NEGOCIOS
TOTALPLAY

Términos y condiciones del servicio

Cobertura

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

Requisitos de contratación

- Identificación oficial
  IFE, Pasaporte o Cédula Profesional
- Comprobante de domicilio
  Recibo de luz, predial, recibo telefónico, recibo de gas (no gas estacionario).
- Contrato de Totalplay (debidamente firmado).
  Llenar con las firmas del cliente y sin datos faltantes
- Si opta por Pago Recurrente
  La tarjeta de crédito deberá "plancharse" en el contrato y firmar de aceptación del cargo recurrente.
- Pago de 1 renta por adelantado en la instalación
  Se deberá realizar el pago equivalente a una renta del plan contratado, con precio pronto pago*

  En caso de contratar con una promoción, este primer pago se deberá de realizar sin aplicar promoción o descuento alguno. El pago se verá reflejado en su primer Estado de Cuenta.
  Este pago se deberá realizar con el instalador de Totalplay.

Portabilidad numérica

El trámite de portabilidad consiste en conservar el mismo número telefónico que tienes actualmente con tu compañía, al contratar Totalplay.

Si tienes activo el servicio de telefonía con tu proveedor anterior:

- Deberás marcar desde la línea telefónica de tu proveedor anterior al 051 para solicitar el NIP de portabilidad. Un sistema automático te regresará la llamada para indicarle el NIP de portabilidad.
- Llenar el formato de solicitud de portabilidad (lo puedes bajar desde el sitio de Totalplay.com.mx, en la sección de ayuda).
- Copia de tu identificación oficial vigente (Identificación del Representante Legal y Acta Constitutiva para personas morales).

Si ya no tienes activo el servicio de telefonía con tu proveedor anterior:

- Contar con la carta de cancelación del servicio de tu proveedor anterior.
- Llenar el formato de solicitud de portabilidad (lo puedes bajar desde el sitio de Totalplay.com.mx, en la sección de ayuda).
- Copia de tu identificación oficial vigente (Identificación del Representante Legal y Acta Constitutiva para personas morales).

IMPORTANTE: Para iniciar el proceso de portabilidad, será necesario escanear y enviar la toda la Documentación requerida a la dirección de correo: portabilidad@totalplay.com.mx

Notas adicionales:

El proceso de portabilidad únicamente puede iniciar cuando tu cliente ya tiene instalado y funcionando el servicio de telefonía de Totalplay. El responsable de iniciar el proceso de Portabilidad numérica es el cliente:

- La generación del NIP de portabilidad es responsabilidad de la autoridad correspondiente y Totalplay es ajeno a este proceso.
- El trámite se hace vía electrónica únicamente y por parte del cliente.
- Realizar el proceso de portabilidad no exenta al cliente de pagar los posibles adeudos u obligaciones contractuales que tenga con su compañía anterior.

El formato de portabilidad lo puedes descargar desde www.totalplay.com.mx, en la sección de telefonía.

Costo de conexión y costos de equipo

En todos nuestros planes manejamos un costo de conexión, el cual consiste en llevar la fibra óptica hasta el hogar y mantenerla siempre conectada a través de los equipos de Totalplay.

En Totalplay contamos con dos tipos de servicios denominados Dobleplay y Tripleplay.

Se consideran planes de Dobleplay a todos aquellos que incluyen dos de los siguientes servicios: Internet, Telefonía y Televisión y su costo de conexión (IVA incluido) es de:

Costo Conexión	Menos de 8 meses	8 a 12 meses	Más de 12 meses
Dobleplay Internet + Telefonía	$1,199	$599	$360
Dobleplay Internet + Televisión	$1,599	$799	$480

Se consideran planes Tripleplay a todos aquellos que incluyen los servicios de Internet, Telefonía y Televisión y su costo de conexión (IVA incluido) es de:

Costo Conexión	Menos de 8 meses	8 a 12 meses	Más de 12 meses
Tripleplay	$1,599	$799	$480

Para el caso de que el cliente cuente con el servicio de 4K el costo de conexión (IVA incluido) es de:

Costo Conexión	Menos de 8 meses	8 a 12 meses	Más de 12 meses
Doble/Tripleplay 4 K	$1,999	$999	$599

Costo de conexión por instalación de televisiones adicionales

En caso de solicitar TV (s) adicional (es) a la incluida en tu plan, existirá un costo extra de $499 (IVA incluido) el cual quedará liquidado en un periodo de 6 meses. Si cancelas el servicio antes de este periodo deberás pagar el costo de conexión extra por cada visita que haga el técnico instalador a tu domicilio, además del costo de conexión por el servicio inicial contratado.

Por ejemplo: si solicitas tus TVs adicionales en el momento de contratar, se te cobrará sólo un costo de conexión, pero si solicitas otra TV adicional después de que te instalaron tu servicio se te cobrará un costo de conexión extra por cada visita. Después del periodo de 6 meses no se pagará el costo de conexión.

Costo de conexión por instalación de líneas telefónicas adicionales

En caso de solicitar una línea telefónica adicional y cancelarla antes de los 6 meses, se aplicará un costo de conexión de $199. Si se cancela después de ese periodo, es decir después del séptimo mes, no se deberá de pagar el costo de conexión.

Costo de activación para canales a la carta y canales premium

Si se contrata algunos de los canales a la carta o canales premium (HBO, Fox +, Paquete de adultos), se aplicará un costo de activación de $99, este costo de activación únicamente se cobrará si se cancelan antes de un periodo de 3 meses de haberlos contratado. Después de este periodo, no se aplica el costo de activación.

Costo de reanudación del servicio

Si por algún motivo no se llega a pagar a tiempo (en la Fecha Limite de Pago), se aplicará un cargo de $55.00 pesos IVA incluido por concepto de reanudación del servicio, cantidad que se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta. Evita este cargo y disfruta del beneficio de Pronto Pago registrando tu tarjeta de Crédito y/o Débito para Cargo Recurrente.

Costo del equipo(s)

Al momento de cancelar el servicio, el cliente deberá entregar todos los equipos a Totalplay, en caso de no entregarlos se deberá pagar el costo del equipo (IVA incluido) de acuerdo al plan contratado:

Costo de equipos	
Tripleplay	$ 4,199

Costo de equipos	
Dobleplay	$ 2,099

Costo de equipos	
Tripleplay	$ 5,199
Dobleplay	$ 5,199

Cambio de Plan

Si el cliente desea cambiar de un plan a otro se deberán de tomar en consideración los siguientes puntos:

- Pueden cambiar de un plan inferior en renta mensual y servicios a uno de renta superior en cualquier momento teniendo en cuenta que los costos de conexión y costos de equipos se ajustarán de acuerdo al nuevo plan seleccionado.

- Pueden cambiar de un plan superior en renta mensual a uno inferior en renta a partir del 9no mes de permanencia en Totalplay, teniendo en cuenta que los costos de conexión y costos de equipos se ajustarán de acuerdo al nuevo plan seleccionado, debiendo de regresar a Totalplay los equipos no necesarios para la prestación del servicio y en caso de no regresarlos pagarán el costo de los equipos faltantes. Así mismo, los meses de permanencia para aplicar el costo de conexión se ajustarán para reiniciar en el mes 1 con la nueva renta mensual.

Estado de Cuenta

Todas las rentas de los planes residenciales de Totalplay cuentan con un descuento por Pronto Pago si son liquidadas dentro de los primeros 10 días naturales después de haberse emitido el Estado de Cuenta.

Este descuento viene impreso en el Estado de Cuenta en donde se detalla la cantidad a pagar y la fecha limite de pago para poder disfrutar de este beneficio. En caso de que NO se pague el total dentro de los primeros 10 días naturales, deberá de cubrir la renta del servicio con el precio de lista.

Únicamente las rentas de los planes residencial de Totalplay cuentan con el beneficio de descuento por pronto pago. Los servicios adicionales como canales adicionales de televisión, renta de películas, aumento de velocidad de Internet entre otros, no cuentan con el beneficio de descuento por pronto pago.

En caso de tener un retraso de más de 20 días en el pago total después de haberse emitido el estado de cuenta, se aplicará una pena convencional de $150.00 (Ciento cincuenta pesos 00/100 M.N) en el siguiente estado de cuenta por comisión de cobranza.

El estado de cuenta mes con mes llegará a la dirección de correo electrónico que se indicó al momento de la contratación del servicio de Totalplay. Las opciones y referencias bancarias se encuentran en el estado de cuenta.
El cobro de las rentas de los planes de Totalplay y Servicios Adicionales se paga por adelantado.
Los consumos adicionales de telefonía y renta de películas VOD se pagan a mes vencido.

- ## Opciones de pago

- Con cargo recurrente a tu tarjeta de crédito llamando a la linea Totalplay al 1579 8000 ó 01 800 510 0510.
- Con cargo a tu tarjeta de crédito o débito, ingresando al portal mitotalplay.com.mx
- Pago en ventanilla bancaria.
- En sucursales de OXXO, Farmacias del Ahorro, Neto y Farmacias Guadalajara.
- Con transferencia interbancaria desde el portal de tu Banco: Registra tu pago con SPEI utilizando tu CLABE personalizada que encontrarás en la sección de "Referencias bancarias".

Los pagos realizados en Banco Azteca, Mi cuenta Totalplay, vía telefónica con un asesor y tiendas OXXO se verán reflejados inmediatamente.Al realizar tu pago en ventanilla bancaria, te solicitarán la referencia bancaria completa, este dato lo podrás encontrar en la carátula de tu estado de cuenta. El pago se verá reflejado en un lapso de 24 a 48 horas, por lo que te recomendamos realizarlo a más tardar durante los primeros diez días después de la fecha de corte para aplicar la tarifa de Pronto Pago.
No olvides presentar tu estado de cuenta o referencia bancaria completa al momento de realizar el pago en ventanilla bancaria para la correcta aplicación de tu pago.

Referencias bancarias

Con la referencia bancaria, podrás acudir al banco de tu preferencia a realizar el pago. Simplemente proporciona tu referencia en la ventanilla bancaria y el pago será aplicado a tu cuenta.

Cargo a tarjeta de crédito

Puedes domiciliar el pago de tu estado de cuenta a cualquier tarjeta de crédito bancaria.

Recuerda que para cualquier consulta que necesites hacer, comunícate a nuestro Centro de Atención a Clientes (1579 8000 ó 01 800 510 0510).

Primer estado de cuenta

El primer estado de cuenta recibido después de haber contratado Totalplay, incluirá los cargos de un mes completo por adelantado y los cargos parciales desde la fecha de la instalación hasta la fecha de corte. También se aplicará un crédito a tu favor que corresponde al pago de la primera renta realizada al momento de la instalación.
Después del primer estado de cuenta, el cliente recibirá los próximos en ciclos regulares de 30 días.

Descuentos y promociones

En el caso de que un cliente contrate el servicio con alguna promoción vigente y su cuenta sea suspendida o cancelada por falta de pago, al momento de ser reactivada no serán aplicables nuevas promociones o promociones anteriores.
Es decir que para aquellos clientes que reactiven su cuenta que fue cancelada por falta de pago, no se les aplicará el descuento o promoción con la que contrataron inicialmente, ni tendrán derecho a exigir promoción, descuento o beneficio vigente alguno. El único descuento que se mantendrá será el de Descuento por Pronto Pago en la renta de su servicio, siempre y cuando realice sus pagos los 10 días naturales posteriores a la emisión de su estado de cuenta.

Contracargos o cargos no reconocidos en su tarjeta*

En caso que a Totalplay le sea notificado por parte del Banco emisor, en más de dos ocasiones, que la tarjeta de crédito y/o débito que proporcionó para realizar el pago de los Servicios ha sido reportada con un contracargo o reclamo de cargo no reconocido, Totalplay tendrá la facultad de no aceptar este método de pago, debiendo usted de realizar todos los pagos de los servicios con depósito en efectivo en ventanilla bancaria o con transferencia SPEI.
Lo anterior también aplicará cuando Totalplay detecte, en más de dos ocasiones, contracargos o reclamos de cargos no reconocidos en una misma cuenta que intenta ser pagada con diferentes tarjetas de crédito y/o débito. Así mismo, Totalplay no aceptará como método de pago para cualquier otra cuenta y/o Servicio, la tarjeta de crédito y/o débito que haya sido reportada y/o detectada por contracargo o reclamo de cargo no reconocido.

NOTA: El servicio de Totalplay no será reactivado hasta que se cubra el pago total del saldo total de la cuenta.

Aprovecha al máximo tu velocidad de Internet

"Conéctate con un cable Ethernet o Wi-Fi y navega con el internet de descarga más veloz".
El cliente puede conectar varios dispositivos al mismo tiempo de forma alámbrica (Ethernet) e inalámbrica (Wi-Fi).
Además, al conectar más dispositivos a la misma red, menor será la velocidad de navegación.
Nuestro servicio no incluye configuraciones de soluciones complementarias como (PBX, Multilíneas, Cámaras de video Vigilancia, VPN, Switches y routers).

▸ *Conexión vía alámbrica*

Para alcanzar la máxima velocidad de carga y descarga, conéctate con un cable Ethernet y disfruta los beneficios de la fibra óptica. Si tu plan Totalplay ofrece velocidades superiores hasta los 50 Mbps de descarga, deberás asegurarte de que tu tarjeta de red soporte el estándar Gigabit Ethernet 10/100/1000, que tu cable Ethernet sea por lo menos categoría 5e (CAT-5e), además de habilitar el flujo máximo de transferencia de datos en el cuadro de propiedades de tu tarjeta, ya que de lo contrario no disfrutarás al máximo tu experiencia Totalplay.
Además debes tomar en consideración que al conectar más de una computadora o dispositivo al módem de Totalplay, la velocidad de navegación será dividida entre el número de equipos que estén conectados y navegando de manera simultánea.

▸ *Conexión inalámbrica*

Desplázate a donde quieras, conectando todos tus dispositivos a nuestra red Wi-Fi.
Recuerda que la velocidad puede variar dependiendo de la distancia a la que te encuentres del módem, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de Wi-Fi cercanas.
Debido a la naturaleza de las comunicaciones inalámbricas, no siempre se alcanzará la velocidad de carga y descarga del servicio contratado ya que hay factores como interferencia de teléfonos inalámbricos (coloca el módem de Totalplay lo más lejos posible de tu teléfono inalámbrico), el grosor de las paredes de tu casa, la ubicación de tu módem, la distancia a la que te estás conectando, la cantidad de dispositivos conectados simultáneamente y los servicios Wi-Fi de tus vecinos (mientras más vecinos tengas con servicio Wi-Fi mayor será la interferencia)."

* Esta política también aplica a pagos realizados con Cheque que son devueltos por tu banco.

Los materiales de construcción de una casa influyen en la señal de recepción, ya que dependiendo el material es mayor o menor la intensidad de la señal como por ejemplo:

Para asegurar una buena conectividad, te recomendamos conectarte de la siguiente manera:

Material de construcción	Intensidad WiFi
Cristal, yeso, madera y asbesto	Alta
Mármol y ladrillos	Media
Hormigón	Baja
Espejos y metal	Muy Baja

Dispositivos y aplicaciones	Recomendamos WiFi	Recomendamos Ethernet
Computadoras (PC o laptops)	✓	✓
Dispositivos móviles	✓	
Descargar archivos	✓	✓
Música en línea		✓
Videos en línea		✓
Videojuegos en línea		✓

Programas o servicios en línea para medir la velocidad de tu Internet

Entendemos que tu principal preocupación sea la de verificar que efectivamente entreguemos la velocidad de carga y descarga que contrataste y sabemos que existen proveedores gratuitos en internet que te ofrecen ese servicio, por lo que te recomendamos lo siguiente al utilizar estos servicios:

- Antes de comenzar la prueba, detén cualquier descarga o servicio de Internet que puedas tener activo al momento de la medición (películas en línea, música o servicios Peer-to-peer, páginas web, entre otros).
- Realiza las pruebas con una conexión alámbrica en lugar de utilizar el Wi-Fi de tu dispositivo.
- Si encuentras diferencia en la medición de velocidades, deberás asegurarte que el ancho de banda de tu servicio esté completamente libre, es decir, sin descargas al mismo tiempo, ni escuchando música o viendo videos y de igual forma asegurarse que nadie más se encuentre conectado.
- Al realizar la prueba con un teléfono celular o dispositivo móvil, desconecta el servicio de datos 3G para que la prueba se realice utilizando exclusivamente la conexión Wi-Fi.
- Los teléfonos celulares o dispositivos móviles en general alcanzan como máximo los 35 Mbps en conexiones Wi-Fi.
- No realices la prueba cerca de otros aparatos inalámbricos que puedan causar interferencia. Los teléfonos inalámbricos de 2.4 Ghz son los causantes de interferencia en los servicios Wi-Fi.

- Reinicia tu módem (ONT) desconectándolo y volviéndolo a conectar. La mayoría de las veces esto soluciona el problema.
- Sigue las recomendaciones para conexiones alámbricas e inalámbricas de este mismo documento.

¿Qué debo hacer si mi velocidad de conexión es lenta o no tengo Internet?

Si no tienes internet o tu velocidad es lenta, debes verificar que la señal de internet llegue a tus dispositivos correctamente de la siguiente manera:

1. Revisando que los leds de tu módem se encuentren encendidos.
2. Si la señal es buena, puede que exista una interferencia entre tu módem y tus dispositivos.
3. Si no puedes acceder a un sitio, puede que se encuentre saturado, verifica otros sitios y vuelve a intentarlo.

Adicionales de TV

Servicios adicionales	Renta
Crackle	$ 69
Paquetes HBO/Max Digital	$ 159
Paquete Fox+ HD	$ 159
Full Hot Pack	$ 190
Canal Adultos ForMan	$ 190
Suscripción VOD	$ 99
Servicio para TV adicional (mensual)[1]	$ 89
Canales Golden Premiere HD	$ 45
Canal Fighting Sports Network	$ 149
Canales a la carta[2]	$ 30c/u
Servicio 4K[3]	$ 219
GameFly Streaming (Family Pack o Gamer Pack)	$ 159c/u

[1]Aplica costo de conexión de $499
[2]Canales disponibles: Telesur, Caracol, Telefe, TV Chile, NTN24, Aj-Jazeera y Planet X HD
[3]Disponible a partir del plan práctico, sujeto a disponibilidad. Aplica cargo de instalación de $300

Tipo de película	Renta
Premium HD	$99.00
Estrenos HD	$55.00
Estrenos SD	$45.00
Librería HD	$40.00
Librería SD	$30.00
Conciertos	$51.00
Películas 3D	$55.00
Adultos HD	$99.00
Adultos SD	$69.00
Cortos Adultos HD	$54.00
Adultos 3D	$69.00
Cortos Adultos SD	$45.00

Costo de instalación

Equipo	Precio unitario
STB (Decodificador TV)	$ 1,099
ONT (Módem)	$ 1,199
Gamepad (Control de videojuegos)	$ 499

Crécelo a	Precio mensual	Precio 2 días	Precio 7 días
30 Megas	$80	$8	$33
50 Megas	$210	$21	$86
100 Megas	$390	$39	$159
200 Megas	$640	$64	$261
300 Megas	$1,040	$104	$425
500 Megas	$3,000	$300	$1050

Adicionales de Telefonía

Servicios adicionales	Renta
Línea telefónica adicional[5] (mensual)	$ 49
Extensión telefónica adicional[6]	$ 99
Instalación de extensión telefónica[7]	$ 230

[5]Aplica costo de conexión de $199
[6]Cobro al cliente por extesión cuando el técnico está haciendo isntalación:$99 por cada una, hasta 15mts.
[7]Cobro al cliente por extesión cuando el técnico hace la visita por este concepto: $230 por la visita + $99 por extesión, hasta 15mts..

Adicionales de Instalaciones

Add on	Renta
Cambio de ubicación con obra[8]	$ 699
Cambio de ubicación con obra[9] (visita)	$ 849
Cambio de ubicación sin obra[10] (visita)	$ 249
Cambio de domicilio[11] (por evento)	$ 999

[8]Cobro al cliente por reubicación tirando nueva fibra durante la isntalación : $699 considerando materiales y mano de obra.
[9]Cobro al cliente por reubicación tirando nueva fibra por servicio solicitado : $849 considerando materiales y mano de obra.
[10]Cobro al cliente por reubicación sin tirar nueva fibra por servicio solicitado : $249 considerando materiales y mano de obra.
[11]Se podrá solicitar un cambio de domicilio sin costo cada 12 meses. Los cambios de domicilio adicionales tendrán un costo de $999 considerando materiales y mano de obra.

