de la instancia DB y las regiones de las instancias RDS afectadas; y
4. sus solicitudes de registro que documenten los errores y corroboren la interrupción a que alude (cualquier información sensible o confidencial en estos registros deberá ser eliminada o reemplazada con asteriscos).

Si nuestra compañía confirma el Porcentaje de disponibilidad mensual de dicha solicitud y este es menor que el Compromiso de servicio, le expediremos un Crédito de servicio dentro de un período de facturación posterior al mes en que hayamos confirmado su solicitud. En el caso de que no nos proporcione la solicitud y la información requerida más arriba, no tendrá derecho a recibir un Crédito de servicio.

### **Exclusiones del SLA del RDS**

El Compromiso de servicio no es aplicable a cualquier Indisponibilidad, suspensión o interrupción del RDS ni de cualquier problema de rendimiento del RDS:

- que resulte de una suspensión debida a un incumplimiento del Acuerdo;
- causado por factores fuera de nuestro control razonable, lo que incluye cualquier evento de fuerza mayor o los problemas de acceso a Internet o los problemas asociados más allá del punto de demarcación del RDS;
- que resulte de cualquier acción o inacción voluntaria por parte de usted o de terceros (por ejemplo, reiniciar una instancia de base de datos, aumentar la capacidad de cálculo, no aumentar el almacenaje cuando éste se encuentra lleno, desconfigurar grupos de seguridad, ajustes de configuración o de credenciales de la VPC, inhabilitar las claves de cifrado o hacerlas inaccesibles, etc.);
- que resulten de la no observancia de las recomendaciones básicas de funcionamiento descritas en la Guía del usuario de la RDS (p.e., sobrecargar una instancia de la base de datos hasta el punto de hacerla inoperativa, crear un número excesivo de tablas que incrementen de forma significativa el tiempo de recuperación, etc.);
- causada por un programa subyacente del motor de base de datos que derive en constantes fallos de la base de datos o en una instancia de base de datos inservible;
- que comporte un tiempo de recuperación largo debido a una capacidad de IO insuficiente para la carga de trabajo de su base de datos;
- que resulte de su propio equipo, software u otra tecnología y/o equipos, software u otra tecnología propiedad de terceros (distintos a los equipos de terceros que están bajo nuestro control directo); o
- que resulten del mantenimiento realizado con la finalidad de cumplir el Acuerdo; o
- que derive de nuestra suspensión y rescisión de su derecho a usar el RDS en virtud del Contrato (en conjunto, las Exclusiones del acuerdo de nivel de servicio de la RDS).

Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a los que se usaron para el cálculo del Porcentaje de disponibilidad mensual, entonces podemos expedir un Crédito de servicio considerando dichos factores, a nuestra elección.

### **Acuerdo de nivel de servicio Document Database Service (DDS)**

Este Acuerdo de nivel de servicio (“SLA”) para DDS es una política que regula el uso del Servicio de base de datos documental (“DDS”) bajo los términos del Acuerdo con el cliente (el “Acuerdo”) entre Telefónica y los usuarios de los servicios de Telefónica (“usted”). Este SLA se aplicará de forma separada a todas las cuentas que usen DDS. A menos que se disponga lo contrario en este documento, este SLA está sujeto a los términos del Acuerdo y los términos en mayúsculas tendrán el significado que se especifica en el Acuerdo. Nos reservamos el derecho a cambiar los términos de este SLA de conformidad con el Acuerdo.

### **Compromiso de servicio**



Telefónica hará aquellos esfuerzos que sean comercialmente razonables para hacer que el DDS esté disponible con un Porcentaje de disponibilidad mensual (definido más adelante) de al menos un 99,95% en cada caso durante cualquier período de facturación mensual (el “Compromiso de servicio”). En el caso que el DDS no cumpla con el Compromiso de servicio, usted podrá tener derecho a recibir un Crédito de servicio como se describe más adelante.

### Definiciones

- “Región” es un área geográfica separada.
- “Zona de disponibilidad” es una ubicación aislada en una Región.
- El “Porcentaje de disponibilidad mensual” para un determinado DDS se calcula restando del 100% el porcentaje de períodos de 1 minuto dentro de un ciclo de facturación mensual en que la instancia DDS estuvo “Indisponible”. Si usted ha ejecutado dicha instancia DDS solo durante una parte del mes, se entiende que su instancia DDS estuvo disponible al 100% durante la parte del mes en que no la ejecutó. Las mediciones mensuales del Porcentaje de disponibilidad excluyen la inactividad derivada, directa o indirectamente, de cualquiera de las cláusulas de exclusión del SLA de DDS (definidas más adelante).
- “Instancia DDS” significa una DDS para una instancia de base de datos documental.
- El “Porcentaje de disponibilidad mensual” se calcula restando del 100% el porcentaje de minutos durante el mes en que el DDS, según corresponda, haya estado en situación de “Región Indisponible”. Las mediciones mensuales del Porcentaje de disponibilidad excluyen la inactividad producida como resultado, directa o indirectamente, de cualquiera de las cláusulas de exclusión del SLA de DDS (definido más adelante).
- “Región indisponible” y “Indisponibilidad de región” significa que la mayoría de las Zonas de disponibilidad en que usted está ejecutando una instancia, dentro de la misma Región, están “Indisponibles” para usted.
- “Indisponible” y “Indisponibilidad” significan:
  - Para el DDS, cuando todas las instancias que está ejecutando no tienen conectividad externa.
  - “Sin conectividad externa” significa que existe un problema de red en la red interna y/o en el lado del proveedor de Internet (Telefónica). Si el problema es en el lado de la ISP del cliente, este SLA no es aplicable.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en peso M.N, calculado como se establece a continuación, que podemos acreditar en una cuenta que cumpla los requisitos.

### Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los cargos que usted ha pagado por las instancias DDS que no cumplían con el compromiso de Porcentaje de disponibilidad mensual dentro de un período de facturación, de acuerdo con el baremo siguiente.

Porcentaje de disponibilidad mensual	Porcentaje de Crédito de servicio
Menos del 99,95% pero igual o mayor de 99,0%	El 10% de los Cargos del servicio de DDS afectados durante el mes natural

de 99,00%	en que se produce el Fallo del nivel de servicio del cual el Proveedor es el único responsable de la causa que originó el fallo.
Menos del 99,00%	El 25% de los Cargos del servicio de DDS afectados durante el mes natural en que se produce el Fallo del nivel de servicio del cual el Proveedor es el único responsable de la causa que originó el fallo.

Cualquier Crédito de servicio se aplicará solo contra los futuros pagos por DDS que usted adeude. Los Créditos por servicio no le dan derecho a ninguna devolución o cualquier otro pago por parte de Telefónica. Solo se aplicará y expedirá un Crédito de servicio si el importe del crédito para el período de facturación mensual es mayor de un 1 peso M.N. Los Créditos de servicio no se podrán transferir o aplicar a ninguna otra cuenta. Si no se establece lo contrario en el Acuerdo, su único y exclusivo recurso para cualquier Indisponibilidad, mal rendimiento o cualquier otro fallo en la prestación de DDS es la recepción de un Crédito de servicio (si corresponde) de acuerdo con los términos del presente SLA.