Precios incluyen iva

Tarifas vigentes de telefonía

Registro presentado ante IFT

Tipo de llamada	Tarifa
Llamada a teléfono fijo	$ 1.80
Minuto a Celular	$ 0.84
Minuto LD Internacional (EU y Canadá)	$ 1.15
Minuto Centro y Sudamérica	$ 2.30
Minuto a Europa	$ 3.65
Minuto a Asia	$ 9.65
Minuto a África	$ 9.65
Minuto al Resto del Mundo	$ 9.65
Minuto a Cuba	$ 17.05

Servicios de asistencia

Marcación	Servicio	Tarifa
030	La hora nacional	1 llamada local
040	Servicio de directorio	$2.20
060	Policía local	Gratuito
061	Policía judicial y estatal y del DF	Gratuito
065	Cruz Roja	Gratuito
066	Sistema nacional de atención de emergencias de la ciudadanía	Gratuito
068	Bomberos	Gratuito
070	Información a la comunidad (Informatel)	1 llamada local
071	Servicios gubernamentales (CFE)	1 llamada local
072	Reportes y quejas de servicios públicos	1 llamada local
073	Agua potable y alcantarillado	1 llamada local
075	Orientación y apoyo para la integridad personal	1 llamada local
077	Organismos electorales de las entidades federativas	1 llamada local
078	Información turística	1 llamada local
089	Denuncia ciudadana	1 llamada local

Política de uso justo para Telefonía

Esta política va dirigida a los usuarios de planes residenciales y se refiere a las llamadas a teléfonos fijos, a celulares y larga distancia internacional (Estados Unidos y Canadá). En caso que usted haya contratado los servicios de Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V., (en adelante Totalplay), en cualquiera de sus planes residenciales, las llamadas que usted realice desde su servicio Totalplay a teléfonos fijos nacionales, teléfonos fijos internacionales y celulares nacionales, tienen llamadas/minutos incluidos y libres de cargo por Totalplay.

Planes Innovador, Emprendedor, Ejecutivo y Profesional, las llamadas que usted realice desde su servicio Totalplay a: teléfonos fijos incluyen hasta 3,000 llamadas por lo que a partir de la llamada 3,001 se cobrará a la tarifa para llamadas a números fijos vigente; para las llamadas a teléfonos fijos internacionales (Estados Unidos y Canadá) se incluyen hasta 3,000 minutos, por lo que a partir del minuto 3,001 se cobrará a la tarifa para minutos adicionales de Larga Distancia Internacional. Todos los planes incluyen minutos de llamadas a celular (044 y 045) la cantidad de minutos incluidos en su plan los podrá consultar en su estado de cuenta. Sin embargo deberá de tomar en cuenta que, los minutos adicionales se cobrarán a la tarifa de llamadas a celular vigente.

Para lo anterior, usted deberá cumplir con las siguientes condiciones ya que de lo contrario, podremos suspender el servicio o cobrarle por las llamadas que realice a partir de nuestra notificación y serán cobradas con las tarifas que nosotros ofrecemos al público. Queda estrictamente prohibido el uso comercial, la reventa, reoriginación y cualquier otra actividad que no sea estrictamente residencial. Así mismo, el uso excesivo de este servicio podrá ser auditado por Totalplay en cualquier momento y a su discreción tomará las medidas necesarias. Los minutos y/o llamadas incluidas deberán de ser utilizadas dentro del mes corriente y originados desde la línea Totalplay contratada. Una vez que estos límites son rebasados, Totalplay cobrará la tarifa vigente para las llamadas y/o minutos adicionales, según sea el caso.

Servicios Digitales para telefonía fija

Conoce los servicios digitales que mejorarán tu comunicación empresarial, disponibles para residenciales y micro negocios.

•Identificador de llamadas: Ve en la pantalla de tu teléfono el número del que te están llamando[1].

LLAMADA EN ESPERA	
Activación	Automática

[1]Recuerda que esta solución funciona en equipos telefónicos que cuentan con pantalla (display).

- Llamada en espera: Contesta una nueva llamada sin colgar.

LLAMADA EN ESPERA	
Activación	Presiona el botón colgar, flash + 2 o r + 2 para contestar la segunda llamada.
Tomar o cambiar de llamada	Presiona el botón colgar, flash + 1 o r + 2 para regresar a la que está en espera.

- Transferencia de llamada: Podrás enlazar dos llamadas.

TRANSFERENCIA DE LLAMADAS	
Activación	Presiona el botón colgar o flash + número de destino, colgar una vez escuchado el ringing o comunicado con el número de destino.

- Pausar llamada: Podrás realizar una nueva llamada sin colgar.

LLAMADA EN ESPERA	
Activación	Presiona el botón colgar, + 2 o r + 2 + número de destino para realizar una segunda llamada.
Cambiar a llamada en pausa	Presiona el botón colgar, flash + 1 o r + 2 para regresar a la que está en pausa.

Servicios para desvío de llamada

- Ocupado: Podrás desviar tus llamadas entrantes a otro número telefónico cuando tu línea esté ocupada.

OCUPADO	
Activación	* + 73 + Número de destino + #
Desactivación	# 73 #

- No contesta: Podrás transferir a otro número la llamada cuando no contestes.

NO CONTESTA	
Activación	* + 74 + Número de destino + #
Desactivación	# 74 #

- Completo: Podrás desviar todas tus llamadas entrantes a otro número.

COMPLETO	
Activación	* + 72 + Número de destino + #
Desactivación	#72#

- Falla de servicio: Podrás establecer un número para redirigir las llamadas cuando tu teléfono no esté disponible ya sea por falla de equipo, corte de luz, etcétera[2].

FALLA DE SERVICIO	
Activación	* + 76 + Número de destino + #
Desactivación	#76#

[2]Esta característica tiene prioridad sobre todos los demás desvíos por lo que se recomienda que se defina una vez recibido el servicio o bien solicítalo con Atención a Clientes al 01 800 303 3333 en caso de algún percance.

Política de uso justo para Internet

Al utilizar los servicios de transmisión de datos de Totalplay, usted acepta y está de acuerdo en cumplir los términos de esta política. El Servicio de Totalplay, es comercializado para el uso estrictamente personal de Internet y no puede ser utilizado con propósitos comerciales.
Queda prohibido el cobro a terceros por el uso del servicio que usted está contratando.
Así mismo, acepta que no podrá operar o permitir que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o conectar dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través del servicio de Totalplay.
En todo momento usted será responsable del buen uso de la red y se compromete a utilizar el servicio de red de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el contrato de prestación de servicios conforme con el plan que contrató. Usted se compromete a que las actividades que realice en el uso del servicio de Internet no limitarán, bloquearán o de cualquier forma afectarán la red.

En caso de que Totalplay detecte que el servicio que usted contrató infringe cualquiera de las políticas antes descritas, Totalplay podrá cancelarle y/o suspenderle el servicio y cobrar los gastos adicionales que su actividad genere.
Queda estrictamente prohibido utilizar el servicio de internet de Totalplay, de forma que incumpla o viole las leyes, regulaciones, códigos aplicables, así como usos y buenas costumbres.

Contenido 3D en Totalplay

Disfruta fácilmente el contenido exclusivo en 3D dentro del catálogo de Totalplay, sin realizar instalaciones ni contratar equipos adicionales.
Únicamente necesitas:

- Un televisor HDTV, compatible con la tecnología 3D, así como sus lentes.
- Conectar el televisor 3D al STB (decodificador) de Totalplay por medio de un cable HDMI.

El contenido en formato 3D se puede identificar con las siglas 3D junto al botón de renta en el catálogo VOD de Totalplay.

13 No aplica para llamadas ilimitadas los números 800 de Estados Unidos y Canadá.

Totalplay Cuando Sea

Es el servicio que te permite regresar el tiempo de tus programas favoritos después de haber sido transmitidos. La disponibilidad de los canales del servicio y contenidos se modificará periódicamente a discreción del Totalplay o a solicitud de sus proveedores de contenido. Al hacer uso de este servicio, el cliente acepta los Términos y Condiciones de uso que se definen a continuación:

El servicio de Cuando Sea cuenta con una modalidad que permite al cliente a regresar el tiempo de sus programas favoritos hasta 7 días después de haber sido transmitidos. La disponibilidad de los canales del servicio y contenidos se modificará periódicamente a discreción del Totalplay o a solicitud de sus proveedores de contenido, los canales que se encuentran disponibles bajo esta modalidad se identificarán con un cintillo color rosa y un ícono de reloj.

El servicio de Cuando Sea brinda otra modalidad en donde el cliente puede grabar con un clic antes de su transmisión series, películas, documentales, programas de televisión o cualquier tipo de contenido audiovisual o de audio, a los que podrá tener acceso el cliente a través de su equipo durante 7 días posteriores a su grabación y estarán identificados en la guía de programación con un cintillo de color gris y un ícono de reloj.

Es necesario que se solicite la grabación del programa o serie que se desea antes de su horario de inicio. Para hacer esto, se deberá de seleccionar el botón de "Grabar programa" que se encuentra en el menú del televisor. A partir de ese momento todos los programas que coincidan con la selección que hiciste se grabarán y estarán disponibles en la sección de "Mis Grabaciones" del menú de tu TV. Es posible programar más de un programa o serie para su grabación. Recuerda que todas las grabaciones estarán disponibles hasta 7 días después de su transmisión original.

Para instrucciones detalladas de cómo operar el servicio de Cuando Sea consulta el manual de uso en:
http://www.totalplay.com.mx/web/assets/pdf/anytime-tv.pdf

El servicio, incluidos todos los contenidos y los programas son propiedad de Total Play Telecomunicaciones S.A. de C.V. y/o de sus licenciantes y están protegidos por las leyes de Derechos de Autor, secreto comercial y otras leyes o tratados de Propiedad Intelectual de la República Mexicana o internacionales. Esta funcionalidad estarán disponibles a partir de plan Esencial con el servicio de televisión.

Aplicaciones y funcionalidades adicionales al servicio de TV

Se entiende por aplicaciones cada una de los servicios conocidos como: Netflix, Crackle, GameFly, FOX Play, Clima, Horóscopos, TuneIn, Soccer Total, Tiendas Virtuales, Promociones y cualquier otra que de tiempo en tiempo Totalplay pueda otorgar.

La disponibilidad de las aplicaciones se modificará periódicamente a discreción de Total Play Telecomunicaciones S.A. de C.V. Al hacer uso de este servicio, el cliente acepta incondicionalmente los Términos y Condiciones de uso que se definen a continuación:

Estas aplicaciones estarán disponibles a partir de plan Esencial con el servicio de televisión.

Dichas aplicaciones no forman parte del servicio contratado y se ofrecen como están. Por lo que Totalplay se reserva el derecho de hacer modificaciones, alteraciones en el funcionamiento, baja del servicio y/o cancelación de la aplicación en cualquier momento, por lo que no se modificará de ninguna forma el contenido y características del servicio contratado por el cliente.

El proveedor, dueño de la información que corresponda a cada una de las aplicaciones en cuestión y responsable del envío de la misma, será el único responsable en caso de retraso en la entrega de la misma, así como del envío de información equivocada y/o cualquier asunto relacionado con este punto, en el entendido de que Total Play Telecomunicaciones S.A de C.V. queda libre de cualquier responsabilidad correspondiente a la información de las aplicaciones.

El servicio, incluidos todos los contenidos y los programas son propiedad de Total Play Telecomunicaciones S.A. y/o de sus licenciantes y están protegidos por las leyes de Derechos de Autor, secreto comercial y otras leyes o tratados de Propiedad Intelectual de la República Mexicana o internacionales.

Totalplay Donde Sea

Totalplay Donde Sea es un servicio Multiscreen donde podrás disfrutar a través de tus dispositivos móviles, tablet, smart phone, computadora personal o laptop los contenidos de tu paquete Totalplay.

La disponibilidad de los canales del servicio y contenidos se modificará periódicamente a discreción de Totalplay o a solicitud de sus proveedores de contenido. Al hacer uso de este servicio, el cliente acepta incondicionalmente los Términos y Condiciones de uso que se definen a continuación:

El servicio Totalplay Donde Sea estará disponibles a partir de plan Esencial con el servicio.

Para poder acceder a la plataforma, deberás de contar con un usuario y contraseña, el cual puede ser obtenido de manera gratuita registrándose en el portal de Mi Totalplay (https://www.mitotalplay.com.mx). Para el registro, se te solicitará tu número de cuenta de Totalplay o tu número de teléfono o tu dirección de email que registraste en tu contrato. Estos datos los puedes conocer revisando tu último estado de cuenta o llamando al número de Atención a Clientes 1579 8000 ó 01800 510 0510 las 24hrs.

El servicio de Totalplay Donde Sea y todos los contenidos disponibles en la plataforma son para uso personal y no comercial. No se podrá descargar, modificar, copiar, distribuir, transmitir, mostrar, ejecutar, reproducir, duplicar, publicar, otorgar licencias, crear obras derivadas del uso del servicio u ofrecer en venta la información obtenida del servicio Totalplay Donde Sea.

Totalplay no promueve, ni alienta ni tolera la copia de películas, series, contenido provisto en forma digital o ninguna otra actividad ilícita. Está estrictamente prohibido evitar, eliminar, modificar, desactivar, interferir o burlar las protecciones de contenido del servicio de Totalplay Donde Sea. Está prohibido enmascarar o utilizar técnicas de enmascaramiento (framing) para ocultar una marca, un logotipo u otra información protegida por leyes de Propiedad Intelectual (tales como imágenes, textos, diagramas de páginas o formas) de Totalplay.

Totalplay Donde Sea consiste en un servicio multiscreen donde se accede a series, películas, documentales, programas de televisión o cualquier tipo de contenido audiovisual o de audio transmitidos vía Internet a dispositivos móviles, computadoras y otros dispositivos debiendo de contar estos con una conexión permanente a Internet. Totalplay es ajeno al uso de los dispositivos electrónicos, gastos adicionales de transmisión de datos o cobros de terceros por el acceso a Internet, quedando esto bajo responsabilidad del cliente.

Total Play Telecomunicaciones S.A. de C.V. pondrá a disponibilidad de sus clientes aplicaciones capaces de reproducir los contenidos y servicios ofrecidos por Totalplay Donde Sea, este software o plataforma tecnológica puede incluir dispositivos móviles, computadoras personales, tablets digitales y televisores conectados a Internet. Por lo que Totalplay no asume ninguna responsabilidad ni garantiza el rendimiento de estos dispositivos, ni la compatibilidad del servicio en ellos. Al hacer uso del servicio, el cliente acuerda recurrir únicamente al fabricante o vendedor del dispositivo en caso de haber algún inconveniente con el mismo o con su compatibilidad con el servicio de Totalplay Donde Sea.
Las aplicaciones para dispositivos móviles se podrán obtener desde las siguientes tiendas en línea:

- App Store
- Google play

Los requisitos mínimos para utilizar el servicio desde computadoras personales o laptops son:

- Windows 95 SP2 con las versiones más recientes de Internet Explorer, FireFox y Chrome.
- Mac OS X con las versiones más recientes de Safari y Firefox

Cuando se accede al servicio se te solicitará instalar un plug-in, el cual es necesario para la reproducción de los contenidos, por lo que deberás de aceptar su instalación.
El portal de Totalplay Donde Sea es https://totalgo.totalplay.com.mx
Podrás instalar el servicio de Totalplay Donde Sea en tres dispositivos (Incluyendo Smart TVs de Samsung) como máximo y estos pueden ser utilizados de forma simultánea. Si deseas agregar un 4º dispositivo, deberás de dar de baja uno de los tres dispositivos que previamente habías configurado.

El servicio cuenta con las funciones de Control Parental y selección de usuarios, por lo que si tienes una contraseña configurada para ingresar desde tu televisión, deberás de utilizar la misma contraseña en tu dispositivo móvil.

El número de canales disponibles dependerá del paquete que tiene contratado así como la red de conexión (dentro del hogar o fuera del hogar), para el uso del servicio es necesario que el cliente tome en cuenta las siguientes restricciones:

Si te conectas a Internet por medio del servicio de Totalplay:
Podrás disfrutar de la mayoría de los canales que tienes en tu paquete contratado, sin embargo no todos estarán habilitados
debido a restricciones y/o solicitud de los proveedores para su transmisión por este medio. Si te conectas a Internet por medio de un servicio provisto por terceros y otra compañía:
El número de canales disponibles es menor al que se tiene si te conectaras por el servicio de Totalplay, únicamente estarán disponibles los canales que nuestros proveedores nos han autorizado. El resto de los canales no disponibles aparecerán deshabilitados.

A través de este servicio de Totalplay Donde Sea el cliente podrá rentar películas o series desde cualquier dispositivo móvil registrado y podrán ser reproducidas tanto en el dispositivo móvil como en tu televisión. Toma en cuenta que cualquier renta que realices por cualquier medio se verá reflejada en tu próximo estado de cuenta.

Smart TV de Samsung

El servicio de Totalplay donde sea puede ser instalado únicamente en las Smart TVs de Samsung (modelos 2013 en adelante) desde la tienda de aplicaciones "Samsung Apps".

El servicio tiene una renta mensual de $49 pesos y se deberá de aceptar la contratación en la pantalla de inicio de la aplicación, de lo contrario no será posible utilizar la aplicación de Totalplay donde sea.

Softphone

Los clientes que cuenten con el servicio de telefonía contratado, podrán hacer uso de la función de telefonía incorporada o softphone, por lo que será necesario asociar tu número telefónico de Totalplay a la aplicación de Totalplay Donde Sea. Al iniciar la aplicación, se te pedirá elegir el número telefónico que quieres utilizar.Los clientes que tengan contratado un plan a partir de Esencial, podrán hacer uso de la función de telefonía incorporada o softphone, por lo que será necesario asociar tu número telefónico de Totalplay a la aplicación de Totalplay Donde Sea. Al iniciar la aplicación, se te pedirá elegir el número telefónico que quieres utilizar.

El servicio es una extensión de tu número telefónico, de tal forma que todas las llamadas que recibas o realices serán como si estuvieras utilizando tu línea telefónica desde tu hogar, aplicando las mismas condiciones que las de tu plan contratado.

En caso de que realices llamadas adicionales o no incluidas en tu plan, serán facturadas a la tarifa vigente. Cuando recibas llamadas, podrás contestarlas ya sea en tu línea fija instalada en tu hogar o desde la aplicación instalada en tu dispositivo móvil. Las dos timbrarán al mismo tiempo y podrás tomas la llamada en cualquiera de las dos opciones. Al realizar llamadas, las personas a las que llames y cuenten con el servicio de identificador de llamadas, no podrán distinguir si los llamas desde tu aplicación Totalplay Donde Sea o desde tu hogar.

Recuerda que una vez que activas el servicio de softphone y tengas la aplicación activa podrás estar consumiendo datos móviles, te recomendamos tomar esto en cuenta ya que Totalplay no es responsable por consumos de Internet adicionales con tu proveedor de servicio de telefonía celular o Internet. El servicio puede ser utilizado tanto en redes 3G/4G o redes WiFi.

La telefonía de Totalplay Donde Sea podrá ser utilizada a nivel mundial pudiendo recibir y realizar llamadas como si estuvieras en tu casa aún cuando estés de viaje o fuera del país, sin tener que pagar larga distancia. (Recuerda que cualquier llamada adicional o fuera de tu plan será facturada a la tarifa vigente).
Este servicio, incluyendo los programas o cualquier otra característica o funcionalidad se ofrecen "en el estado en que se encuentran", con todas sus funciones disponibles y sin garantías de ningún tipo. Totalplay no manifiesta, declara ni garantiza que podrá utilizar el servicio sin interrupciones o errores y el suscriptor acuerda que Totalplay podrá eliminar o modificar de cualquier manera los aspectos del servicio, incluida funcionalidad y canales disponibles, sin aviso ni indemnización alguna.

El servicio, incluidos todos los contenidos y los programas son propiedad de Total Play Telecomunicaciones S.A. de C.V. y/o de sus licenciantes y están protegidos por las leyes de derechos de autor, secreto comercial y otras leyes o tratados de propiedad intelectual de la República Mexicana o internacionales.

Protección Virtual

Advertencia para todos los usuarios: por favor lea este acuerdo detenidamente.

Al abrir este paquete, romper el sello, seleccionar "acepto", "aceptar", "continuar", "sí" o al instalar o usar el software en cualquier manera, reconoce su total entendimiento y aceptación de los términos de este acuerdo. Si el software es descargado desde los sitios web (mediante pago o con fines de evaluación), este Acuerdo será aceptado y se establecerá un contrato cuando seleccione un botón o casilla inferior "Acepto", "Aceptar" o "Sí" para la descarga o instalación.

Si no está de acuerdo con los términos y condiciones no instale, o acceda al software.

Registro del producto. Al aceptar este Acuerdo, acepta registrar su software. El registro requiere de un número de serie del producto válido y una dirección de correo electrónico válido para la renovación y recibir notificaciones.

Es necesaria una Cuenta Bitdefender para la activación de las características online, como se establece en la Documentación del producto.

Usted garantiza que es el propietario legal del dispositivo y que tiene derechos legales para crear una cuenta. Por favor, tenga en cuenta que al instalar el Software en su dispositivo, y teniendo en consideración las políticas de seguridad seleccionadas por usted, podría experimentar restricciones de acceso al dispositivo y pérdidas de datos consecuencia de la aplicación manual de comandos de bloqueo o borrado remotos por el administrador a través de las políticas de seguridad. Usted como administrador tiene el derecho a monitorizar su dispositivo, localizarlo en un mapa, forzar el bloqueo o borrado del dispositivo, cifrar el almacenamiento de medios, y analizar aplicaciones y archivos en su dispositivo. Bitdefender no se hace responsable de los daños que resulten de la pérdida de privacidad o datos causados por usted.