#### **Solicitud de crédito y modalidades de pago**

Para recibir un Crédito de servicio, deberá presentar una reclamación abriendo un caso en el Centro de asistencia de Telefónica a través del envío de un correo electrónico a [Movistar Cloud MX <MovistarCloud.MX@telefonica.com>](mailto:MovistarCloud.MX@telefonica.com). Para cumplir los requisitos, la solicitud de crédito debe llegar a nuestras oficinas o por correo electrónico al final del segundo período de facturación después de la fecha en que se produjo la incidencia, y debe incluir:

5. las palabras “Solicitud de crédito del SLA” en la línea del asunto;
6. la fecha y la hora de cada incidencia de Indisponibilidad por la que usted presenta la reclamación;
7. la ID de la instancia DB y las regiones de las instancias DDS afectadas; y
8. sus solicitudes de registro que documenten los errores y corroboren la interrupción a que alude (cualquier información sensible o confidencial en estos registros deberá ser eliminada o reemplazada con asteriscos).

Si nuestra compañía confirma el Porcentaje de disponibilidad mensual de dicha solicitud y este es menor que el Compromiso de servicio, le expediremos un Crédito de servicio dentro de un período de facturación posterior al mes en que hayamos confirmado su solicitud. En el caso de que no nos proporcione la solicitud y la información requerida más arriba, no tendrá derecho a recibir un Crédito de servicio.

#### **Exclusiones del SLA del DDS**

El Compromiso de servicio no es aplicable a cualquier Indisponibilidad, suspensión o interrupción del DDS ni de cualquier problema de rendimiento del DDS:

- que resulte de una suspensión debida a un incumplimiento del Acuerdo;
- causado por factores fuera de nuestro control razonable, lo que incluye cualquier evento de fuerza mayor o los problemas de acceso a Internet o los problemas asociados más allá del punto de demarcación del DDS;
- que resulte de cualquier acción o inacción voluntaria por parte de usted o de terceros (por ejemplo, reiniciar una instancia de base de datos, aumentar la capacidad de cálculo, no aumentar el almacenamiento cuando éste se encuentra lleno, desconfigurar grupos de seguridad, ajustes de configuración o de credenciales de la VPC, inhabilitar las claves de cifrado o hacerlas inaccesibles, etc.);
- que resulten de la no observancia de las recomendaciones básicas de funcionamiento descritas en la Guía del usuario de la DDS (p.e., sobrecargar una instancia de la base de datos hasta el punto de hacerla inoperativa, crear un número excesivo de tablas que incrementen de forma significativa el tiempo de recuperación, etc.);
- causada por un programa subyacente del motor de base de datos que derive en constantes fallos de la base de datos o en una instancia de base de datos inservible;
- que comporte un tiempo de recuperación largo debido a una capacidad de IO insuficiente para la carga de trabajo de su base de datos;
- que resulte de su propio equipo, software u otra tecnología y/o equipos, software u otra tecnología propiedad de terceros (distintos a los equipos de terceros que están bajo nuestro control directo); o
- que resulten del mantenimiento realizado con la finalidad de cumplir el Acuerdo; o
- que derive de nuestra suspensión y rescisión de su derecho a usar el DDS en virtud del Acuerdo (en conjunto, las Exclusiones del acuerdo de nivel de servicio de la DDS).

Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a los que se usaron para el cálculo del Porcentaje de disponibilidad mensual, entonces podemos expedir un Crédito de servicio considerando dichos factores, a nuestra elección.

### **Acuerdo de nivel de servicio Domain Name Service DNS)**

Este Acuerdo de nivel de servicio ("SLA") para DNS es una política que regula el uso del Servicio DNS bajo los términos del Acuerdo con el cliente (el "Acuerdo") entre Telefónica y los usuarios de los servicios de Telefónica ("usted"). Este SLA se aplicará de forma separada a todas las cuentas que usen DNS. A menos que se disponga lo contrario en este documento, este SLA está sujeto los términos del Acuerdo y los términos en mayúsculas tendrán el significado que se especifica en el Acuerdo. Nos reservamos el derecho a cambiar los términos de este SLA de conformidad con el Acuerdo.