Este Acuerdo de licencia cubre los productos Bitdefender para sus usuarios incluidos en su licencia, incluyendo la información relacionada y cualquier actualización o mejora de las aplicaciones entregadas bajo los términos de la licencia comprada, o cualquier acuerdo de servicio relacionado según lo definido en la documentación y cualquier copia de estos artículos.

El producto Bitdefender ofrece un software de control de Internet que deberá instalarse en su dispositivo (computadora, móvil, portátil) que intercepta el tráfico de Internet, para monitorizar el mismo y permitirle limitar el acceso a cierto contenido. El software en su dispositivo personal se conecta a una infraestructura de red de servidores y después lo envía a los servidores Bitdefender para clasificarlo.

El producto Bitdefender puede permitirle rastrear la ubicación del dispositivo, desactivar el acceso al dispositivo, transmitir imágenes que han sido capturadas con la cámara de su dispositivo o grabaciones de voz que hayan sido tomadas por la grabadora de su dispositivo (si está disponible). No puede emplear los

servicios para obtener acceso no autorizado, subir, transmitir, transferir datos o información a Bitdefender o a terceros de ninguna manera. Usted acepta que el uso que va a hacer de estos servicios será conforme a todas las leyes que le sean aplicables.

Este Contrato de Licencia representa un acuerdo legal entre Usted (como persona física o jurídica) y Bitdefender para la utilización del software de Bitdefender identificado anteriormente por medio de la plataforma de Totalplay empresarios, que incluye el software y servicios informáticos para su dispositivo y puede incluir también soporte físico adjunto, materiales impresos, así como la documentación electrónica u "online" (designada aquí como "Producto Bitde fender"), todo lo cual está protegido por la legislación y tratados internacionales referentes al copyright. La instalación, copia u otra forma de utilización del producto Bitdefender, implica que acepta los términos de este Acuerdo.

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

Bitdefender se reserva todos los demás derechos. A no ser que la ley aplicable le garantice más derechos a pesar de esta limitación, Usted podrá utilizar el Producto Bitdefender únicamente bajo los términos permitidos expresamente en este acuerdo.

Por la presente, Bitdefender le concede a usted y sólo a usted la siguiente licencia sujeta a derechos, no exclusiva, limitada, no cedible, e intransferible para el uso del Producto Bitdefender.

Podrá utilizar una copia del Producto Bitdefender en un único equipo. Si en la documentación de la operación desde el distribuidor autorizado, Total Play Telecomunicaciones S.A. de C.V. a quién adquirió el Producto Bitdefender, se especifica un número mayor de copias y/o equipos (5 dispositivos para Empresarios Totalplay), usted tendrá derecho de utilizar en dicho número de dispositivos una de las copias del producto sin rebasar el total permitido.

Podrá hacer una copia del Producto Bitdefender con fines de copia de seguridad o archivo; Si el Producto Bitdefender soporta múltiples plataformas o idiomas, si recibe el producto en múltiples soportes, si por otra parte recibe múltiples copias del Producto, o si recibe el Producto Bitdefender empaquetado con otro software, el número total de Equipos en el que podrá instalarse todas las versiones del Producto Bitdefender no podrá en cualquier caso superar el número permitido.

Durante el proceso de instalación, el Producto Bitdefender podrá desinstalar o desactivar otros productos de seguridad si esos productos o características son incompatibles con el Producto Bitdefender.

Periodo de licencia: Usted dispondrá de ciertos derechos para usar el producto Bitdefender durante el período de licencia, que dará comienzo en la fecha de primera instalación del Producto Bitdefender, independientemente del número de copias que esté autorizado a utilizar, y se prolongará durante el período de tiempo establecido en la documentación (plan plazo contratado con Empresarios Totalplay). El producto Bitdefender podrá ser desactivado al final del Período de Licencia, y usted no tendrá derecho a recibir actualizaciones de funciones o contenido para dicho Producto Bitdefender.

Si usted ha aceptado dar permiso a Bitdefender para renovar automáticamente su suscripción del producto Bitdefender haciendo el cargo en un número de tarjeta de crédito válido que ha proporcionado a Bitdefender, su suscripción se renovará automáticamente (30) días antes del término del plazo y cada aniversario a partir de entonces por una tarifa no mayor que el precio vigente actual de Bitdefender en dicho momento, excluyendo precios promocionales y descuentos. Usted debe proporcionar información actualizada, completa y precisa para su cuenta de facturación. Usted deberá actualizar a la menor brevedad toda la información para mantener su cuenta de facturación al corriente, con todos los datos completos y exactos (tales como, pero no limitándose a cambios en la dirección de facturación, número de tarjeta de crédito, tarjeta de crédito o fecha de vencimiento), y deberá notificar si su tarjeta de crédito es cancelada (por ejemplo en caso de pérdida o robo). Si usted no proporciona a Total Play Telecomunicaciones S.A. de C.V. los datos de la información anterior, usted acepta que puede continuar cargando cualquier suscripción de renovación automática a menos

que informe al Centro de Atención a Clientes llamando al 01800 808 4546 en un horario de atención de 07:00 a 23:00 de lunes a domingo para no renovar su suscripción por lo menos con treinta (30) días de antelación a la finalización del periodo de suscripción, informándoles de su deseo de no renovar automáticamente dicha suscripción. Este contrato se resolverá automáticamente si usted no cumple con alguna de las limitaciones u otros requisitos descritos en este documento.

En caso de terminación o finalización de este Acuerdo, usted deberá dejar de utilizar Bitdefender así como destruir todas las copias de Bitdefender y su Documentación.

Actualizaciones de producto (upgrades): Si Bitdefender tiene disponible una actualización de producto (upgrade), debe ser un usuario registrado para usar el producto identificado por Bitdefender para poder beneficiarse de dicha actualización. El Producto Bitdefender etiquetado como actualización sustituye y/o complementa el producto básico con licencia. Puede usar el producto resultante actualizado conforme a los términos de este Acuerdo de licencia. Si hay alguna actualización de algún componente del paquete de software para el cual tiene licencia para un sólo producto, Bitdefender puede ser transferido y usado sólo como parte del paquete de producto y no puede ser separado para usarse en más dispositivos de los autorizados por medio de la licencia.

Los términos y condiciones de esta licencia reemplazan y sustituyen cualquier acuerdo previo que pueda haber existido entre usted y Bitdefender respecto al producto original o el producto actualizado resultante.

Copyright: Todos los derechos, títulos e intereses en y para Bitdefender y todos los derechos de copyright en y para Bitdefender (incluyendo pero no limitándose a cualquier código, imágenes, fotografías, logos, animaciones, vídeo, audio, música, texto, y "applets" incorporados en Bitdefender), los materiales impresos que lo acompañan y cualquier copia de Bitdefender son propiedad de Bitdefender, entendiendo que los derechos, títulos e intereses en y para cierto software de terceros, identificado en los Términos de Licencia de Terceros anexos, son propiedad de sus respectivos dueños. Bitdefender está protegido por tratados internacionales y leyes de copyright. Por lo tanto, deberá tratar a Bitdefender como a cualquier otro material con copyright. No podrá copiar los materiales impresos que acompañan a Bitdefender. Deberá imprimir e incluir todos los avisos de copyright en su forma original para todas las copias creadas.

Independientemente del soporte o forma en el que exista Bitdefender no puede sublicenciar, alquilar, vender, alquilar por leasing o compartir la licencia Bitdefender. No puede utilizar ingeniería inversa, recompilar, desensamblar, crear trabajos derivados, modificar, traducir, o realizar cualquier intento de descubrir el código fuente de Bitdefender, exceptuando y sólo en la medida expresamente permitida por los términos de la licencia, identificados en los Términos de Licencia de Terceros anexo, que rigen el uso del software de terceros.

Soporte técnico: Se realizará a través del Centro de contacto de Totalplay como primer nivel y a través del Especialista de Bitdefender. Bitdefender puede ofrecer determinadas características de soporte técnico para el plazo de esta licencia y puede incluir chat en vivo con un consultor de soporte técnico y / o asistencia de un consultor de soporte técnico mediante acceso remoto. Si se ofrecen estas características y Usted decide acceder a dicho Soporte Técnico este se regirá por las siguientes condiciones: cualquier tipo de soporte técnico será proporcionado por Bitdefender a su entera discreción y sin garantía o responsabilidad de ningún tipo. Únicamente será responsabilidad de Usted hacer backup completo de toda su información, datos, software y programas antes de recibir soporte técnico. En el curso de la prestación del Servicio Técnico, Bitdefender puede determinar que la cuestión técnica esté más allá del alcance del Soporte Técnico. Bitdefender se reserva el derecho a denegar, suspender o cancelar cualquiera de los servicios de Soporte Técnico a su entera discreción.

Garantía limitada: Bitdefender garantiza el funcionamiento del programa Bitdefender, de acuerdo con lo especificado en el manual y ayuda electrónica incluidos en el producto durante treinta días a partir de la fecha de recepción.

Bitdefender no garantiza que Bitdefender deje de fabricarse o que esté libre de errores o que los errores sean corregidos. Bitdefender no garantiza que Bitdefender cubrirá sus requisitos.

Con excepción de lo explícitamente dispuesto en este acuerdo, bitdefender niega cualquier otra garantía, explícita o implícita, en lo que concierne a los productos bitdefender, mejoras, mantenimiento o soporte relacionado, así como cualquier otro material (tangible o intangible) o servicios suministrados por él, bit defender, por la presente, niega expresamente cualquier garantía y condición implícita, incluyendo, sin restricción, las garantías implícitas de valor comercial, daños por pérdida de reputación, paros laborales, pérdida de datos, fallos informáticos o mal funcionamiento para determinados objetivos particulares, título, no interferencia, exactitud de datos, exactitud de contenido informativo, Integración del sistema y la no violación de derechos de un tercero por filtrado, inhabilitación o eliminación del software, spyware, adware, cookies, emails, documentos, publicidad o similares de dicho tercer, tanto si surge por estatuto, ley, curso del trato, costumbre y práctica, o uso comercial. Bitdefender actúa en nombre de sus proveedores y partners comerciales con el fin de rechazar, excluir y / o limitar las obligaciones, garantías y responsabilidades conforme a lo dispuesto en el presente acuerdo, pero no con otros y para ningún otro propósito. Las disposiciones anteriores serán aplicables en la medida máxima permitida por la legislación vigente.

El producto de Bitdefender, según lo dispuesto en el presente Acuerdo, puede contener características y funciones le permiten proteger información sensible en el equipo. Se le pedirá que proporcione una contraseña para cifrar y proteger dicha información. Usted no será capaz de recuperar la información que ha cifrado si pierde u olvida la contraseña.

Usted debe tener en cuenta que el nivel de cifrado que puede utilizar en el Producto Bitdefender debería proteger su información para el usuario informático medio, sin embargo, debe saber el cifrado puede ser vulnerado. Usted también entiende que la información que se ha cifrado puede no cifrarse correctamente si el disco duro presenta sectores defectuosos o errores. Bitdefender no se hace responsable del acceso a la información cuando ha proporcionado su contraseña a terceras partes o no ha puesto el empeño suficiente para proteger dicha información, establecer una contraseña, dado respuesta a cuestiones esenciales o por errores de usuario.

Renuncia de responsabilidad de daños: Cualquiera que use, pruebe o evalúe Bitdefender asume todos los riesgos de la calidad y funcionamiento de Bitdefender. En ningún caso Bitdefender o Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V. será responsable de daños de cualquier tipo, incluyendo, y sin limitación, daños directos e indirectos que resulten fuera de su uso, funcionamiento, o entrega de Bitdefender, incluso si Bitdefender ha sido informado de la existencia o posibilidad de tales daños.

Algunos estados no permiten la limitación o la exclusión de responsabilidad por daños accidentales o derivados de otros daños, por lo tanto es posible que dicha limitación o exclusión no pueda aplicarse a usted. En ningún caso la obligación de bitdefender superará el precio pagado por usted por Bitdefender. Las exenciones y limitaciones establecidas anteriormente serán aplicables independientemente de si acepta usar, evaluar o probar Bitdefender.

Le recomendamos encarecidamente que haga copia de seguridad de Sus datos con frecuencia. Usted deberá estar en todo momento bajo el deber de remediar Su pérdida.

Nota importante para los usuarios: Este software puede contener errores, y no está indicado su utilización en ningún medio que requiera un grado alto de riesgo y que necesite alta estabilidad. Este producto de software no está destinado a sectores de las áreas de aviación, centrales nucleares, sistemas de telecomunicaciones, armas, o sistemas relacionados con la seguridad directa o indirecta de la vida. Tampoco está indicado para aplicaciones o instalaciones donde un error de funcionamiento podría provocar la muerte, daños físicos o daños contra la propiedad.

Actualizaciones: Al aceptar este Acuerdo, usted reconoce y acepta que su sistema será utilizado para recibir y servir actualizaciones a través de un protocolo peer to peer. El protocolo no será utilizado para otra cosa que no sea transmitir y recibir actualizaciones de archivos de firmas de Bitdefender.

Consentimiento para comunicaciones electrónicas: Bitdefender puede enviarle avisos legales y otras comunicaciones sobre el software y los servicios de suscripción de mantenimiento o hacer uso de la información que nos proporcione ("Comunicaciones"). Bitdefender enviará las comunicaciones de avisos a través del producto o por correo electrónico a la dirección del usuario principal de correo electrónico

registrada, o publicará las Comunicaciones en sus Sitios Web. Al aceptar este Acuerdo, usted da su consentimiento para recibir todas las comunicaciones a través de estos medios electrónicos y reconoce y demuestra que puede tener acceso a las Comunicaciones en dichos Sitios.

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

La información personal facilitada (nombre, dirección de e-mail, contraseña), durante la configuración inicial, si se recopila, se utilizará como un nombre de cuenta bajo el cual podrá elegir recibir servicios adicionales y/o bajo el cual podrá utilizar ciertas características del software. Podrá cambiar, y Bitdefender se lo recomienda enérgicamente, el nombre de cuenta en cualquier momento después de la instalación del producto.

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

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

De tiempo en tiempo, el Producto Bitdefender puede recopilar determinada información del equipo en el que está instalado, que puede incluir: Dirección IP, información sobre riesgos de seguridad potenciales además de URLs de sitios web visitados que el Producto Bitdefender supone potencialmente peligrosos. Las URLs podrían contener información personalmente identificable que un sitio web potencialmente fraudulento está intentando conseguir sin Su permiso. Esta información es recopilada por Bitdefender con el fin de evaluar y mejorar la capacidad de los productos Bitdefender para detectar comportamientos maliciosos, sitios web potencialmente fraudulentos y otros riesgos de seguridad de Internet. Esta información no será cotejada con ninguna información personal identificable.

- Las URLs de los sitios Web visitados además de las palabras clave de búsqueda y los resultados de búsqueda sólo si está activada la característica de barra de herramientas del navegador. Esta información es recopilada por Bitdefender con el fin de evaluar y aconsejarle sobre las amenazas potenciales y riesgos que pueden estar asociados con un sitio Web particular antes de que lo muestre. Esta información no se cotejará con ninguna información de identificación personal.

- Los archivos ejecutables que son identificados como malware potencial, incluyendo información sobre las acciones emprendidas por dichos archivos en el momento de la instalación.

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

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

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

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

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

Esta información se enviará a Bitdefender sólo con su permiso, y no se enviará automáticamente. Bitdefender recopila la información con el propósito de mejorar el rendimiento del producto Bitdefender o como información estadística. Esta información no se vinculará con ninguna información identificable personalmente.

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

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

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

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

Esto significa que Bitdefender podría proporcionar:

Documentación e información relevante a un tribunal judicial o en el cumplimiento de la ley u otra investigación gubernamental. Con el fin de promover el reconocimiento, detección y prevención de los riesgos de seguridad de Internet, Bitdefender puede compartir determinada información con las organizaciones de investigación y otros proveedores de software de seguridad.

Bitdefender puede también hacer uso de estadísticas derivadas de la información para el seguimiento y publicación de informes sobre tendencias en materia de seguridad o la optimización del sistema. Al utilizar el producto Bitdefender, Usted reconoce y acepta que Bitdefender podrá recopilar, transmitir, almacenar, revelar y analizar dicha información para estos propósitos. Usted declara que toda la información que proporcione será verdadera y precisa y se compromete a informar a Bitdefender sobre cualquier cambio producido en dicha información. Usted tiene el derecho a oponerse al tratamiento de cualquiera de sus datos que no sean

imprescindibles para la ejecución del contrato y su utilización para cualquier finalidad distinta del mantenimiento de la relación contractual.

En el caso de que usted proporcione los detalles de un tercero, Bitdefender no se hace responsable de cumplir con los principios de información y consentimiento, y por lo tanto le garantiza a usted que ha sido informado previamente y obtenido el consentimiento del titular de los datos, con lo que se refiere a la comunicación de dichos datos.

La política de privacidad de Bitdefender garantiza que tiene derecho a acceder, rectificar, eliminar y oponerse al procesamiento de los datos notificando a Bitdefender vía correo electrónico a: legal@bitdefender.com

Además de la información de registro del producto Bitdefender, Bitdefender debe procesar y almacenar determinada información sobre Su red y equipos para proporcionar servicios de mantenimiento y soporte técnico. Para mejorar sus productos, Bitdefender puede cargar información periódicamente desde el producto instalado Bitdefender sobre la utilización del producto, malware detectado o archivos potencialmente no deseados y usar el servicio de tráfico para mejorar sus bases de datos y la heurística. El producto Bitdefender no está diseñado para capturar o conservar ningún tipo de información personal o privada. Usted acepta que Bitdefender podría (i) usar la información cargada desde el producto Bitdefender instalado para mejorar los productos y servicios; (ii) usar la información cargada con fines de análisis o informe solamente si dicho uso no le identifica a Usted o incluye alguna información que pueda identificar a algún particular. Bitdefender se reserva la titularidad, propiedad y todos los derechos e intereses de cualquier propiedad intelectual o producto de trabajo resultante del uso o análisis de dicha información.

Al utilizar el producto, reconoce y acepta que Bitdefender pueda recolectar, revelar, almacenar y analizar esta información para los propósitos anteriormente mencionados.

General: Este Contrato está gobernado por las leyes de Rumania y por la legislación y tratados internacionales relativos al copyright. La jurisdicción y venia exclusiva para adjudicar cualquier disputa que derive de esos Términos de Contrato pertenece a los juzgados de Rumania. Nada en este Acuerdo de Licencia reducirá derecho alguno que pudiera tener bajo la legislación vigente de protección del consumidor u otras leyes aplicables en Su jurisdicción que no pueda ser suspendido por contrato.

En caso de invalidez de cualquier cláusula de este Acuerdo, la invalidez no afectará la validez de las partes restantes de este Acuerdo.

Este acuerdo describe ciertos derechos legales. Usted puede tener otros derechos legales bajo las leyes de su estado o país. Puede que también tenga derechos respecto al tercero del que adquirió el producto Bitdefender. Este acuerdo no cambia sus derechos u obligaciones bajo las leyes de su estado o país si las leyes de su estado o país no permiten hacerlo.

Bitdefender y los logos Bitdefender son marcas registradas por Bitdefender. Todas las demás marcas registradas y utilizadas en el producto o en materiales asociados son de la propiedad de sus respectivos dueños.

La licencia quedará rescindida inmediatamente sin previo aviso si usted viola cualquiera de sus términos y condiciones. Usted no tendrá derecho a un reembolso por parte de Bitdefender o de ninguno de los distribuidores o revendedores de Bitdefender como consecuencia de la rescisión. Los términos y condiciones acerca de la confidencialidad y restricciones sobre el uso permanecerán en vigor hasta después de cualquier rescisión.

Bitdefender podrá revisar estos Términos en cualquier momento y los términos revisados se aplicarán automáticamente a las versiones correspondientes del Producto Bitdefender distribuido bajo dichos términos revisados. Si cualquier parte de estos Términos fuera encontrada nula o impracticable, la validez del resto de los Términos no se vería afectada, ya que seguirán siendo válidos y aplicables.

En caso de controversia o inconsistencia entre las traducciones a otros idiomas de estos Términos, prevalecerá la versión en inglés emitida por Bitdefender.

Contactar con Bitdefender, en la C/ Balmes 191, 08006 Barcelona, España, por teléfono a +34 902 190 765 o Fax: + 34 93 217 91 28, dirección de correo: comercial@bitdefender.es

Requisitos del sistema

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

1. Debe disponer de una conexión a Internet con una velocidad mínima de 512 Kbps de subida/bajada.
2. Para Windows:
   - Sistema Operativo: Vista (SP2), Microsoft Windows 7(SP1), Microsoft Windows 8.
   - CPU: Procesador 800MHz.
   - Memory (RAM): 1.0 GB.
   - Espacio libre disponible en disco: 1,8 GB de espacio libre, al menos 800 MB en la unidad del sistema.
3. Para MAC:
   - Sistema Operativo: Mac OS X Snow Leopard 10.6, Mac OS X Lion 10.7, Mac OS X Mountain Lion 10.8.
   - CPU: Equipos Macintosh basados en Intel.
   - Memory (RAM): 1.0 GB.
   - Espacio libre disponible en disco: 400Mb (MAC OS).

   Para poder usar la solución de seguridad y todas sus funciones, su equipo necesita cumplir los siguientes requisitos software: Internet Explorer 10 o superior, Mozilla Firefox 3.6 o superior, Chrome 20 o superior, Yahool Messenger 9 o superior, Microsoft Outlook 2007 / 2010, Microsoft Outlook Express y Windows Mail (en sistemas de 32 bits), Mozilla Thunderbird 3.0.4., Safari 7.0 o superior, Firefox 30 o superior y .NET Framework 3.5.

4. Para Dispositivos Móviles:
   - Sistema Operativo Android 4.3 y superiores.
   - Conexión a internet activa (puede aplicarse tarifa de datos).

   Adicionalmente, para asegurar la correcta prestación del servicio, es preciso que su equipo cumpla con las especificaciones técnicas detalladas en el Servicio de Asistencia online, telefónica y a domicilio.

Condiciones legales

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

1.- Acceso al servicio: una vez registrado, podrá acceder al servicio en cualquier momento, 24 horas al día, los 365 días del año, de manera inmediata e ilimitada, tanto en número de consultas como en tiempos de resolución. Se excluye de esta garantía si tal falta de ejecución resultara o fuera consecuencia de un supuesto de fuerza mayor o caso fortuito admitido como tal por la Jurisprudencia, en particular: los desastres naturales, fallo en la transmisión de los paquetes IP, la guerra, el estado de sitio, las alteraciones de orden público, la huelga en los transportes, el corte de suministro eléctrico o cualquier otra medida excepcional adoptada por las autoridades administrativas o gubernamentales.

2.- Uso del servicio: usted podrá solicitar asistencia para un máximo de 5 equipos de su propiedad. Así mismo, deberá aceptar los Términos y Condiciones durante el proceso de registro para poder disfrutar de este servicio.

3.- Prestaciones del servicio: de cara al cumplimiento de la política de software legal, cualquier actuación sobre los sistemas operativos y aplicaciones soportadas estará supeditada a la posesión de una copia legítima de los mismos, entendiéndose esta como la clave y el medio de instalaciones válidas facilitados por el fabricante. En los casos en los que los dispositivos presenten sistemas operativos liberados (desbloqueados o ilegales), no podremos asegurar la prestación del servicio.
En el caso del soporte a periféricos y dispositivos móviles es necesario que usted conecte el dispositivo a su ordenador, por cable. La gestión de este tipo de consultas de forma remota variará en función del fabricante del dispositivo, del sistema operativo, versión y revisión del firmware, siendo habitualmente las últimas versiones las óptimas. Asimismo, el alcance variará en función de las posibilidades del software de gestión distribuido por el fabricante del dispositivo. El software de gestión y/o drivers del fabricante del dispositivo deben ser facilitados por usted, o bien, deben estar disponibles en la web del fabricante. Dicho software debe ser compatible con el sistema operativo instalado en su equipo.
No podremos asegurar la correcta prestación en caso de que el idioma del sistema operativo y/o las aplicaciones soportadas sea diferente al idioma en el que se basa la prestación de este servicio.
4.- Limitaciones: queda excluido de este servicio:
- La capacitación sobre aplicaciones o uso de tecnología, no se prestará formación avanzada o repetitiva sobre una misma consulta.
- El software o materiales que fuesen necesarios para solucionar alguna incidencia, ni la reparación de desperfectos físicos.
- La instalación / configuración de software no contemplado en el alcance del servicio o de programas craqueados o ilegales.
- Las re-instalaciones del sistema operativo LINUX.
- El soporte a equipos con sistemas operativos Unix, redes LAN, servidores y switches.
- Averías referentes a la conectividad ADSL.
- El soporte sobre Access, Macros, tablas dinámicas, fórmulas complejas o sistemas estadísticos en Excel.
- El soporte a aplicaciones desarrolladas específicamente para una empresa sobre productos MS Office (Outlook, Word, Excel, Access, PowerPoint).
- Soporte sobre Access, Macros, tablas dinámicas, fórmulas complejas o sistemas estadísticos en Excel.
- Recuperación de información.

Requisitos del sistema

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

Requisitos técnicos

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

Aplicaciones y dispositivos soportados

1. Aplicaciones soportadas:
   - Sistemas operativos: Microsoft Windows a partir de la versión 7, Apple Mac OS X versión 10.8 y posteriores.
   - Programas de oficina: Microsoft Office (desde versión 2007), Open Office, iWorks, NeoOffice, Libre Office, Scribes, Kompozer, Gedit, Adobe Reader, Okular, KPDF, Evince, etc. - Internet y redes: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Safari, Opera, Outlook, Hotmail, Gmail, Thunderbird, Mac OS Mail, Filezilla, MSN, Yahoo Messenger, GTalk, Skype, etc.
   - Compresores: Winzip, Winrar, StuffIt Expander, etc.
   - Programas multimedia: Adobe Acrobat, Windows Media Player, Real Player, iTunes, iLife, QuickTime, VLC.
   - Software copia / grabación: Nero, Easy CD, Roxio Toast.
   - Antivirus y firewalls: Bitdefender, Microsoft Security Essentials.
   - Almacenamiento en la nube: SkyDrive, Google Drive, Dropbox, iCloud.
   - Software de gestión de dispositivos móviles: iTunes, Samsung Kies, Windows Phone for Desktop
   - Gestión de drivers: exclusivamente para los sistemas operativos soportados.
2. Dispositivos soportados:
   - equipo de cómputo (escritorio y portátiles)
   - periféricos de entrada (teclados, ratón, micrófono, escáner, cámara web).
   - periféricos de salida (monitores, impresoras, altavoces, tarjetas de red).

Condiciones legales

Servicio de Copia de seguridad

1.- **Acceso al servicio:** una vez registrado, podrá solicitar el servicio en horario ininterrumpido los 7 días de la semana, las 24 horas del día. Se excluye de esta garantía si la falta de ejecución resultara o fuera consecuencia de un supuesto de fuerza mayor o caso fortuito admitido como tal por la Jurisprudencia, en particular, los desastres naturales, fallo en la transmisión de los paquetes IP, la guerra, el estado de sitio, las alteraciones de orden público, la huelga en los transportes, el corte de suministro eléctrico o cualquier otra medida excepcional adoptada por las autoridades administrativas o gubernamentales.

2.- **Uso del servicio:** Para acceder al servicio, el usuario deberá registrase previamente, completando los datos del formulario de registro de la web de activación, así mismo, deberá leer y aceptar los Términos y Condiciones del servicio. Una vez registrado, deberá instalar en su ordenador una aplicación, que podrá descargar desde la web del servicio.

3.- **Limitaciones:** el prestador no se hace responsable del acceso no autorizado por parte de terceros a información de usuarios almacenada, ni de las pérdidas o daños que se produzcan, ni de las interrupciones de los servicios por causas de fuerza mayor o por causas que estén fuera de su control; no obstante, el prestador realizará todos los esfuerzos que sean razonables para intentar garantizar la disponibilidad y la accesibilidad a los servicios.

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

4.- **Cancelación del servicio:** La prestación del servicio cesará desde el mismo momento en que notifique la cancelación o baja del servicio a través del Call Center de Totalplay. Tras recibir dicha notificación usted tendrá 15 días para bajar su información ya que a partir de este periodo se suspenderá o bloqueará la prestación del servicio contratado, cancelando o desactivando su cuenta de usuario y procediendo a la

eliminación definitiva de toda la información almacenada en los servidores. Una vez eliminada dicha información, no será posible recuperarla o restaurarla posteriormente.

Requisitos del sistema

Para asegurar la correcta prestación de los servicios, es preciso que su equipo cumpla con las siguientes especificaciones técnicas: Servicio de Copia de seguridad

Requisitos técnicos

1. Conexión a Internet mínima: 512 Kbps. de subida/bajada.
2. Requisitos mínimos de Hardware:
    - Sistemas Windows: procesadores Intel Pentium D, AMD Athlon 64.
    - Sistemas MAC: procesadores Intel. - RAM: 1 GB.
3. Requisitos de Software:
    - Microsoft Windows Vista y superiores; Internet Explorer 11 y superiores; .NET Framework 3.5 y superiores.
    - Apple MAC OS 10.8 y superiores; Safari 7.0 y superiores.

Condiciones legales

Servicio de Recuperación de datos

1.- Acceso al servicio: una vez registrado, podrá solicitar asistencia en cualquier momento a través de un ticket, por email o el chat del servicio de Asistencia Informática online. El horario de prestación del servicio es ininterrumpido las 24 horas de día.

2.- Uso del servicio: el número de servicios está limitado a una recuperación por usuario y año. Para acceder al servicio, deberá registrase previamente, completando el formulario de registro de la web de activación, así mismo, deberá leer y aceptar los Términos y Condiciones del servicio.

3.- Prestación del servicio: podrá solicitar la recuperación de datos del soporte dañado, siempre y cuando el soporte no haya sido manipulado con anterioridad a la entrega para su recuperación.

En un primer momento deberá solicitar asistencia a través un ticket, por email o del chat del servicio de Asistencia Informática online. Si no fuera posible recuperar la información de forma remota tendrá que desmontar el soporte dañado por sus propios medios, para lo que recibirá instrucciones orientativas si fuera necesario. Usted será el encargado de la preparación del dispositivo para su transporte. Es recomendable que el envío se realice, siempre que sea posible, en una bolsa antiestática y empaquetado en una caja del doble de su tamaño, protegido con papel acolchado, espuma o lámina de burbujas. Adicionalmente deben incluirse, si los tuviera, los discos especiales de arranque, las contraseñas para acceder al sistema, a los directorios y a los programas necesarios para ejecutar los ficheros que se necesite recuperar.

Mediante un servicio de mensajería se retira el dispositivo de fallo en su usuario y se remite al laboratorio de recuperación de datos donde se evaluará y realizará el diagnóstico.

Cuando el soporte dañado no sea reutilizable, la información recuperada se volcará en un nuevo soporte de suficiente capacidad para albergar los datos.

Los discos averiados sobre los que no se haya podido recuperar la información serán devueltos, salvo petición expresa del usuario en el plazo de 15 días laborales desde el intento de recuperación.

El servicio incluye tanto la retirada, transporte, entrega del soporte en su domicilio, los trabajos de recuperación en laboratorio y los nuevos soportes con la información recuperada en caso de que el dispositivo

de fallo no fuera reutilizable.
Adicionalmente, y con el objetivo de cubrir cualquier posible extravío durante el envío del soporte de entrega, el servicio de Recuperación de Datos también incluye la grabación de una copia de seguridad de la información recuperada. Dicha copia de seguridad quedará en depósito en las oficinas del prestador y/o sus proveedores durante 15 días naturales a partir de la fecha de envío de la información recuperada. Si una vez finalizado el plazo anteriormente citado el usuario no ha manifestado lo contrario, se supondrá la total satisfacción por su parte y se procederá a la destrucción definitiva de la copia de seguridad de la información recuperada.
4.- Garantía: el prestador no asumirá responsabilidad sobre:
- Gestión de la garantía del nuevo dispositivo entregado, en las ocasiones que proceda, para el volcado de la información recuperada. Usted dispone de 15 días naturales para la comprobación del contenido del nuevo dispositivo.
- Daños en el dispositivo o los datos contenidos en el mismo que se puedan ocasionar durante la ejecución de la recuperación de datos y/o grabación de los mismos en un soporte nuevo, (incluida la pérdida de garantía del fabricante del dispositivo y/o equipo manipulado para la extracción del mismo).
- Cuestiones relativas a la titularidad de bienes y derechos sobre los soportes soportados y/o sobre los datos contenidos en dichos soportes.
- Pérdida o daños que el soporte pueda sufrir durante el envío o traslado, hasta o desde su domicilio.
5.- Limitaciones:
- No se recuperarán datos alojados en discos duros virtuales o en la nube.
- No se ofrece una garantía de recuperación de los datos al 100%.
- No se indemnizará en caso de no conseguir la recuperación total o parcial de la información contenida en el soporte.
- Soportes de almacenamiento que no estén incluidos en la lista de almacenamientos soportados.
- Recuperación funcional del SO existente en el disco original.
- Instalación/ extracción/ desinstalación/ instalación de discos duros.
- No se devolverán carcasas multimedia, en el caso de necesitar un soporte nuevo. Se volverán carcasas USB estándar.
- No se realizarán recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados con anterioridad a la entrega para su recuperación.
- La recuperación es imposible en los casos de desaparición del soporte, de daños con ácidos o productos similares, en los casos de sobre escritura del soporte o el conocido como "Head-Crash" (pérdida de la película magnética).
- Está excluida la recuperación de originales de películas, música, juegos, etc.
- No están incluidas en este servicio las reconfiguraciones del sistema o reinstalaciones físicas de los soportes. No se garantizan las averías de los dispositivos de almacenamiento entregados al usuario.
- Destrucción de la copia de seguridad creada por el prestador una vez transcurridos 15 días naturales a partir de la fecha de envío en el nuevo soporte, considerándose la recuperación de total satisfacción.
- No están incluidos en este servicio los dispositivos de uso profesional.
- Destrucción de la copia de seguridad creada por el prestador una vez transcurridos 15 días naturales a partir de la fecha de envío en el nuevo soporte, considerándose la recuperación de total satisfacción.
- No están incluidos en este servicio los dispositivos de uso profesional.

Requisitos del sistema

Requisitos técnicos

Es necesario que su equipo cumpla con los requisitos técnicos detallados en el servicio Asistencia Informática online.

Aplicaciones y dispositivos soportados

1. Aplicaciones soportadas:

El servicio de recuperación de datos se presta para aquellos dispositivos o medios de almacenamiento con formatos de archivo compatibles con los sistemas operativos soportados por el servicio de Asistencia Informática online, siempre dentro del ámbito de uso doméstico, excluyéndose específicamente los destinados a un uso profesional.

- Sistemas operativos: Windows, Mac OS y Linux (versiones soportadas).
- Reparación de ficheros: Office (versiones soportadas), ficheros comprimidos (zip, arj, rar), ficheros protegidos, Outlook y Outlook Express (con autorización escrita).

2. Dispositivos soportados:

- Discos Duros: IDE, USB / Firewire (externos), portátil, Micro drive, PCMCIA, S-ATA.
- Dispositivos extraíbles: Floppy, Pendrive (USB). - Tarjetas de memoria: Compact flash, Smartmedia, MMC, PCMCIA, Memory Stick, SunDisk, Micro Drive.

NOTAS:

1. El pasado 8 de abril de 2014, Microsoft finalizó el soporte para Windows Vista y Office 2003. Desde esta fecha, no habrá más actualizaciones de seguridad, parches para errores ni asistencia técnica, por lo tanto, no podremos asegurar que existan los medios necesarios para poder solventar las incidencias de los usuarios que utilicen este software.
2. Se prestará soporte sobre las distribuciones de Linux indicadas, siempre y cuando hayan sido instaladas con su configuración estándar. En caso contrario, no podrá garantizarse la correcta prestación del servicio.
3. Tiene 30 días tras la compra del servicio para cancelarlo. Después de este periodo los servicios quedarán activos por el tiempo establecido sin posibilidad de cancelarlos.

Protección Virtual

Términos y Condiciones Gestionix

Definiciones

Administrador Total: Servicio prestado por Gestionix a través de la plataforma de Totalplay empresarios
Gestionix: Distribuidor autorizado para prestar los de GX Technology S.A.P.I. de C.V.
Planes: Se refiere a los planes de Administrador Total definidos por Totalplay empresarios.

Aceptación

Como usuario de Gestionix aceptas por el simple uso del sistema lo dispuesto en estos términos y condiciones, susceptibles de cambio sin previo aviso por parte de Gestionix. Si representas una organización, estás dando por entendido que tienes las facultades para actuar en nombre de ella y que la organización acepta adherirse a estos términos y condiciones. Si no estás de acuerdo, no podrás hacer uso de los servicios prestados por Gestionix.

Dependiendo del plan que hayas seleccionado, el servicio de ***Administrador Total*** se cobrará mensualmente en tu Estado de Cuenta. Si Totaplay empresario tendrá la facultad de notificar a Gestionix para que procese la suspensión o cancelación de una cuenta debido a la falta de pago. Así mismo Gestionix se reserva el derecho de restringir el acceso a la cuenta.

Después de 60 días de no recibir el pago correspondiente de una cuenta con adeudos, y bajo previo aviso del adeudo, Gestionix se reserva el derecho de eliminar la información de la cuenta, o en su defecto de restringir la usabilidad de la misma.

Descripción del Servicio

Gestionix presta el servicio de su aplicación web por medio de la plataforma de Totalplay empresario, bajo el nombre de Administrador Total. Como usuario adquieres una licencia no-exclusiva e intransferible para usar el sistema Gestionix según las condiciones del plan que hayas elegido.

El servicio de Gestionix se inicia al momento de registrar una cuenta en el sitio web de Gestionix. El servicio consiste en el uso del software Gestionix. En todos los casos Gestionix no se hace responsable por errores cometidos por parte del cliente o por los usuarios de tú organización a la hora de elegir tu plan, así como tampoco al momento de digitar o ingresar tu información tanto personal como de la actividad empresarial que afectará irremediablemente los resultados arrojados por el Software.

Información en la Cuenta

Gestionix vela por mantener segura la información de los usuarios y toma las precauciones a su juicio necesarias para ello, más no se responsabiliza por actos mal intencionados de terceros y las consecuencias de ello frente al usuario o frente a terceros.

Se da a entender que el usuario, al usar los servicios de Gestionix, hará un uso sano y legal de todas las herramientas que se ponen a su disposición y esto exonera a Gestionix y a totalplay empresario de cualquier uso indebido de su información por parte de cualquier usuario, entendiéndose por ello el usar información para evadir obligaciones tributarias, entre otras.

El consumidor es el único dueño de la información que ingresa en el sistema y bajo ninguna circunstancia esta información pasará a ser propiedad de Gestionix, y de manera inversa, esta última sociedad es la única dueña de la plataforma sobre la cual el usuario ingresa la información. Si das por terminado el contrato tendrá la información a su alcance, pero en ningún momento Gestionix se obliga a entregar la misma en formato alguno ni a llevar a cabo ningún tipo de proceso de migración.

Acerca de cobros

Los importes acordados en cualquiera de las cuentas serán cobrados desde la fecha de inicio del servicio y por el periodo estipulado de forma mensual, a menos que se cancele la cuenta o se modifique el paquete utilizado.

Para conocer las fechas de corte, así como el historial de pagos deberás revisar en tu estado de cuenta de Totalplay y ahí tendrás la información del tipo de suscripción, del medio de pago, de las fechas de pagos siguientes, montos y cualquier otra información relevante.

Como usuario de Gestionix estás de acuerdo que el monto cobrado cada mes puede variar por razones que incluyen promociones, cambios en tu cuenta, cambios en los impuestos aplicables, modificaciones inflacionarias anuales, y tú nos autorizas a cargar a tu factura por esos cambios variables.

Gestionix no regresa cargos a usuarios, cuando un plan se disminuye o una cuenta se cancela el monto se queda como saldo a favor, y se consumirá durante los siguientes periodos antes de volver a cargar cualquier monto en la tarjeta registrada si fuera este el medio de pago.

Gestionix podría cambiar los montos a cobrar o agregar nuevos cargos por nuevos servicios en algún momento, pero siempre te daremos todos los detalles del cambio vía correo electrónico al correo registrado en la cuenta.

Es tu responsabilidad, como usuario de Gestionix, de mantener tu información de contacto y de pago siempre actualizada.

Cancelación de la cuenta

Tu cuenta continuará en funcionamiento a menos que canceles tu suscripción o que nosotros la terminemos por una causa justificada. Debes cancelar tu cuenta antes de que sea renovada automáticamente para evitar el cobro por el siguiente periodo dependiendo de la configuración que tengas.

Las cuentas de Gestionix son pres pagados y no reembolsables. Tú puedes cancelar tu cuenta en cualquier momento y la cancelación será efectiva inmediatamente. Si deseas cancelar comunícate al Centro de Atención al cliente de Totalplay al 01800 808 4546.

Accediendo a Administrador Total, de forma automática estás de acuerdo en estos términos y condiciones.