### **Compromiso de Servicio**

Telefónica hará aquellos esfuerzos que sean comercialmente razonables para hacer que DNS esté disponible con un Porcentaje de disponibilidad mensual (definido más adelante) de al menos un 99.95% en cada caso durante cualquier período de facturación mensual (el "Compromiso de servicio"). En el caso que el DNS no cumpla con el Compromiso de servicio, usted podrá tener derecho a recibir un Crédito de servicio como se describe más adelante.

### **Definiciones**

- "99,95% de disponibilidad" significa que el servicio DNS no dejará de responder a las consultas durante un ciclo de facturación mensual.

- Un “Crédito de servicio” es un crédito en peso M.N. calculado como se establece a continuación, que podremos acreditar en una cuenta que cumpla los requisitos.

### **Compromisos de servicio y créditos de servicio**

Los créditos de servicio se calculan en base al crédito de servicio de 1 día, que es igual a los cargos de consulta DNS diarios promedio para el ciclo de facturación mensual que precede al ciclo de facturación mensual en el que el período del Servicio DNS no fue del 99,95% de disponibilidad, y están detallados como sigue:

<b>Duración del DNS no estuvo disponible 99,95%</b>	<b>Crédito de Servicio</b>
5 – 30 minutos	1 día de Crédito de Servicio
31 minutos – 4 horas	7 días de Crédito de Servicio
Más de 4 horas	30 días de Crédito de Servicio

Aplicaremos los Créditos de servicio únicamente contra futuros pagos de DNS que de otro modo le correspondería. A nuestro criterio, podemos emitir el Crédito de servicio a la tarjeta de crédito que utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que se produjo el error. Los Créditos de servicio no le darán derecho a ningún reembolso u otro pago de OpenCloud. Un crédito de servicio será aplicable y emitido sólo si el monto del crédito para el ciclo de facturación mensual aplicable es superior a un peso M.N. (\$1.00). Los Créditos de servicio no pueden transferirse ni aplicarse a ninguna otra cuenta. A menos que se estipule lo contrario en el Contrato de OpenCloud, su único y exclusivo remedio ante la falta de disponibilidad, incumplimiento u otro incumplimiento por nuestra parte de proporcionar DNS, es la recepción de un Crédito de servicio (si es elegible) de acuerdo con los términos de este Acuerdo de nivel de servicio.

### **Solicitud de rédito y modalidades de pago**

Para recibir un Crédito de servicio, deberá presentar una reclamación abriendo un caso en el Centro de asistencia Telefónica a través del envío de un correo electrónico a [Movistar Cloud MX <MovistarCloud.MX@telefonica.com>](mailto:MovistarCloud.MX@telefonica.com). Para cumplir los requisitos, la solicitud de crédito debe llegar a por correo electrónico o nuestras oficinas al final del segundo período de facturación después de la fecha en que se produjo la incidencia, y debe incluir:

1. las palabras “Solicitud de crédito del SLA” en la línea del asunto;
2. la fecha y la hora de cada incidencia de Indisponibilidad por la que usted presenta la reclamación;
3. las ID de las instancias del Servicio DNS afectadas; y
4. Sus solicitudes de registro que documenten los errores y corroboren la interrupción a que alude (cualquier información sensible o confidencial en estos registros deberá ser eliminada o reemplazada con asteriscos).

El período en que el Servicio de DNS no sea del 99,95% disponible lo confirmamos nosotros, luego le emitiremos el Crédito del servicio dentro de un ciclo de facturación posterior al mes en que confirmamos su solicitud. Si no proporciona la solicitud y otra información según lo requerido anteriormente, no se le otorgará un Crédito de servicio.