G Suite

Acuerdo (en linea) de G Suite

Consulte las Condiciones adicionales que se aplican a los servicios disponibles con la nueva infraestructura de cuentas.
Para su comodidad, le proporcionamos una copia de los siguientes términos traducidos a un idioma distinto del inglés. Tenga en cuenta que esta versión de las condiciones que no está en inglés no vincula jurídicamente a usted o a Google. En cambio, la versión en inglés de estos términos, disponible en https://www.google.com/apps/intl/en/terms/premier_terms.html, es la versión legalmente vinculante entre usted y Google.
*Las condiciones siguientes corresponden a la facturación de pospago mensual. Haga clic aquí para conocer las condiciones que se aplican a los clientes con facturación prepaga anual.
Este Acuerdo (en línea) de G Suite (el "Acuerdo") se establece entre Google Inc., una corporación de Delaware, con sede en 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, California 94043 ("Google"), y la entidad que acepta las condiciones estipuladas en este documento (el "Cliente"). El presente Acuerdo tendrá validez a partir de la fecha en la que haga clic en el botón "Acepto" que aparece a continuación (la "Fecha de entrada en vigencia"). Si acepta el Acuerdo en representación de su empresa u otra entidad, manifiesta y garantiza que: (i) cuenta con la autoridad legal suficiente para vincular a su empresa o a dicha entidad a los presentes términos y condiciones, (ii) ha leído y comprendido el presente Acuerdo, y (iii) acepta dicho Acuerdo en nombre de la parte a la que representa. Si no cuenta con la autoridad legal suficiente para vincular a su empresa o a la entidad correspondiente, no haga clic en el botón "Acepto" a continuación (o, si corresponde, no firme este Acuerdo). Este Acuerdo regula el acceso y el uso de los Servicios por parte del Cliente.

1. Servicios

1.1 Instalaciones y transferencia de datos.
Todas las instalaciones que se utilicen para almacenar y procesar los Datos del cliente deberán cumplir con las normas de seguridad razonables que ofrezcan como mínimo el mismo nivel de protección que las normas de seguridad de las instalaciones en las que Google almacena y procesa información similar de su propiedad. Google ha implementado, al menos, los sistemas y procedimientos estándar en la industria con el fin de garantizar la seguridad y la confidencialidad de los Datos del cliente, de protegerlos contra amenazas anticipadas o riesgos que atenten contra su seguridad o integridad y de protegerlos contra accesos o usos no autorizados. Como parte del suministro de los Servicios, Google puede transferir, almacenar y procesar los Datos del cliente en los Estados Unidos o en cualquier otro país donde se encuentren instalaciones de Google o de sus representantes. Al hacer uso de los Servicios, el Cliente presta su consentimiento para dicha transferencia, procesamiento o almacenamiento de sus Datos.

1.2 Modificaciones

En los Servicios.

Google podrá introducir modificaciones comercialmente razonables en los Servicios de vez en cuando. Si Google realiza un cambio sustancial en los Servicios, informará al Cliente siempre y cuando este se haya suscrito en Google para recibir este tipo de notificaciones.
b. **En las Condiciones de las URL**. Google puede realizar cambios comercialmente razonables en las Condiciones de las URL de vez en cuando. Si Google realiza un cambio sustancial en las Condiciones de las URL, informará al Cliente ya sea mediante el envío de un mensaje a la Dirección de correo electrónico de notificación, o bien a través de la Consola del administrador. Si el cambio tiene un impacto negativo importante para el Cliente y este no lo acepta, el Cliente debe informar a Google a través del Centro de asistencia en el plazo de treinta días a partir de la recepción del aviso de cambio. Si el Cliente notifica a Google debidamente, continuará rigiéndose por las condiciones que estaban vigentes inmediatamente antes de la modificación, hasta la finalización del plazo de prestación de los Servicios entonces en curso afectados. Si se renuevan los Servicios en cuestión, se renovarán según las condiciones de URL de Google vigentes en ese momento.
1.3 Propiedad del nombre de dominio del cliente.
Antes de proporcionar los Servicios, Google puede comprobar si el Cliente posee o controla los Nombres de dominio del cliente. Si el Cliente no es el propietario de los Nombres de dominio del cliente o no los controla, Google no estará obligado a proporcionarle los Servicios.

1.4 Anuncios.
La configuración predeterminada del Servicio no permite que Google publique anuncios. El Cliente puede cambiar esta configuración en la Consola del administrador. En ese caso, el Cliente autorizará a Google a publicar anuncios. Si el Cliente habilita la publicación de anuncios, de todas formas puede revertir a la configuración predeterminada en cualquier momento y Google dejará de publicarlos.

1.5 Google Vault.
Si el Cliente adquiere Google Vault, regirán las siguientes condiciones adicionales:
a.

Conservación.
Google no estará obligado a conservar los Datos del cliente archivados una vez transcurrido el período de conservación de datos especificado por el Cliente (excepto por cuestiones legales). Si el Cliente no renueva Google Vault, Google no estará obligado a conservar los Datos del cliente archivados.
b. **Compras adicionales**. A menos que Google indique lo contrario, una vez que el Cliente haya adquirido Google Vault, por cada compra adicional de Cuentas de usuario final para los Servicios, el Cliente recibirá acceso a Google Vault para cada Cuenta de usuario final adquirida y se le facturará por cada una de ellas.

2. Obligaciones del Cliente

2.1 Cumplimiento.
El Cliente utilizará los Servicios conforme a la Política de uso aceptable. Google podrá ofrecer, según considere oportuno, nuevas características o funciones en las aplicaciones de los Servicios. El uso de estas estará supeditado a la aceptación de las condiciones adicionales por parte del Cliente. Asimismo, Google también ofrecerá otros Productos no relacionados con G Suite (aparte de los Servicios) al Cliente y a los Usuarios finales conforme a las Condiciones de los productos no relacionados con G Suite y a las condiciones del servicio establecidas por Google respecto del producto específico. Si el Cliente no desea habilitar los Productos no relacionados con G Suite, tendrá la posibilidad de habilitarlos o inhabilitarlos en cualquier momento desde la Consola del administrador.

2.2 Alias.
El Cliente es el único responsable de supervisar, responder y procesar de cualquier otro modo los mensajes de correo electrónico enviados a los alias "abuse" y "postmaster" de los Nombres de dominio del cliente. No obstante, Google también puede supervisar los mensajes enviados a dichos alias de Nombres de dominio del cliente con el objeto de detectar abusos de los Servicios.

El Cliente realizará los esfuerzos comercialmente razonables para evitar el uso no autorizado de los Servicios y para impedir que dicho uso continúe. El Cliente informará rápidamente a Google de cualquier uso o acceso no autorizado a los Servicios del que tenga conocimiento.

2.6 Restricciones de uso.
A menos que Google lo acuerde específicamente por escrito, el Cliente no realizará ninguna de las siguientes acciones y dedicará todos los esfuerzos comercialmente razonables para asegurarse de que ningún tercero las realice: (a) vender, distribuir, alquilar, o el equivalente funcional de ello, el Servicio a un tercero, excepto cuando se autorice expresamente en este Acuerdo; (b) intentar aplicar ingeniería inversa al Servicio o a cualquiera de sus componentes; (c) intentar crear un servicio sustituto o similar mediante el uso del Servicio o el acceso a este; (d) usar los Servicios para Actividades de alto riesgo; o (e) usar los Servicios para almacenar o transferir Datos de cliente que puedan ser objeto de control por exportación en virtud de las Leyes de control de exportaciones. El Cliente es el único responsable del cumplimiento aplicable de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA).
2.7 Solicitudes de terceros.
El Cliente es responsable de responder las Solicitudes de terceros. En la medida en que la ley o las condiciones de la Solicitud de terceros lo permitan, Google (a) informará de inmediato al Cliente sobre la recepción de una Solicitud de terceros; (b) satisfará las solicitudes razonables del Cliente en relación con sus esfuerzos para rechazar una Solicitud de terceros; y (c) proporcionará al Cliente la información o las herramientas necesarias para que este responda a una Solicitud de terceros. El Cliente intentará, en primer lugar, obtener por sí mismo la información necesaria para responder a una Solicitud de terceros y se pondrá en contacto con Google únicamente si no logra obtener dicha información de manera razonable.

3. Facturación y pago

3.1 Facturación. El Cliente podrá seleccionar una de las siguientes opciones de facturación al realizar el pedido de los Servicios.
a.
Plan flexible.
Si el Cliente selecciona esta opción, no se compromete a adquirir los Servicios durante un periodo predefinido sino que paga por los Servicios mensualmente. Google facturará al Cliente: (i) el importe correspondiente en función de su uso diario de los Servicios durante el mes anterior y (ii) los costos en los que haya incurrido por el uso de los Servicios al término de cada mes. Google proporcionará al Cliente la tarifa mensual de los Servicios cuando este los solicite y utilizará esta tarifa para calcular los importes prorrateados correspondientes al uso diario del Cliente durante ese mes. El uso parcial de los Servicios en un día se computará como un día entero a los efectos del cálculo de los Importes. El Cliente puede pagar los Servicios mediante cualquiera de las opciones de pago indicadas a continuación.

b.
Plan anual.
Si el Cliente selecciona esta opción, se compromete a adquirir los Servicios de Google durante el plazo de un año; a cambio, recibe un descuento en los Servicios que se reflejará en su pago mensual. Aun cuando el Cliente asuma el compromiso anual respecto de los Servicios, Google facturará al Cliente el uso de los Servicios al término de cada mes. El Cliente puede pagar los Servicios mediante cualquiera de las opciones de pago indicadas a continuación.
3.2. Pago. Todos los pagos deben efectuarse en dólares estadounidenses, a menos que se indique lo contrario en la Página de pedido o en la factura.
a.
Tarjeta de crédito o de débito.

Los Importes de los pedidos que el Cliente abone mediante tarjeta de crédito, tarjeta de débito o cualquier otra forma de pago sin factura, se deberán abonar al final del mes en el que el Cliente recibió los Servicios. Según corresponda, en el caso de las tarjetas de crédito o débito, (i) Google cobrará al Cliente todos los cargos aplicables en la fecha de vencimiento, y (ii) estos cargos se considerarán adeudados al cabo de treinta días después de la finalización del mes durante el cual el Cliente recibió los Servicios.

b.
Facturas.
Los pagos de las facturas vencen a los treinta días de la fecha indicada en la factura, a menos que se especifique lo contrario en la Página de pedido. Después de dicha fecha, la factura estará en mora.
c.
Otras formas de pago.
El Cliente puede cambiar su forma de pago a alguna de las disponibles en la Consola del administrador. Google puede habilitar otras formas de pago al incluirlas en la Consola del administrador. Estas otras formas de pago pueden estar sujetas a una serie de condiciones adicionales que el Cliente tendrá que aceptar antes de utilizarlas.

3.3 Pagos adeudados.
Los pagos adeudados devengan una tasa de interés del uno y medio por ciento mensual (o la tasa más elevada permitida por la ley, en caso de que sea inferior a esta) desde la fecha en la que debían hacerse efectivos hasta que se abonen por completo. El Cliente será responsable de todos los gastos razonables, incluso los honorarios de abogados, en los que incurra Google para la recaudación de los montos adeudados, a menos que dichos montos no se hayan pagado debido a problemas de facturación atribuibles a Google.

3.4. Suspensión por falta de pago.
a.
Suspensión automática.
El Cliente tendrá treinta días para pagar a Google los Importes adeudados. En el caso de que el Cliente no pague a Google el Importe adeudado en el plazo de treinta días, Google suspenderá automáticamente el uso de los Servicios por parte del Cliente. La suspensión continuará hasta que el Cliente pague a Google todos los Importes pendientes.
b.
Durante la suspensión.
Si el Cliente tiene un plan de facturación mensual y recibe una suspensión del uso de los Servicios por falta de pago, Google dejará de cobrarle los Importes mensuales durante el período de suspensión. Si el Cliente tiene un compromiso anual con Google respecto de los Servicios, Google seguirá cobrándole los Importes mensuales durante el período de suspensión por falta de pago y el Cliente deberá pagar todos los Importes pendientes para poder gozar nuevamente del uso de los Servicios.
c.
Rescisión posterior a la suspensión.
En el caso de que la suspensión del uso de los Servicios por falta de pago se prolongue por más de sesenta días, Google podrá rescindir el Acuerdo con el Cliente por incumplimiento en virtud de lo estipulado en el Apartado 11.
3.5 Impuestos.
El Cliente es responsable del pago de los Impuestos y deberá pagar a Google las tarifas correspondientes por los Servicios sin ninguna reducción de impuestos. En caso de que Google se vea en la obligación de recaudar o pagar Impuestos, estos serán facturados al Cliente, excepto que este proporcione a Google un certificado de exención de impuestos válido emitido por la autoridad fiscal pertinente. En caso de que la ley exija que el Cliente retenga algún impuesto de los pagos destinados a Google, el Cliente debe proporcionar a Google un recibo fiscal oficial u otro documento pertinente que respalde dichos pagos.
3.6 Órdenes de compra.
Si el Cliente requiere un número de orden de compra en su factura, deberá informárselo a Google y Google incluirá ese número de orden de compra en las siguientes facturas. Si el Cliente no proporciona un número de orden de compra, estará renunciando a los requisitos de cualquier orden de compra y (a) Google emitirá la factura sin el número de orden de compra; y (b) el Cliente acuerda pagar las facturas sin el número de orden de compra de referencia. Los términos y las condiciones de una orden de compra no se aplican a este Acuerdo y se consideran nulos de pleno derecho.

4. Servicios de asistencia técnica

4.1 Ofrecidos por el Cliente.
El Cliente, por su cuenta y cargo, responderá a las preguntas y a los reclamos de los Usuarios finales o de terceros relacionados con el uso de los Servicios por parte de los Usuarios finales

o del Cliente. El Cliente dedicará los esfuerzos que sean comercialmente razonables para solucionar cualquier problema de asistencia antes de delegar esta tarea a Google.
4.2 Ofrecidos por Google.
Si el Cliente no puede solucionar un problema de asistencia en virtud de lo mencionado en el apartado anterior, puede informar el problema a Google de acuerdo con las directrices del Servicio de asistencia técnica (TSS, Technical Support Service). Google proporcionará Servicios de asistencia técnica al Cliente en virtud de las Directrices de TSS.

5. Suspensión

5.1 Suspensión de cuentas de usuario final por parte de Google.
Si Google descubre una infracción del Acuerdo por parte de un Usuario final, podrá solicitar específicamente al Cliente que suspenda la Cuenta de usuario final correspondiente. Si el Cliente no cumple con la solicitud de Google de suspender una Cuenta de usuario final, Google se reserva el derecho de suspenderla. La duración de cualquier Suspensión por parte de Google se prolongará hasta que el Usuario final en cuestión haya subsanado la infracción causante de la Suspensión.
5.2 Cuestiones de seguridad urgentes.
Sin perjuicio de lo dispuesto anteriormente, si existe una Cuestión de seguridad urgente, Google puede suspender automáticamente el uso ilegal. La Suspensión tendrá la duración y el alcance mínimos necesarios para evitar o resolver la Cuestión de seguridad urgente. En caso de que Google suspenda una Cuenta de usuario final por cualquier motivo sin previa notificación al Cliente, por solicitud de este, Google informará al Cliente los motivos de la Suspensión lo antes posible.
6. Información confidencial
6.1 Obligaciones.
Cada una de las partes: (a) protegerá la Información confidencial de la otra parte con las mismas medidas de protección estándar que utilice para proteger su propia Información confidencial y (b) se compromete a no divulgar la Información confidencial, excepto a Afiliados, empleados y representantes que necesiten conocerla y que hayan aceptado por escrito mantener la confidencialidad. Cada una de las partes (y todos los Afiliados, empleados y representantes a los que se haya revelado Información confidencial) puede utilizar la Información confidencial únicamente para ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones establecidas en este Acuerdo, siempre que emplee medidas razonables para protegerla. Cada una de las partes es responsable de las acciones de sus Afiliados, empleados y representantes que infrinjan las disposiciones de este Apartado.
6.2 Excepciones.
La Información confidencial no incluye información que: (a) ya fuera conocida por el destinatario, (b) pase a ser pública sin responsabilidad del destinatario, (c) haya sido generada

de forma independiente por el destinatario o (d) haya sido facilitada legítimamente por un tercero al destinatario.
6.3 Divulgación necesaria.
Cada una de las partes podrá divulgar la Información confidencial de la otra parte cuando la ley así lo exija, solo después de (a) realizar todos los esfuerzos comercialmente razonables para informar a la otra parte y (b) conceder a la otra parte la oportunidad de recusar la divulgación, siempre que la ley lo autorice.
7. Derechos de propiedad intelectual y Elementos de marca
7.1 Derechos de propiedad intelectual.
Excepto por lo establecido de forma expresa en el presente documento, este Acuerdo no concede a ninguna de las partes ningún derecho, implícito o no, sobre el contenido o la propiedad intelectual de la otra parte. Conforme a lo acordado entre las partes, el Cliente es el titular de todos los Derechos de propiedad intelectual correspondientes a los Datos del cliente y Google es el titular de todos los Derechos de propiedad intelectual correspondientes a los Servicios.
7.2 Exhibición de elementos de marca.
Google podrá mostrar solamente aquellos Elementos de marca del Cliente que este último haya autorizado y podrá hacerlo únicamente dentro de las áreas designadas de las Páginas del servicio (el Cliente proporcionará dicha autorización subiendo sus Elementos de marca a los Servicios). El Cliente puede especificar la naturaleza de este uso mediante la Consola del administrador. Google también puede mostrar Elementos de marca de Google en las Páginas del servicio para indicar que el Servicio lo proporciona Google. Ninguna de las partes puede mostrar o usar Elementos de marca de la otra parte fuera de lo permitido en el presente Acuerdo sin el consentimiento previo por escrito de la otra parte.
7.3 Limitación de los elementos de marca.
Todo uso de los Elementos de marca de una parte redundará en beneficio de la parte que posea los Derechos de propiedad intelectual sobre dichos Elementos de marca. Una parte puede revocar el derecho de la otra parte a usar sus Elementos de marca en virtud de este Acuerdo mediante aviso por escrito a la otra parte y con un tiempo razonable para detener el uso.

8. Publicidad El Cliente autoriza a Google a incluir el nombre del Cliente o los Elementos de marca de este en una lista de clientes de Google, en línea o en materiales de promoción. Además, el Cliente también acepta que Google pueda referirse al él verbalmente como un cliente de productos o servicios de Google, conforme a lo estipulado en este Acuerdo. Esta sección está sujeta al Apartado 7.3 (Limitación de los elementos de marca).
9. Declaraciones, garantías y exenciones de responsabilidad
9.1 Declaraciones y garantías.
Cada parte manifiesta que dispone de los poderes y la autoridad necesarios para suscribir el presente Acuerdo. Cada una de las partes garantiza que cumplirá con todas las leyes y regulaciones aplicables para el suministro o uso de los Servicios, según corresponda (incluida la ley aplicable de notificación de infracción en la seguridad). Google garantiza que proporcionará los Servicios en conformidad con el Acuerdo de nivel de servicio (SLA, Service Level Agreement) correspondiente.
9.2 Exenciones de responsabilidad.
EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY LO PERMITA, A MENOS QUE QUEDE EXPRESADO DE OTRO MODO EN ESTE DOCUMENTO, NINGUNA DE LAS PARTES OFRECE NINGUNA OTRA GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, IMPLÍCITA NI EXPLÍCITA, OBLIGATORIA NI DE OTRA CLASE, INCLUIDAS, SIN LIMITARSE A ELLO, LAS GARANTÍAS DE COMERCIABILIDAD, ADECUACIÓN PARA UN FIN PARTICULAR Y NO INFRACCIÓN. GOOGLE NO SE HACE RESPONSABLE DEL CONTENIDO NI DE LA INFORMACIÓN A LA QUE SE PUEDA ACCEDER A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS. EL CLIENTE RECONOCE QUE LOS SERVICIOS NO SON UN SERVICIO TELEFÓNICO Y QUE ESTOS NO PUEDEN ESTABLECER NI RECIBIR LLAMADAS, INCLUIDAS LAS LLAMADAS A SERVICIOS DE EMERGENCIA, A TRAVÉS DE REDES DE TELEFONÍA DE USO PÚBLICO.
10. Periodo de vigencia
10.1 Período de vigencia del Acuerdo.
El presente Acuerdo será válido durante el Período de vigencia.
10.2 Período de vigencia de los Servicios y Compras durante el Período de vigencia de los Servicios.
Google proporcionará los Servicios al Cliente durante el Período de vigencia de los Servicios. Salvo que las partes acuerden lo contrario por escrito, las Cuentas de usuario final adquiridas durante el Período de vigencia de un Servicio seguirán vigentes hasta el último día de dicho período.
10.3 Renovación.
a.
Plan flexible.
Con un plan flexible, el Cliente no se compromete a adquirir los Servicios durante un período predefinido sino que paga por los Servicios mensualmente. Por lo tanto, el plan flexible no presenta renovaciones: Google seguirá facturando al Cliente los Importes correspondientes en función del uso diario de los Servicios durante el mes anterior, y el Cliente podrá cancelar el servicio en cualquier momento.
b.
Plan anual.

9. Declaraciones, garantías y exenciones de responsabilidad
9.1 Declaraciones y garantías.
Cada parte manifiesta que dispone de los poderes y la autoridad necesarios para suscribir el presente Acuerdo. Cada una de las partes garantiza que cumplirá con todas las leyes y regulaciones aplicables para el suministro o uso de los Servicios, según corresponda (incluida la ley aplicable de notificación de infracción en la seguridad). Google garantiza que proporcionará los Servicios en conformidad con el Acuerdo de nivel de servicio (SLA, Service Level Agreement) correspondiente.
9.2 Exenciones de responsabilidad.
EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY LO PERMITA, A MENOS QUE QUEDE EXPRESADO DE OTRO MODO EN ESTE DOCUMENTO, NINGUNA DE LAS PARTES OFRECE NINGUNA OTRA GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, IMPLÍCITA NI EXPLÍCITA, OBLIGATORIA NI DE OTRA CLASE, INCLUIDAS, SIN LIMITARSE A ELLO, LAS GARANTÍAS DE COMERCIABILIDAD, ADECUACIÓN PARA UN FIN PARTICULAR Y NO INFRACCIÓN. GOOGLE NO SE HACE RESPONSABLE DEL CONTENIDO NI DE LA INFORMACIÓN A LA QUE SE PUEDA ACCEDER A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS. EL CLIENTE RECONOCE QUE LOS SERVICIOS NO SON UN SERVICIO TELEFÓNICO Y QUE ESTOS NO PUEDEN ESTABLECER NI RECIBIR LLAMADAS, INCLUIDAS LAS LLAMADAS A SERVICIOS DE EMERGENCIA, A TRAVÉS DE REDES DE TELEFONÍA DE USO PÚBLICO.
10. Periodo de vigencia
10.1 Período de vigencia del Acuerdo.
El presente Acuerdo será válido durante el Período de vigencia.
10.2 Período de vigencia de los Servicios y Compras durante el Período de vigencia de los Servicios.
Google proporcionará los Servicios al Cliente durante el Período de vigencia de los Servicios. Salvo que las partes acuerden lo contrario por escrito, las Cuentas de usuario final adquiridas durante el Período de vigencia de un Servicio seguirán vigentes hasta el último día de dicho período.

10.3 Renovación.
a.
Plan flexible.
Con un plan flexible, el Cliente no se compromete a adquirir los Servicios durante un período predefinido sino que paga por los Servicios mensualmente. Por lo tanto, el plan flexible no presenta renovaciones: Google seguirá facturando al Cliente los Importes correspondientes en función del uso diario de los Servicios durante el mes anterior, y el Cliente podrá cancelar el servicio en cualquier momento.
b.
Plan anual.

Al finalizar cada Período de vigencia de los Servicios, tanto los Servicios como todas las Cuentas de usuario final adquiridas previamente se renovarán de manera automática por otro Período de vigencia de los Servicios de doce meses. Además, una vez finalizado el compromiso anual inicial del Cliente, este compromiso anual pasará a ser un Plan flexible. Si el Cliente desea renovar el Plan anual, entonces deberá cambiar la configuración de renovación en la Consola del administrador a fin de reflejar este cambio antes del término del compromiso anual.
c.
Generalidades.
El Cliente puede modificar la cantidad de Cuentas de usuario final que se renovarán enviando una notificación a Google, a través de la Consola del administrador, en la que indique la cantidad de cuentas que desea renovar. El Cliente continuará abonando a Google los Importes vigentes en ese momento para cada Cuenta de usuario final renovada, a menos que Google y el Cliente lleguen a otro acuerdo. Si Google no desea renovar los Servicios, se lo comunicará al Cliente por escrito con al menos quince días de antelación a la fecha de finalización del Período de vigencia de los Servicios que esté vigente en ese momento. Esta notificación de no renovación entrará en vigencia en la fecha en la que concluya el Período vigente en ese momento.
10.4 Solicitud de Cuentas de usuario final.
El Cliente puede solicitar Cuentas de usuario final (i) enviando una notificación al Administrador de cuentas de Google designado o (ii) realizando el pedido a través de la Consola del administrador.
10.5 Revisión de tarifas.
Google puede revisar y modificar sus tarifas para el Período de vigencia de los Servicios siguiente, en cuyo caso deberá comunicarlo al Cliente por escrito (podrá hacerlo por correo electrónico) con al menos treinta días de antelación a la fecha de inicio de dicho Período.
11. Rescisión
11.1 Rescisión por incumplimiento.
Cualquiera de las partes puede suspender sus obligaciones o rescindir el presente Acuerdo si: (i) la otra parte comete una infracción considerable del Acuerdo y no la subsana en un plazo de treinta días posteriores a la recepción de la notificación por escrito; (ii) la otra parte cesa sus operaciones empresariales o se ve sometida a procedimientos de insolvencia y dichos procedimientos no se desestiman antes de noventa días; o (iii) la otra parte comete una infracción considerable de este Acuerdo más de dos veces, independientemente de si subsana o no dichas infracciones.
11.2 Efectos de la rescisión.
En caso de rescisión del presente Acuerdo, (i) los derechos otorgados por una parte a la otra cesarán con efecto inmediato (a menos que se disponga de otro modo en este Apartado); (ii) Google proporcionará al Cliente acceso a los Datos del cliente, así como la capacidad de exportarlos, durante un periodo de tiempo comercialmente razonable y a los precios de Google vigentes en ese momento para los Servicios aplicables; (iii) tras un periodo de tiempo comercialmente razonable, Google eliminará los Datos del cliente mediante la supresión de redireccionamientos que hagan referencia a estos en los servidores activos de Google y sobrescribiéndolos conforme transcurra el tiempo; y (iv) cada una de las partes hará de inmediato todos los esfuerzos comercialmente razonables para devolver o destruir cualquier otra Información confidencial de la otra parte, si así se solicita. Si un Cliente con un plan anual rescinde este Acuerdo antes de que finalice dicho plan, Google facturará al Cliente y este deberá pagar el saldo restante impago en virtud del compromiso anual.

12. Indemnización
12.1 Indemnización por parte del Cliente.
El Cliente indemnizará, defenderá y eximirá a Google de todas las responsabilidades, daños y costos (incluidos los costos de resolución y los honorarios razonables de abogados) que surjan del reclamo de un tercero en relación con (i) los Datos del cliente o Nombres de dominio del cliente; (ii) los Elementos de marca del Cliente que infrinjan o se apropien indebidamente de cualquier patente, derecho de autor, secreto comercial o marca comercial de un tercero; o con (iii) un uso de los Servicios por parte del Cliente que infrinja la Política de uso aceptable.

12.2 Indemnización por parte de Google.
Google indemnizará, defenderá y eximirá al Cliente de todas las responsabilidades, daños y costos (incluidos los costos de resolución y los honorarios razonables de abogados) que surjan de la reclamación de un tercero cuando la tecnología de Google utilizada para proporcionar los Servicios o cualquier Elemento de marca de Google infrinja o se apropie indebidamente de cualquier patente, derecho de autor, secreto comercial o marca comercial de dicho tercero. Sin perjuicio de lo mencionado anteriormente, en ningún caso Google tendrá obligación ni responsabilidad alguna, según se establece en este Apartado, derivada de: (i) el uso de los Servicios o de los Elementos de marca de Google con modificaciones o en combinación con otros materiales no facilitados por Google y (ii) cualquier contenido, información o datos proporcionados por el Cliente, Usuarios finales u otros terceros.
12.3 Posible infracción.
a.
Reparar, reemplazar o modificar.
Si Google tiene sospechas razonables de que los Servicios infringen los Derechos de propiedad intelectual de un tercero, entonces Google: (a) obtendrá el derecho para que el Cliente, a cargo de Google, pueda seguir usando los Servicios; (b) proporcionará un reemplazo funcionalmente equivalente que no los infrinja; o (c) modificará los Servicios para que ya no haya infracción.
b.
Suspensión o rescisión.
Si Google cree que las opciones anteriores no son comercialmente razonables, puede suspender o rescindir el uso de los Servicios afectados por parte del Cliente. En el caso de que Google decida rescindir los Servicios afectados, devolverá un monto proporcional a los Importes no devengados que en efecto pagó el Cliente correspondientes al período posterior a la rescisión de dichos Servicios.
12.4 Generalidades.
La parte que solicite la indemnización informará inmediatamente a la otra parte del reclamo y cooperará con la otra parte para defender dicho reclamo. La parte que indemniza tiene el control y la autoridad totales sobre la defensa, excepto por lo siguiente: (a) toda resolución que requiera que la parte que solicita la indemnización admita responsabilidades o pague dinero requerirá el consentimiento previo por escrito de dicha parte, y dicho consentimiento no se retendrá ni se demorará sin motivo; y (b) la otra parte puede unirse a la defensa con su propio abogado a su propio cargo. LAS INDEMNIZACIONES ANTERIORES SERÁN, SEGÚN ESTE ACUERDO, EL ÚNICO RECURSO LEGAL PARA SUBSANAR LA INFRACCIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL DE UN TERCERO.
13. Limitación de responsabilidades
13.1 Limitación de las responsabilidades indirectas.
SEGÚN ESTE ACUERDO, NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE POR LOS INGRESOS PERDIDOS NI POR NINGÚN DAÑO INDIRECTO, ESPECIAL, IMPREVISTO, EMERGENTE, EJEMPLAR O PUNITIVO, INCLUSO SI LA PARTE SABÍA O DEBERÍA HABER SABIDO QUE DICHOS DAÑOS ERAN POSIBLES E INCLUSO SI LOS DAÑOS DIRECTOS NO CONSTITUYEN UNA SOLUCIÓN.
13.2 Limitación del monto por responsabilidad.
SEGÚN ESTE ACUERDO, NINGUNA DE LAS PARTES PODRÁ CONSIDERARSE RESPONSABLE POR UN MONTO SUPERIOR AL PAGADO POR EL CLIENTE A GOOGLE EN VIRTUD DEL PRESENTE DOCUMENTO DURANTE LOS DOCE MESES ANTERIORES AL EVENTO QUE DIO LUGAR A LA RESPONSABILIDAD.
13.3 Excepciones a las limitaciones.
Estas limitaciones de responsabilidad se aplican con el máximo grado permitido por la ley vigente, pero no se aplican a infracciones de obligaciones de confidencialidad, a infracciones de los Derechos de propiedad intelectual de una parte cometidas por la otra parte, ni a obligaciones de indemnización.
14. Varios
14.1 Avisos.
A menos que en el presente Acuerdo se establezca lo contrario, (a) todos los avisos se harán por escrito y se enviarán a la atención del departamento jurídico de la otra parte y al punto de contacto principal, y (b) todo aviso se considerará entregado en los siguientes casos: (i) cuando se verifique mediante acuse de recibo por escrito, si se ha enviado por mensajero o correo expreso, o cuando se reciba, en el caso de haberse enviado por correo sin verificación de recepción; o (ii) cuando se verifique mediante acuse de recibo automático o por registros automáticos, si se ha enviado por fax o por correo electrónico.
14.2 Cesión.
Ninguna de las partes puede ceder ni transferir ninguna sección de este Acuerdo sin el consentimiento por escrito de la otra parte, excepto a un afiliado, aunque únicamente si: (a) el beneficiario acepta por escrito estar vinculado a las condiciones de este Acuerdo y (b) la parte que efectúa la cesión sigue siendo responsable de las obligaciones contraídas mediante el Acuerdo antes de la cesión. Cualquier otro intento de cesión o transferencia se considerará nulo.

14.3 Cambio de dirección.
Ante un cambio de dirección (por ejemplo, por la compra o venta de acciones, fusiones u otra forma de transacción corporativa): (a) la parte que experimente el cambio de dirección proporcionará un aviso por escrito a la otra parte dentro de los treinta días posteriores a dicho cambio; y (b) la otra parte puede rescindir inmediatamente este Acuerdo en cualquier momento entre el cambio de dirección y el plazo de treinta días posteriores a la recepción del aviso por escrito que se menciona en el subapartado (a).
14.4 Fuerza mayor.
Ninguna de las partes será responsable del funcionamiento inadecuado producido por una circunstancia que estuviera fuera del control razonable de la parte (por ejemplo, desastre natural, acto de guerra o terrorismo, disturbio, condición laboral, acción del Gobierno y fallos de Internet).
14.5 Sin exención de responsabilidad.
La imposibilidad de aplicar alguna de las disposiciones del presente Acuerdo no constituirá una renuncia a este.
14.6 Separabilidad.
En caso de que alguna de las cláusulas de este Acuerdo se declare inaplicable, el resto de las cláusulas permanecerán plenamente vigentes.
14.7 Inexistencia de representación.
Las partes son contratistas independientes y el presente Acuerdo no constituye la creación de ninguna representación, asociación o empresa conjunta.
14.8 Inexistencia de terceros beneficiarios.
Este Acuerdo no contempla como beneficiario a ningún tercero.
14.9 Compensación equitativa.
Ninguna disposición del presente Acuerdo limitará la capacidad de cualquiera de las partes de procurar un resarcimiento equitativo.
14.10 Ley aplicable.
El presente Acuerdo se regirá por las leyes de California, a excepción de la elección de leyes aplicables de ese estado. LAS PARTES ACUERDAN QUE TODA CONTROVERSIA QUE SURJA O SE PLANTEE EN RELACIÓN CON EL PRESENTE ACUERDO DEBERÁ RESOLVERSE ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE EN LA JURISDICCIÓN DEL CONDADO DE SANTA CLARA, CALIFORNIA.
14.11 Modificaciones.
Toda modificación debe hacerse por escrito e indicar expresamente que se trata de una modificación a este Acuerdo.
14.12 Vigencia.
Los Apartados 3, 6, 7.1, 11.2, 12, 13, 14 y 15 seguirán vigentes tras la rescisión o finalización del presente Acuerdo.
14.13 Acuerdo completo.
El presente Acuerdo y todos los documentos que se mencionan en él constituyen el acuerdo completo de las partes en relación con este asunto y reemplazan cualquier acuerdo previo o contemporáneo relacionado con dicho asunto. Las condiciones que se incluyen en una URL y a las que se hace referencia en este Acuerdo se incorporan al presente documento mediante esta referencia.
14.14 Interpretación de condiciones en conflicto.
Si existe un conflicto entre los documentos que conforman este Acuerdo, la jerarquía de autoridad de los documentos será la siguiente: la Página de pedido, el Acuerdo y las condiciones que se incluyen en las URL. Si el Cliente firma un acuerdo físico con Google para recibir los Servicios, dicho acuerdo reemplazará al presente Acuerdo en línea.
14.15 Duplicados.
Las partes pueden firmar este Acuerdo en duplicados, lo que incluye fax, PDF u otras copias electrónicas, que juntas constituirán un solo instrumento.
15. Definiciones
"Política de uso aceptable"
es la política de uso aceptable para los Servicios disponible en https://www.google.com/a/help/intl/es-419/admins/use_policy.html o en cualquier otra URL que pudiera proporcionar Google.
"Administrador de cuentas"
es el empresario contratado por Google que trabaja con el Cliente en la adquisición de los Servicios por parte de este último.
"Cuenta(s) de administrador"
son las cuentas administrativas proporcionadas al Cliente por parte de Google con el fin de administrar los Servicios. Google facilitará al Cliente la contraseña necesaria para que pueda utilizar las Cuentas de administrador.
"Consola del administrador"
es la herramienta en línea que Google proporciona al Cliente para que la utilice en la elaboración de informes y en otras funciones administrativas en particular.

"Administradores"
se refiere al personal técnico designado por el Cliente que administra los Servicios a Usuarios finales en nombre del Cliente.

"Anuncios"
son los anuncios en línea que muestra Google a los Usuarios finales.

Afiliados"
se refiere a cualquier entidad que tiene control directo o indirecto de una parte, que es controlada por una parte o está bajo control común con una parte.
"Elementos de marca"
son los nombres comerciales, marcas comerciales, marcas de servicio, logotipos, nombres de dominio y otros elementos de marca distintivos de cada una de las partes, respectivamente, protegidos oportunamente por dicha parte.
"Información confidencial"
es la información revelada por una parte a la otra parte en virtud de este Acuerdo y que se marca como confidencial o que se consideraría normalmente confidencial en circunstancias similares. Los Datos del cliente son información confidencial del Cliente.
"Datos del cliente"
comprenden cualquier dato, incluso el correo electrónico, proporcionado, generado, transmitido o mostrado a través de los Servicios por el Cliente o por los Usuarios finales.
"Nombres de dominio del cliente"
son los nombres de dominio que son propiedad del Cliente o que este controla, que se utilizarán en relación con los Servicios y se especificarán en la Página de pedido.
"Cuestión de seguridad urgente"
comprende: (a) el uso de los Servicios por parte del Cliente cuando este infringe la Política de uso aceptable y que podría interrumpir: (i) los Servicios, (ii) el uso de los Servicios por parte de otro cliente o (iii) la red o servidores de Google utilizados para proporcionar los Servicios; o bien, (b) un acceso no autorizado a los Servicios por parte de un tercero.
"Usuarios finales"
son las personas a las que el Cliente permite usar los Servicios.
"Cuenta de usuario final"
es la cuenta alojada por Google establecida por el Cliente a través de los Servicios para un Usuario final.
"Leyes de control sobre exportación"
son todas las leyes y reglamentaciones de control de exportación y de reexportación aplicables, incluidos los Reglamentos de administración de exportación ("EAR") del Departamento de Comercio de los Estados Unidos, las sanciones económicas y comerciales de la Oficina de control de activos extranjeros del Ministerio de Hacienda de los Estados Unidos y los Reglamentos Internacionales del Tráfico de Armas ("ITAR") del Departamento de Estado de los Estados Unidos.
"Importes"
son los montos que Google factura al Cliente por los Servicios según se describen en la Página de pedido.
"Centro de asistencia"
es el centro de ayuda de Google, al cual se puede accederse desde https://www.google.com/support/a o desde la URL que Google facilite.
"Actividades de alto riesgo"
abarca usos tales como la operación de plantas nucleares, el control de tráfico aéreo o equipos de auxilio vital, donde el uso o la falla de los Servicios podría ocasionar la muerte, una lesión personal o daño al medioambiente.
"HIPAA"
es la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico ("Health Insurance Portability Accountability Act") de 1996, teniendo en cuenta las modificaciones ocasionales y las disposiciones publicadas posteriormente.
"Período inicial de los Servicios"
es el Período de los Servicios aplicables que comienza en la Fecha de inicio del Servicio y continúa durante el período establecido en la Página de pedido.

"Derechos de propiedad intelectual"
son los derechos actuales y futuros a nivel mundial según la ley de patentes, la ley de derechos de autor, la ley de secreto comercial, la ley de marca comercial, la ley de derechos morales y otros derechos similares.

"Productos no relacionados con G Suite"
son los productos de Google que no forman parte de los Servicios, pero a los que pueden acceder los Usuarios finales utilizando el acceso y la contraseña de la Cuenta de usuario final. Los Productos no relacionados con G Suite son los que se indican en la siguiente URL: https://www.google.com/support/a/bin/answer.py?hl=en&answer=181865, o en otra URL proporcionada por Google.
"Condiciones de los Productos no relacionados con G Suite"
son las condiciones que se encuentran en la URL https://www.google.com/apps/intl/es-419/terms/additional_services.html o en otra URL proporcionada por Google.
"Dirección de correo electrónico de notificación"
es la dirección de correo electrónico indicada por el Cliente para recibir las notificaciones de Google. El Cliente puede cambiar esta dirección de correo electrónico a través de la Consola del administrador.
"Página de pedido"
es la página de pedido que completa el Cliente a través de Internet cuando se inscribe en los Servicios o que se incluye como anexo a este Acuerdo, y que contiene (i) los Servicios que se solicitan, (ii) los Importes, (iii) el número de Cuentas de usuario final y el Periodo inicial de los Servicios, (iv) la forma de pago aplicable y (v) los Nombres de dominio del cliente.
"Fecha de inicio del Servicio"
es la fecha de activación de los Servicios para el Cliente por parte de Google, que se realiza en el plazo de una semana a partir de la recepción por parte de Google de la Página de pedido completa, a menos que las partes lleguen a otro acuerdo.
"Páginas del servicio"
son las páginas web que muestran los Servicios para los Usuarios finales.
"Servicios"
son los servicios centrales de G Suite (por ejemplo, G Suite Edición Premier o G Suite y Google Vault) que proporciona Google y que utiliza el Cliente según este Acuerdo. Los servicios se describen enhttps://www.google.com/apps/intl/es-419/terms/user_features.html o en cualquier otra URL proporcionada por Google.
"Periodo de vigencia de los Servicios"
es el Periodo de vigencia inicial de los Servicios y todos los periodos por los que se renueven los Servicios aplicables.
"Acuerdo de nivel de servicio o SLA"
es el Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, SLA) que se encuentra en https://www.google.com/a/help/intl/es-419/admins/sla.html o en otra URL proporcionada por Google.
"Suspensión"
es la inhabilitación inmediata del acceso a los Servicios o a los componentes de los Servicios, según corresponda, con el objeto de impedir el uso de los Servicios.
"Impuestos"
comprenden cualquier obligación impositiva, tasa aduanera o impuestos (aparte de los impuestos sobre los ingresos de Google) asociados a la venta de los Servicios, incluidos los intereses o las penalizaciones correspondientes.
"Periodo de vigencia"
es el periodo de vigencia del Acuerdo, que comenzará en la Fecha de entrada en vigencia y continuará hasta (i) el fin del último Periodo de vigencia de los Servicios o hasta (ii) la rescisión del Acuerdo conforme a lo establecido en este documento, lo que ocurra primero.
"Solicitud de terceros"
es cualquier solicitud de un tercero de los registros relacionados con el uso de los Servicios por parte de un Usuario final. Las Solicitudes de terceros pueden ser una orden de allanamiento, una orden judicial o una citación legítimas, otra orden legal válida o el consentimiento por escrito del Usuario final donde autorice la divulgación.
"Servicios de asistencia técnica o TSS"
son los servicios de asistencia técnica que suministra Google a los Administradores durante el Periodo de vigencia conforme a las Directrices del TSS.
"Directrices del TSS"
son las directrices que corresponden a los servicios de asistencia técnica de Google vigentes para los Servicios. Las Directrices del TSS se encuentran en la siguiente URL: https://www.google.com/a/help/intl/es-419/admins/tssg.html o en cualquier otra URL proporcionada por Google.
"Condiciones de las URL"
comprende la "Política de uso aceptable", el "Acuerdo de nivel de servicio" y las "Directrices del TSS".