### **Exclusiones del acuerdo de nivel de servicio del servicio DNS**

El Compromiso de Servicio no aplica a ninguna indisponibilidad, suspensión o terminación del Servicio de DNS o cualquier otro problema de desempeño del Servicio de DNS: (i) que resulte de una suspensión descrita en el Contrato; (ii) causada por factores fuera de nuestro control razonable, incluyendo cualquier evento de fuerza mayor o acceso a Internet o problemas relacionados más allá del punto de demarcación del Servicio de DNS; (iii) que resulte de cualquier acción u omisión suya o de un tercero; (iv) que resulte de su equipo, software o cualquier otra tecnología y/o equipo, software o tecnología de un tercero (distinto de otro equipo de un tercero que esté bajo nuestro control directo); (v) que surja de nuestra suspensión y terminación de su derecho a utilizar el Servicio de DNS conforme al Contrato; (vi) que resulte porque usted exceda los límites de uso establecidos en la documentación del Servicio de DNS. Si la disponibilidad es impactada por otros factores distintos de aquellos usados explícitamente en nuestro cálculo de Disponible al 99,95%, entonces podremos emitir un Crédito de Servicio considerando dichos factores a nuestra discreción.

### **SLA de Baremetal**

Este Acuerdo de nivel de servicio (“SLA”) para Baremetal es una política que regula el uso del Servicio Baremetal bajo los términos del Contrato con el cliente (el “Acuerdo”) entre Telefónica y los usuarios de los servicios de Telefónica (“usted”). Este SLA se aplicará de forma separada a todas las cuentas que usen Baremetal. A menos que se disponga lo contrario en este documento, este SLA está sujeto a los términos del Contrato y los términos en mayúsculas tendrán el significado que se especifica en el Acuerdo. Nos reservamos el derecho a cambiar los términos de este SLA de conformidad con el Acuerdo.

### **Compromiso de servicio**

Telefónica hará aquellos esfuerzos que sean comercialmente razonables para hacer que el Baremetal esté disponible con un Porcentaje de disponibilidad mensual (definido más adelante) de al menos un 99,95% en cada caso durante cualquier período de facturación mensual (el “Compromiso de servicio”). En el caso que el Baremetal no cumpla con el Compromiso de servicio, usted podrá tener derecho a recibir un Crédito de servicio como se describe más adelante.

### **Definiciones**

- “Región” es un área geográfica separada.
- “Zona de disponibilidad” es una ubicación aislada en una Región.
- El “Porcentaje de disponibilidad mensual” se calcula restando del 100% el porcentaje de minutos durante el mes en que el servicio Baremetal, según corresponda, haya estado en situación de “Región Indisponible”. Las mediciones mensuales del Porcentaje de disponibilidad excluyen la inactividad producida como resultado, directa o indirectamente, de cualquiera de las cláusulas de exclusión del SLA de Baremetal (definido más adelante).
- “Región indisponible” y “Indisponibilidad de región” significa que la mayoría de las Zonas de disponibilidad en que usted está ejecutando una instancia, dentro de la misma Región, están “Indisponibles” para usted.
- “Indisponible” y “Indisponibilidad” significan: cuando todas las instancias Baremetal no tienen conectividad externa.
- “Sin conectividad externa” significa que existe un problema de red en la red interna y/o en el lado del proveedor de Internet (Telefónica). Si el problema está en el lado de la ISP del cliente, este SLA no es de aplicación.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en pesos M.N., calculado como se establece a continuación, que podremos acreditar en una cuenta que cumpla los requisitos.

### **Compromisos de servicio y Créditos de servicio**

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje del total de los cargos que usted ha pagado por el Servicio Baremetal en la Región afectada por el período de facturación mensual en que la Indisponibilidad de región tuvo lugar de Contrato con la cláusula siguiente.

<b>Porcentaje de disponibilidad mensual</b>	<b>Porcentaje de Crédito de servicio</b>
Menos del 99,95% pero igual o mayor de 99,0%	El 10% de los Cargos del servicio de Baremetal afectados durante el mes natural en que se produce el Fallo del nivel de servicio del cual el Proveedor es el único responsable de la causa que originó el fallo.
Menos del 99,0%	El 30% de los Cargos del servicio de Baremetal afectados durante el mes natural en que se produce el Fallo del nivel de servicio del cual el Proveedor es el único responsable de la causa que originó el fallo.