Office 365

Introducción

A partir del 1 de julio de 2014, estos Términos de Servicios Online (OST, Online Services Terms) sustituyen a los Derechos de Uso de los Servicios Online (OLSUR, Online Services Use Rights). Los OST incluyen términos que se aplican al uso de los Servicios Online por parte del Cliente. Un conjunto de términos independiente, en el que se incluyen términos de privacidad y seguridad diferentes, rige el uso de los Productos que no son de Microsoft (como se definen a continuación) por parte del Cliente, así como de otros productos y servicios de Microsoft.
La mayor parte de los Servicios Online ofrece un Contrato de Nivel de Servicios (SLA, Service Level Agreement). Para obtener más información relacionada con los SLA de los Servicios Online, consulte http://microsoft.com/licensing/contracts.
Versiones anteriores
Los OST proporcionan términos para los Servicios Online disponibles actualmente. Para obtener información sobre las versiones anteriores, el Cliente puede consultar http://go.microsoft.com/?linkid=9840733 o ponerse en contacto con su revendedor o gestor de cuentas de Microsoft.

Aclaraciones y Resumen de Cambios

Adiciones	Eliminaciones
Inteligencia contra Amenazas de Office 365	
Microsoft Stream	

Términos de privacidad y seguridad
Términos del procesamiento de datos: La fila Microsoft Azure Core Services de la tabla Servicios en Línea se ha actualizado para incluir Azure IoT Hub, Azure Resource Manager, Azure Rights Management, Application Gateway, Service Fabric y VPN Gateway, eliminar el Administrador de Flujos de Trabajo y sustituir Operations Insights con Log Analytics. Se ha agregado Microsoft Cloud App Security a la tabla Servicios en Línea, la sección Ubicación de Datos de Cliente sin Actividad y la tabla Directiva de Seguridad de la Información de Servicios en Línea. La viñeta Microsoft Dynamics 365 Core Services que se encuentra en la sección Ubicación de Datos de Cliente sin Actividad se ha actualizado para incluir las geografías de Australia, India, Japón y Reino Unido.

Términos específicos de los servicios en línea
Servicios de Microsoft Azure: Microsoft Cloud App Security se trasladó a la sección Otros Servicios en Línea.
Servicios de Office 365: Se ha eliminado Cumplimiento Avanzado de Office 365 porque con la incorporación de la Caja de Seguridad del Cliente de Office 365 como componente característico, Cumplimiento Avanzado de Office 365 ya no tiene un periodo de vigencia exclusivo que deba ser mencionado en los Términos Específicos del Servicio en Línea.

Términos Generales

El Cliente puede utilizar los Servicios Online y el software relacionado según se permita expresamente en el contrato de licencias por volumen del Cliente. Microsoft se reserva todos los derechos restantes. El Cliente debe adquirir y ceder las licencias de suscripción correspondientes que se requieran para utilizar cada Servicio Online. Cada usuario que acceda al Servicio Online necesita una SL de Usuario o acceso al Servicio Online solo a través de un dispositivo con un SL de Dispositivo asignado, a menos que se especifique otra cosa en los Términos específicos de los Servicios Online. El Anexo 2 describe los Conjuntos de SL que también cumplen los requisitos de SL de Usuario. El Cliente no tiene derecho a utilizar un Servicio Online una vez finalizada la vigencia de la SL de Usuario de ese Servicio Online.

Definiciones
Si alguno de los siguientes términos no está definido en el contrato de licencias por volumen del Cliente, adoptará el significado atribuido en las siguientes definiciones.
"Datos de Cliente" son todos los datos, incluidos todos los archivos de texto, sonido, vídeo o imagen que el Cliente, o alguien que lo represente, proporciona a Microsoft mediante su uso del Servicio Online.
"Usuario Externo" es un usuario de un Servicio Online que no es un empleado, contratista interno ni representante interno del Cliente o sus Filiales.
"Instancia" es una imagen de software que se creó al ejecutar la configuración del software o el procedimiento de instalación o al duplicar dicha imagen.
"Dispositivo con Licencia" es el sistema de hardware físico único al cual se cede una licencia. Para el propósito de esta definición, una partición o división de hardware se considera un dispositivo en sí mismo.
"Producto que no es de Microsoft" es cualquier software, dato, servicio, sitio web o producto de terceros, a menos que Microsoft lo

incorpore en un Servicio en Línea.
"Servicio Online" es un servicio que hospeda Microsoft y al cual el Cliente se suscribe en virtud de un contrato de licencias por volumen de Microsoft, incluido cualquier servicio identificado en la sección Servicios Online de los Términos de Productos. No incluye el software y los servicios ofrecidos en virtud de términos de licencia independientes (como a través de una galería, mercado, consola o cuadro de diálogo). Encontrará los Términos de Productos en http://go.microsoft.com/?linkid=9839207.
"Entorno de Sistema Operativo" (OSE) es la totalidad o una parte de una Instancia de sistema operativo, o la totalidad o una parte de una Instancia de sistema operativo virtual (o emulado de otra manera) que habilita la identidad del equipo independiente (nombre del equipo principal o identificador único similar) o los derechos administrativos independientes y las Instancias de aplicaciones, si las hubiera, configuradas para ejecutarse en la totalidad o en una parte de esa Instancia del sistema operativo. Existen dos tipos de OSE: físico y virtual. Un sistema de hardware físico puede tener un OSE físico y/o uno o más OSEs virtuales. La instancia de sistema operativo que se utiliza para ejecutar el software de virtualización del hardware o para prestar servicios de virtualización de hardware se considera parte del OSE físico.
"SL" es una licencia de suscripción.

Actualizaciones de los Términos de Servicios en Línea
Cuando el Cliente renueva o adquiere una nueva suscripción a un Servicio Online, se aplicarán los OST vigentes en ese momento y no cambiarán durante la suscripción del Cliente para dicho Servicio Online. Cuando Microsoft presenta nuevas características, complementos o software relacionado (es decir, que no se incluyeron previamente en la suscripción), Microsoft puede proporcionar términos o realizar actualizaciones de los OST que se aplican al uso que el Cliente hace de esas nuevas características, complementos o software relacionado.

Cambios y Disponibilidad de Servicios en Línea
Microsoft puede realizar cambios comercialmente razonables a cada Servicio Online de forma periódica Microsoft puede terminar un Servicio Online en cualquier país donde Microsoft esté sujeto a una regulación gubernamental, obligación u otro requerimiento que no se aplique generalmente a las actividades comerciales desempeñadas en ese país. La disponibilidad, funcionalidad y versiones de idioma para cada Servicio Online pueden variar según el país. Para obtener información sobre la disponibilidad, el Cliente puede consultar http://www.microsoft.com/online/international-availability.aspx.

Retención de Datos
En todo momento durante el periodo de vigencia de la suscripción del Cliente, este tendrá la capacidad de obtener acceso y extraer los Datos del Cliente almacenados en cada Servicio Online. Excepto en el caso de las pruebas gratuitas, Microsoft conservará los Datos del Cliente almacenados en el Servicio Online en una cuenta de función limitada durante noventa (90) días después de la expiración o terminación de la suscripción del Cliente para que este pueda extraer los datos. Después que el periodo de retención de noventa (90) días finalice, Microsoft deshabilitará la cuenta del Cliente y eliminará los Datos del Cliente.

Es posible que el Servicio Online no admita la retención o extracción del software que el Cliente proporcione. Microsoft no tiene ninguna responsabilidad por la eliminación de los Datos de Cliente según se describe en esta sección.

Uso del software con los servicios online
Puede que el Cliente deba instalar determinado software de Microsoft con el fin de utilizar el Servicio Online. En tal caso, se aplican los términos siguientes:

Términos de Licencia del Software de Microsoft
El Cliente puede instalar y utilizar el software únicamente con el Servicio Online. Los Términos Específicos de los Servicios Online pueden limitar el número de copias del software que podrá utilizar el Cliente o el número de dispositivos en los que a este se le permitirá utilizarlo. El derecho del Cliente a utilizar el software comienza cuando se activa el Servicio Online y finaliza cuando el derecho del Cliente a utilizar el Servicio Online termina. El Cliente debe desinstalar el software cuando finalice su derecho a utilizarlo. Es posible que en ese momento Microsoft lo desactive.

Validación, Actualizaciones Automáticas y Recopilación para Software
Microsoft puede revisar automáticamente la versión de cualquiera de sus software. Los dispositivos en que se instala el software periódicamente pueden proporcionar información que permita a Microsoft comprobar que el software cuenta con una licencia correspondiente. Esta información incluye la versión de software, la cuenta de usuario del usuario final, la información de identificación del producto, un identificador de la máquina y la dirección de protocolo de Internet del dispositivo. Si el software no tiene una licencia adecuada, su funcionalidad se verá afectada. El Cliente solo puede obtener actualizaciones de software de Microsoft o de fuentes autorizadas. Al utilizar el software, el Cliente autoriza la transmisión de la información descrita en esta sección. Microsoft

puede recomendar o descargar actualizaciones o complementos de este software, con o sin notificación, a los dispositivos del Cliente. Algunos Servicios Online pueden requerir la instalación de software local (por ejemplo, agentes, aplicaciones de administración de dispositivos) ("Aplicaciones") o mejorar debido a la instalación de este software. Las Aplicaciones pueden recopilar datos sobre el uso y el rendimiento de las Aplicaciones, los que se pueden transmitir a Microsoft y utilizar para los fines descritos en estos OST para los Datos del Cliente.

Componentes de Software de Terceros
El software puede contener componentes de software de terceros. A menos que se revele lo contrario en dicho software, Microsoft, no el tercero, concede licencias para estos componentes al Cliente en virtud de los términos de licencia y las notificaciones de Microsoft.

Productos que no son de Microsoft
Microsoft puede poner a disposición del Cliente Productos que no son de Microsoft a través del uso que hace el Cliente de los Servicios Online (por ejemplo, a través de una tienda o galería, o como resultados de búsqueda). Si el Cliente instala o utiliza cualquier Producto que no es de Microsoft con un Servicio Online, el Cliente no puede hacerlo de ninguna forma que pueda someter la propiedad intelectual e industrial o la tecnología de Microsoft a obligaciones que vayan más allá de las expresamente incluidas en el contrato de licencias por volumen del Cliente. Para comodidad del Cliente, Microsoft puede incluir cobros por el Producto que no es de Microsoft como parte de la factura del Cliente por los Servicios Online. Sin embargo, Microsoft no asume ninguna responsabilidad por el Producto que no es de Microsoft. El cliente es el único responsable de cualquier Producto que no es de Microsoft que instale o utilice con un Servicio Online.

Política de Uso Aceptable

Ni el Cliente, ni las personas que acceden a un Servicio Online a través del Cliente, pueden utilizar un Servicio Online:
• en una forma prohibida por ley, reglamento, orden gubernamental o decreto;
• para infringir los derechos de otros;
• para intentar obtener un acceso no autorizado a cualquier servicio, dispositivo, dato, cuenta o red o interrumpir cualquier servicio, dato, cuenta o red;
• para enviar correo no deseado o distribuir un software malintencionado;
• en una forma que pudiera causar daños u obstaculizar el uso del Servicio Online a otros usuarios; o
• en cualquier aplicación o situación donde una falla en el Servicio Online podría provocar la muerte o una lesión física grave de una persona, o daños físicos o ambientales graves.
La infracción de los términos de esta sección puede tener como resultado la suspensión del Servicio Online. Microsoft suspenderá el Servicio Online solo en la medida que sea razonablemente necesario. A menos que Microsoft crea que es necesaria una suspensión inmediata, Microsoft proporcionará una notificación razonable antes de suspender un Servicio Online.

Limitaciones Técnicas
El Cliente debe cumplir con, y no puede evitar, las limitaciones técnicas de un Servicio Online que solo permite al Cliente utilizarlo de ciertas maneras. El Cliente no puede descargar ni quitar de otra manera copias de software o código fuente de un Servicio Online excepto en lo autorizado de manera explícita.

Cumplimiento de las legislaciones
Microsoft cumplirá todas las leyes y reglamentos aplicables a su prestación de Servicios Online, incluida la ley de notificación de incumplimiento de seguridad aplicable. Sin embargo, Microsoft no es responsable del cumplimiento de ninguna legislación o regulación aplicable al Cliente o a su sector que no sea aplicable de forma general a los proveedores de servicios de tecnología de la información. Microsoft no determina si los Datos del Cliente incluyen información sujeta a alguna ley o reglamento específico. Todos los Incidentes de Seguridad están sujetos a los términos de la Notificación de Incidente de Seguridad que se presentan más abajo. El cliente debe cumplir con todas las leyes y reglamentos correspondientes a su uso de los Servicios Online, incluidas las leyes relacionadas con la privacidad, datos biométricos, protección de datos y confidencialidad de las comunicaciones. El Cliente es responsable de implementar y mantener las medidas de seguridad y protección de la privacidad para los componentes que el Cliente proporciona o controla (como dispositivos inscritos en Microsoft Intune o en una máquina virtual o aplicación de un cliente de Microsoft Azure) y de determinar si los Servicios Online son apropiados para almacenar y procesar la información sujeta a cualquier ley o reglamento específico. El Cliente es responsable de responder a cualquier solicitud de un tercero con relación al uso que el Cliente haga de un Servicio Online, como una solicitud para quitar contenidos en virtud de la Ley de Propiedad Intelectual Milenio Digital u otra legislación aplicable.

Servicios de importación/exportación
El uso del Cliente de cualquier Servicio de Importación/Exportación está condicionado a su cumplimiento con todas las instrucciones proporcionadas por Microsoft con respecto a la preparación, el tratamiento y el envío de los medios físicos que contienen sus datos ("medios de almacenamiento"). El Cliente es el único responsable de asegurar que el soporte físico de almacenamiento y los datos se proporcionen conforme a todas las leyes y reglamentos. Microsoft no tiene ninguna obligación con respecto al soporte físico de almacenamiento ni ninguna responsabilidad por la pérdida, los daños o la destrucción de los soportes físicos de almacenamiento. Todos los soportes físicos de almacenamiento que se envían a Microsoft deben remitirse al Centro de Datos DAP de Microsoft DCS (INCOTERMS 2010). Los soportes físicos de almacenamiento que se envían al Cliente deben remitirse al Muelle del Cliente DAP (INCOTERMS 2010).

Notificaciones electrónicas
Microsoft puede proporcionar al Cliente información y notificaciones sobre los Servicios Online de forma electrónica, incluyendo por correo electrónico, a través del portal para el Servicio Online o a través de un sitio web que Microsoft identifique. La notificación se entrega en la fecha en que Microsoft lo pone a disposición.

Reasignación de licencias
La mayor parte de las SL pueden reasignarse, pero no todas. Salvo según se estipule en este párrafo o en los Términos específicos del Servicio Online, el Cliente no puede reasignar una SL por un corto plazo (es decir, dentro de los 90 días siguientes a la última cesión). El Cliente puede reasignar una SL a corto plazo para cubrir la ausencia de un usuario o la no disponibilidad de un dispositivo que está fuera de servicio. La reasignación de una SL con cualquier otro fin debe ser permanente. Cuando el Cliente reasigna una SL de un dispositivo a otro, debe bloquear el acceso y eliminar cualquier software relacionado del dispositivo antiguo o del dispositivo del usuario antiguo.

Componentes de Fuente
Cuando el Cliente utiliza un Servicio Online, puede utilizar las fuentes instaladas por ese Servicio Online para mostrar e imprimir contenido. El Cliente puede exclusivamente incrustar fuentes en el contenido, de acuerdo con lo que permitan las restricciones de incrustación de fuentes y puede descargarlas temporalmente a una impresora o a otro dispositivo de salida para imprimir contenido.

Comparación competitiva:
Si el Cliente ofrece un servicio que compite con un Servicio Online, al usar el Servicio Online, el Cliente acepta renunciar a cualquier restricción sobre el uso competitivo y las pruebas comparativas en los términos que rigen su servicio competidor. Si el Cliente no desea renunciar a dichas restricciones en sus términos de uso, el Cliente no puede utilizar el Servicio Online.

Multiplexación
El hardware o software que el Cliente utiliza para agrupar conexiones, reenrutar información, reducir el número de dispositivos o usuarios que acceden o utilizan el Servicio Online (o el software relacionado) o reducir el número de OSE, dispositivos o usuarios que el Servicio Online administra directamente (en ocasiones denominado "multiplexación" o "agrupación") no disminuye el número de licencias de cualquier tipo (incluidas SL) que el Cliente necesite.

Términos de privacidad y seguridad

Esta sección de los Términos de los Servicios Online consta de dos partes:
• Términos Generales de Privacidad y Seguridad, que se aplican a todos los Servicios Online; y
• Términos de Tratamiento de Datos, que son compromisos adicionales para determinados Servicios Online.

Términos Generales de Privacidad y Seguridad
Alcance
Los términos de esta sección se aplican a todos los Servicios en Línea, a excepción de la Plataforma Enterprise de Mapas de Bing, la Plataforma de Administración Móvil de Mapas de Bing y Microsoft Cognitive Services, que se rigen por los términos de privacidad y/o seguridad a los que se hace referencia a continuación, en los Términos específicos de los Servicios en Línea correspondientes.

Uso de Datos de Cliente
Los Datos de Cliente se utilizarán solo para prestar al Cliente los Servicios Online que incluyan fines compatibles con la prestación de dichos servicios. Microsoft no utilizará los Datos de Cliente ni extraerá información de ellos para fines publicitarios o fines comerciales similares. En lo que respecta a las partes, el Cliente conserva todos los derechos, la titularidad y los intereses respecto a los Datos de

Cliente. Microsoft no adquiere derechos en los Datos de Cliente más que los derechos que el Cliente le concede a Microsoft para prestar los Servicios Online al Cliente. Este párrafo no afecta los derechos de Microsoft sobre el software o los servicios que Microsoft licencia al Cliente.

Revelación de Datos del Cliente
Microsoft no revelará los Datos del Cliente fuera de Microsoft ni de sus subsidiarias y filiales, excepto (1) según lo indique el Cliente, (2) según se describe en los Términos de Servicios Online (OST) o (3) según se exija por ley.
Microsoft no revelará los Datos del Cliente a la autoridad judicial, salvo que lo exija la ley. En caso de que la autoridad judicial se ponga en contacto con Microsoft con el fin de solicitar Datos del Cliente, Microsoft intentará instar a la autoridad competente a solicitarle los datos directamente al Cliente. Si Microsoft se ve obligado a revelar Datos del Cliente a la autoridad judicial, notificará inmediatamente al Cliente y proporcionará una copia de la solicitud a menos que lo prohiba la legislación vigente.
Una vez recibida la solicitud de Datos del Cliente por parte de cualquier tercero, Microsoft notificará de inmediato al Cliente, salvo que lo prohiba la legislación vigente. Si Microsoft no está obligado por ley, rechazará la solicitud. Si la solicitud es válida, Microsoft intentará instar a dicho tercero a solicitarle los datos directamente al Cliente.
Microsoft no proporcionará a terceros: (a) acceso directo, indirecto, general o irrestricto a Datos del Cliente; (b) las claves de cifrado de plataforma que se utilizan para proteger los Datos del Cliente o la capacidad descifrar tales claves; ni (c) ningún tipo de acceso a Datos del Cliente si Microsoft tiene conocimiento de que dichos datos se utilizarán con fines diferentes a los indicados en la solicitud del tercero.
En respaldo de lo anterior, Microsoft puede proporcionar información de contacto básica del Cliente al tercero.