Cualquier Crédito de servicio se aplicará solo contra los futuros pagos por Baremetal que usted adeude. Los Créditos por servicio no le dan derecho a ninguna devolución o cualquier otro pago por parte de Telefónica. Solo se aplicará y expedirá un Crédito de servicio si el importe del crédito para el período de facturación mensual es mayor de un peso M.N. (\$1.00). Los Créditos de servicio se usarán en el próximo período de facturación mensual, cuando Telefónica los haya confirmado. Los Créditos de servicio no se podrán transferir o aplicar a ninguna otra cuenta. Si no se establece lo contrario en el Acuerdo, su único y exclusivo recurso para cualquier Indisponibilidad, mal rendimiento o cualquier otro fallo en la prestación de Servicio Baremetal es la recepción de un Crédito de servicio (si corresponde) de acuerdo con los términos del presente SLA.

#### **Solicitud de crédito y modalidades de pago**

Para recibir un Crédito de servicio, deberá presentar una reclamación abriendo un caso en el Centro de asistencia Telefónica a través del envío de un correo electrónico a [Movistar Cloud MX <MovistarCloud.MX@telefonica.com>](mailto:MovistarCloud.MX@telefonica.com). Para cumplir los requisitos, la solicitud de crédito debe llegar por correo electrónico o a nuestras oficinas al final del segundo período de facturación después de la fecha en que se produjo la incidencia, y debe incluir:

5. las palabras “Solicitud de crédito del SLA” en la línea del asunto;
6. la fecha y la hora de cada incidencia de Indisponibilidad por la que usted presenta la reclamación;
7. las ID de las instancias del Servicio Baremetal afectadas; y
8. sus solicitudes de registro que documenten los errores y corroboren la interrupción a que alude (cualquier información sensible o confidencial en estos registros deberá ser eliminada o reemplazada con asteriscos).

Si nuestra compañía confirma el Porcentaje de disponibilidad mensual de dicha solicitud y este es menor que el Compromiso de servicio, le expediremos un Crédito de servicio dentro de un período de facturación posterior al mes en que hayamos confirmado su solicitud. En el caso de que no nos proporcione la solicitud y la información requerida más arriba, no tendrá derecho a recibir un Crédito de servicio.

#### **Exclusiones del Acuerdo de nivel de servicio del Servicio Baremetal**

El Compromiso de servicio no es aplicable a cualquier Indisponibilidad, suspensión o interrupción del

Servicio Baremetal ni de cualquier problema de rendimiento del Servicio Baremetal: (i) que resulte de un incumplimiento del Acuerdo; (ii) causado por factores fuera de nuestro control razonable, lo que incluye cualquier evento de fuerza mayor o los problemas de acceso a Internet o los problemas asociados más allá del punto de demarcación del Servicio Baremetal; añade “un ciberataque” para evitar un incumplimiento del SLA debido a un ciberataque exitoso contra la plataforma. (iii) que resulte de cualquier acción o interacción por parte de usted o de terceros, incluyendo el no aceptar una recuperación del volumen; (iv) que resulte de su propio equipo, software u otra tecnología y/o equipos, software o tecnología propiedad de terceros (distintos a los equipos de terceros que están dentro de nuestro control directo); (v) que resulte de fallos de instancias o volúmenes individuales que no sean atribuibles a la Indisponibilidad de región; (vi) que resulten del mantenimiento realizado con la finalidad de cumplir el Acuerdo; o (vii) que derive de nuestra suspensión y rescisión de su derecho a usar el Servicio Baremetal en virtud del Contrato (en conjunto, las Exclusiones del acuerdo de nivel de servicio del Servicio Baremetal). Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a los que se usaron para el cálculo del Porcentaje de disponibilidad mensual, entonces podemos expedir un Crédito de servicio considerando dichos factores, a nuestra elección.