Instituciones educacionales
Si el Cliente es un organismo o institución educacional al cual se aplican las regulaciones de la Ley de Derechos Educativos y Privacidad de la Familia, 20 U.S.C. § 1232g (FERPA, Family Educational Rights and Privacy Act), Microsoft reconoce que para fines de los OST, se le designará como un "funcionario escolar" con "intereses educacionales legítimos" en los Datos de Cliente, dado que dichos términos se han definido en virtud de FERPA y sus regulaciones de implementación, y Microsoft acepta cumplir con las limitaciones y requisitos impuestos por 34 CFR 99.33(a) sobre funcionarios de escuelas.
El Cliente comprende que Microsoft puede poseer información de contacto limitada o no poseer información de contacto de los estudiantes y de los padres de los estudiantes. Por consiguiente, el Cliente será responsable de obtener cualquier consentimiento parental por el uso que cualquiera de los usuarios finales haga del Servicio Online, según lo pudiera exigir la legislación aplicable y de transmitir la notificación en nombre de Microsoft a los estudiantes (o, con respecto a un estudiante menor de 18 años que no asiste a una institución postsecundaria, para el padre o la madre del estudiante) de cualquier orden judicial o citación legal que exijan la revelación de los Datos de Cliente que posee Microsoft, según lo pudiera exigir la legislación aplicable.

Asociado Comercial de HIPAA
Si el Cliente es una "entidad cubierta" o un "asociado commercial" e incluye "información de salud protegida" en los Datos del Cliente conforme a la definición de tales términos establecida en 45 CFR § 160.103, la ejecución del contrato de licencias por volumen del Cliente incluye la ejecución del Contrato de Asociado Comercial ("BAA") de HIPAA, cuyo texto completo identifica los Servicios online a los que se aplica y se encuentra disponible en http://aka.ms/BAA. El BAA no se aplica a Servicios de Azure Government (según se define en los términos específicos del Servicio de Microsoft Azure). El Cliente puede excluirse del BAA mediante el envío de la siguiente información a Microsoft en una notificación escrita (en virtud de los términos del contrato de licencias por volumen del Cliente):
• el nombre legal completo del Cliente y cualquier Filial que se excluya;
• si el Cliente tiene varios contratos de licencias por volumen, el contrato de licencias por volumen al que se aplica la exclusión.

Seguridad
Microsoft se compromete a ayudar a proteger la seguridad de la información del Cliente. Microsoft ha implementado y mantendrá y seguirá las medidas técnicas y organizativas apropiadas con el objetivo de proteger los Datos de Cliente frente a la pérdida accidental, no autorizada o el acceso no autorizado o ilícito, la revelación, la alteración, la pérdida o la destrucción.

Notificación de incidente de seguridad
Si Microsoft tuviera conocimiento de cualquier acceso ilícito a los Datos de Cliente almacenados en el equipo de Microsoft o en las instalaciones de Microsoft, o el acceso no autorizado a dichos equipos o instalaciones tuviera como resultado la pérdida, revelación o alteración de los Datos de Cliente (cada uno un "Incidente de Seguridad"), Microsoft prontamente le pedirá (1) notificar al Cliente del Incidente de Seguridad; (2) investigar el Incidente de Seguridad y proporcionar al cliente información detallada sobre el Incidente de Seguridad; y (3) tomar medidas razonables para mitigar los efectos y para minimizar los daños que son resultado del Incidente de Seguridad.

Las Notificaciones de Incidentes de Seguridad se entregarán a uno o más de los administradores del Cliente por cualquier medio que Microsoft seleccione, incluido por correo electrónico. El Cliente tiene la responsabilidad exclusiva de asegurarse de que los administradores del Cliente mantengan en todo momento información de contacto exacta sobre cada portal de Servicios Online correspondiente. La obligación de Microsoft de informar o responder a un Incidente de Seguridad en virtud de esta sección no es un reconocimiento por parte de Microsoft de alguna falta o responsabilidad con respecto al Incidente de Seguridad.
Es obligación del Cliente notificar a Microsoft de forma oportuna sobre cualquier uso indebido posible de sus cuentas o credenciales de autenticación, o sobre cualquier incidente de seguridad relacionado con un Servicio Online.

Ubicación del Procesamiento de Datos
Salvo según se describa en cualquier lugar de los OST, los Datos del Cliente que Microsoft trata en nombre del Cliente se pueden transmitir, almacenar y tratar en Estados Unidos o en cualquier otro país en que Microsoft o sus filiales o subcontratistas cuenten con instalaciones. El Cliente designa a Microsoft para que realice dicha transferencia de los Datos del Cliente a cualquiera de esos países y para que almacene y trate los Datos del Cliente con el fin de prestar los Servicios Online. Microsoft se regirá por los requisitos de la ley de protección de datos de la Comunidad Económica Europea y Suiza en lo referente a la recopilación, el uso, la transmisión, la conservación y otros procesamientos de datos personales provenientes de la Comunidad Económica Europea y Suiza. Además de los compromisos de Microsoft según las cláusulas contractuales estándares y otros contratos modelo, Microsoft está certificado con el Escudo de la privacidad UE-EE. UU. y los compromisos que conlleva.

Lanzamientos de vistas previas
Microsoft puede ofrecer vistas previas, versiones beta u otras características preliminares, ubicaciones de centros de datos y servicios ("Vistas Previas") para una evaluación opcional. Las Vistas Previas pueden emplear medidas de privacidad y seguridad menores o diferentes a las presentes habitualmente en los Servicios Online. A menos que se estipule de otro modo, las Vistas Previas no se incluyen en el SLA para el Servicio Online correspondiente.

Uso de Subcontratistas
Microsoft puede contratar subcontratistas para que presten servicios en su nombre. Se permitirá a tales subcontratistas obtener Datos de Cliente solo para prestar los servicios para los cuales Microsoft los ha contratado, y se les prohibirá utilizar dichos Datos de Cliente para cualquier otro fin. Microsoft es responsable del cumplimiento por parte de sus subcontratistas con las obligaciones de Microsoft en los OST. El Cliente ha accedido previamente a que Microsoft transmita los Datos de Cliente a los subcontratistas como se describe en los OST.

Cómo Ponerse en Contacto con Microsoft
Si el Cliente considera que Microsoft no está cumpliendo con sus compromisos de privacidad o seguridad, el Cliente puede ponerse en contacto con soporte al cliente o utilizar el formulario web de Privacidad de Microsoft, que se encuentra en http://go.microsoft.com/?linkid=9846224. La dirección postal de Microsoft es:
Microsoft Enterprise Service Privacy
Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, Washington 98052, USA

Microsoft Ireland Operations Limited es el representante de protección de datos de Microsoft para la Comunidad Económica Europea y Suiza. El representante de privacidad Microsoft Ireland Operations Limited se encuentra disponible en la siguiente dirección:

Microsoft Ireland Operations, Ltd.
Attn: Data Protection
Carmenhall Road
Sandyford, Dublin 18, Ireland

Términos de procesamiento de datos
Los Términos de Tratamiento de Datos (DPT, Data Processing Terms) incluyen los términos de esta sección.
Los Términos de Tratamiento de Datos también incluyen las "Cláusulas Contractuales Tipo", conforme a la Decisión de la Comisión Europea del 5 de febrero de 2010 sobre cláusulas contractuales tipo para la transferencia de datos personales a encargados del tratamiento establecidos en terceros países en virtud de la Directiva de Protección de Datos de la Unión Europea. Las Cláusulas Contractuales Estándar se encuentran en el Anexo 3. Además,
• La ejecución del contrato de licencias por volumen incluye la ejecución del Anexo 3, el cual es contrafirmado por Microsoft Corporation;
• Los términos en el contrato de licencias por volumen del Cliente, que incluyen los DPT, constituyen un contrato de tratamiento de datos en virtud del cual Microsoft es el encargado del tratamiento de datos; y
• Los DPT prevalecen por sobre cualquier disposición inconsistente o que entre en conflicto con el contrato de licencias por volumen del Cliente y, para cada suscripción, mantendrán su total vigencia hasta que todos los Datos de Cliente relacionados se eliminen de los sistemas de Microsoft, de acuerdo con los DPT.
El cliente puede excluirse de las "Cláusulas Contractuales Tipo" o los Términos de Tratamiento de Datos en su totalidad. Para excluirse, el Cliente debe enviar la siguiente información a Microsoft en una notificación escrita (en virtud de los términos del contrato de licencias por volumen del Cliente):
• el nombre legal completo del Cliente y cualquier Filial que se excluya;
• si el Cliente tiene varios contratos de licencias por volumen, el contrato de licencias por volumen al cual se aplica la Exclusión;
• si se excluyen todos los DPT, una declaración que indique que el Cliente (o la Filial) se excluye totalmente de los Términos de Tratamiento de Datos; y
• si se excluye únicamente de las Cláusulas Contractuales Tipo, una declaración que indique que el Cliente (o la Filial) se excluye únicamente de las Cláusulas Contractuales.
En los países donde se requiere aprobación regulatoria para el uso de Cláusulas Contractuales Tipo, las Cláusulas Contractuales Tipo no pueden ser invocadas en virtud de 2010/87/UE (de febrero de 2010) de la Comisión Europea para legitimar la exportación de los datos del país, a menos que el Cliente tenga la aprobación reglamentaria requerida.
En los DPT, el término "Servicios Online" solo se aplica a los servicios de la siguiente tabla y excluye las Vistas previas y los "Datos de Cliente" solo incluyen los Datos de Cliente que se proporcionan a través del uso de esos Servicios Online.

Servicios Online	
Microsoft Dynamics 365 Core Services	Los siguientes servicios, cada uno como un servicio independiente o incluidos en un plan o aplicación de Dynamics 365: Microsoft Dynamics 365 for Customer Service, Microsoft Dynamics 365 for Field Service, Microsoft Dynamics 365 for Project Service Automation, Microsoft Dynamics 365 for Sales y Microsoft Social Engagement. Microsoft Dynamics 365 Core Services no incluyen (1) Microsoft Dynamics 365 for Operations o Microsoft Dynamics 365 for Financials; (2) Microsoft Dynamics 365 Services para dispositivos o software admitidos, que incluyen pero no están limitados a Microsoft Dynamics 365 para aplicaciones, tablets o teléfonos; o (3) excepto según se defina expresamente en los términos de licencia para el servicio correspondiente, cualquier otro servicio de marca separada que esté disponible con o en conexión con Microsoft Dynamics 365 Core Services.
Servicios de Office 365	Los siguientes servicios, cada uno como un servicio independiente o incluidos en un conjunto de aplicaciones o plan de Office 365: Exchange Online, Archivado de Exchange Online, Exchange Online Protection, Protección contra Amenazas Avanzada de Office 365, SharePoint Online, OneDrive para la Empresa, Microsoft Planner, Project Online, Skype Empresarial Online, Sway, Office Online, Microsoft MyAnalytics, Customer Lockbox Microsoft Bookings y Yammer Enterprise. Los Servicios de Office 365 no incluyen Office 365 ProPlus, ninguna parte de los Servicios de PSTN que operan fuera del control de Microsoft, ningún software de cliente ni otro servicio de marca independiente disponible con un plan o conjunto de aplicaciones de marca Office 365, tales como Bing o un servicio catalogado "para Office 365".

Servicios Online	
Microsoft Azure Core Services	Azure Active Directory, Azure IoT Hub, Azure Resource Manager, Azure Rights Management, API Management, Application Gateway, App Service (API Apps, Mobile Apps, Web Apps), Automation, Backup, Batch, BizTalk Services, Cloud Services, Data Catalog, Data Factory, DocumentDB, Event Hubs, Express Route, HDInsight, Key Vault, Load Balancer, Log Analytics (anteriormente Operational Insights), Machine Learning, Portal de Administración, Media Services, Multi-Factor Authentication, Notification Hubs, Redis Cache, Scheduler, Service Bus, Service Fabric, Site Recovery, SQL Database, Storage, StorSimple, Stream Analytics, Traffic Manager, Virtual Machines, Virtual Network, Visual Studio Team Services y VPN Gateway.
Microsoft Cloud App Security	La parte de servicio en la nube de Microsoft Cloud App Security.
Servicios Online de Microsoft Intune	La parte de servicio en la nube de Microsoft Intune, como, por ejemplo, el Producto de Complemento de Microsoft Intune o un servicio de administración que proporcione Microsoft Intune, como, por ejemplo, Administración de Dispositivos Móviles para Office 365.
Servicios de Microsoft Power BI	La parte de servicios en la nube de Microsoft Power BI se ofrece como servicio independiente o incluido en un plan o conjunto de aplicaciones de Office 365, pero se excluye la funcionalidad del catálogo de datos, las aplicaciones móviles de Power BI o Power BI Desktop.

Ubicación de Datos de Cliente sin actividad

Microsoft almacenará los Datos del Cliente en reposo dentro de determinadas áreas geográficas importantes (cada una, una Geoárea), de la siguiente forma:

• Servicios de Office 365. Si el Cliente aprovisiona a su inquilino en Australia, Canadá, la Unión Europea, India, Japón o los Estados Unidos (cada una de las anteriores, una "Geoárea"), Microsoft almacenará los siguientes Datos del Cliente en reposo únicamente dentro de esa Geoárea: (1) contenido del buzón de Exchange Online (cuerpo del correo electrónico, entradas del calendario y el contenido de datos adjuntos de correos electrónicos), (2) contenido del sitio de SharePoint Online y los archivos almacenados en ese sitio, y los datos de Project Online y (3) los archivos cargados en OneDrive para la Empresa.

• Servicios Online de Microsoft Intune. Cuando el Cliente provisiona una cuenta tenant, el Cliente selecciona una Geoárea disponible donde se almacenarán los Datos del Cliente sin actividad. Microsoft no transmitirá los Datos del Cliente fuera del Área Geográfica seleccionada del Cliente, salvo según se indica en la sección "Ubicación de Datos" del Centro de Confianza de Microsoft Intune.

• Servicios de Microsoft Power BI. Si el Cliente provisiona a su inquilino en Australia, Canadá, Asia Pacífico, India, Japón, la Unión Europea, el Reino Unido o Estados Unidos, Microsoft almacenará los Datos del Cliente de Microsoft Power BI en reposo solo dentro de esa Geoárea, salvo según se indica en la sección "Ubicación de Datos" del Centro de Confianza de Microsoft Power BI.

• Microsoft Azure Core Services. Si el Cliente configura un servicio específico para su implementación dentro de una Geoárea entonces, para ese servicio, Microsoft almacenará Datos del Cliente en reposo dentro de la Geoárea especificada. Determinados servicios podrían impedir que el Cliente configure la implementación en una Geoárea específica o fuera de Estados Unidos y podrían almacenar copias de seguridad en otras ubicaciones, según se detalla en el Trust Center de Microsoft Azure (que Microsoft puede actualizar cada cierto tiempo, pero Microsoft no agregará excepciones para los Servicios existentes en el lanzamiento general).

• Microsoft Cloud App Security. Microsoft almacenará los Datos de Cliente sin actividad en Estados Unidos.

• Microsoft Dynamics 365 Core Services. A excepción de Microsoft Social Engagement, si el Cliente aprovisiona su instancia de Microsoft Dynamics 365 Core Services en Australia, la Unión Europea, India, Japón, Reino Unido o Estados Unidos, Microsoft almacenará los Datos de Cliente sin actividad en la Geoárea especificada. Ciertas entidades no se pueden configurar para su almacenamiento en cualquier Geoárea en particular y se podrían almacenar sin actividad en otras ubicaciones según se define en Microsoft Dynamics 365 Trust Center.

Microsoft no controla ni limita las regiones desde las cuales el Cliente o los usuarios finales del Cliente pueden acceder o mover Datos del Cliente.

Privacidad
• Eliminación o devolución de Datos del Cliente. No más de ciento ochenta (180) días después de la expiración o terminación del uso por parte del Cliente de un Servicio Online, Microsoft deshabilitará la cuenta y eliminará los Datos del Cliente de la cuenta.
• Transferencia de los Datos del Cliente. A menos que el Cliente se haya excluido de las Cláusulas Contractuales Tipo, todas las transmisiones de Datos de Cliente fuera de la Unión Europea, la Comunidad Económica Europea y Suiza se regirán por las Cláusulas Contractuales Tipo. Microsoft se regirá por los requisitos de la ley de protección de datos de la Comunidad Económica Europea y Suiza en lo referente a la recopilación, el uso, la transmisión, la conservación y otros procesamientos de datos personales provenientes de la Comunidad Económica Europea y Suiza.
• Personal de Microsoft. El personal de Microsoft no tratará Datos de Cliente sin autorización del Cliente. El personal de Microsoft tiene la obligación de mantener la seguridad y el secreto de todos los Datos de Cliente, tal como se dispone en los DPT, y dicha obligación continuará incluso después de terminada la relación laboral.
• Transferencia al Subcontratista. Microsoft puede contratar subcontratistas para proporcionar determinados servicios limitados o suplementarios en su nombre. Cualquier subcontratista a quien Microsoft transmita Datos del Cliente, incluso los utilizados con fines de almacenamiento, Tendrá que celebrar contratos escritos con Microsoft que exijan una protección al menos equivalente a la que ofrecen los DPT. El Cliente ha accedido previamente a que Microsoft transmita los Datos del Cliente a los subcontratistas como se describe en los DPT. Salvo según se estipula en los DPT, o como el Cliente pueda autorizar de otro modo, Microsoft no transmitirá a ningún tercero (ni siquiera con fines de almacenamiento) datos personales que el Cliente proporcione a Microsoft a través del uso de los Servicios Online. Microsoft proporciona un sitio web que indica una lista de subcontratistas autorizados a acceder a los Datos del Cliente en los Servicios Online y a los servicios limitados o suplementarios que proporcionan. Como mínimo 6 meses antes de autorizar a cualquier nuevo subcontratista para que acceda a Datos del Cliente, Microsoft actualizará el sitio web correspondiente y le proporcionará al Cliente un mecanismo para obtener la notificación de dicha actualización. Si el Cliente no aprueba a un nuevo subcontratista, el Cliente puede terminar el Servicio Online afectado sin sanción al proporcionar, antes del término del periodo de notificación, una notificación escrita de terminación que incluya una explicación de los motivos para la no aprobación. Si el Servicio Online es parte de un conjunto (o adquisición única similar de servicios), toda terminación se aplicará al conjunto completo. Después de la terminación, Microsoft eliminará de las facturas posteriores las obligaciones de pago para los Servicios Online terminados.

Términos adicionales para Europa.
Estos Términos Europeos Adicionales solo se aplican si el Cliente tiene usuarios finales en el Área Económica Europea ("AEE") o Suiza.
• Usuarios Finales en el AEE o Suiza. Los términos que se utilizan en los DPT, pero que no se definen específicamente, tendrán el significado que se les asigna en la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo del 24 de octubre de 1995 sobre la protección de las personas respecto al tratamiento de los datos personales y a su libre movimiento ("Directiva de Protección de Datos de la Unión Europea").
• Intención de las partes. Para los Servicios Online, Microsoft es un encargado (o subencargado) del tratamiento de datos que actúa en nombre del Cliente. Como encargado (o subencargado) del tratamiento de datos, Microsoft solo actuará según las instrucciones del Cliente. Los OST y el contrato de licencias por volumen del Cliente (incluidos los términos y condiciones incorporados en este documento mediante referencia), junto con el uso y la configuración de las características por parte del cliente en los Servicios Online, constituyen las instrucciones finales y completas del Cliente para Microsoft por el procesamiento de los Datos del Cliente. Todas las instrucciones adicionales o alternativas se deben acordar conforme al proceso para modificar el contrato de licencias por volumen del Cliente.
• Duración y Objeto del Tratamiento de Datos. La duración del tratamiento de datos debe corresponder al periodo de vigencia designado en virtud del contrato de licencias por volumen del Cliente. El objetivo del tratamiento de datos es la ejecución de los Servicios Online.
• Alcance y Fin del Tratamiento de Datos. El alcance y fin del tratamiento de los Datos de Cliente, incluidos todos los datos personales incorporados en los Datos de Cliente, se describen en los DPT y en el contrato de licencias por volumen del Cliente.
• Acceso a Datos de Cliente. Durante el periodo de vigencia designado en virtud del contrato de licencias por volumen del Cliente, Microsoft, a su elección y conforme sea necesario en virtud de la legislación aplicable que implementa el Artículo 12(b) de la Directiva de Protección de Datos de la Unión Europea: (1) proporcionará al Cliente la capacidad de corregir, eliminar o bloquear los Datos de Cliente o (2) realizará tales correcciones, eliminaciones o bloqueos en nombre del Cliente.

Seguridad
• Prácticas generales. Microsoft ha implementado y mantendrá y seguirá las siguientes medidas de seguridad para los Servicios Online, las que en conjunto con los compromisos de seguridad en los OST, son de exclusiva responsabilidad de Microsoft con respecto a la seguridad de los Datos de Cliente.

Dominio	Prácticas
Organización de la seguridad de la información	Responsabilidad de la Seguridad. Microsoft ha designado a uno o más ejecutivos de seguridad responsables de coordinar y supervisar las reglas y los procedimientos de seguridad. Responsabilidades y Roles de Seguridad. El personal de Microsoft con acceso a los Datos de Cliente está sujeto a obligaciones de confidencialidad. Programa de Administración de Riesgos. Microsoft realizó una evaluación de riesgos antes de tratar los Datos de Cliente o de lanzar el servicio de Servicios Online. Microsoft retiene sus documentos de seguridad conforme a sus requisitos de retención después de que ya no se encuentren en vigor.
Gestión de activos	Inventario de Activos. Microsoft mantiene un inventario de todo soporte físico en que se almacenen los Datos de Cliente. El acceso a los inventarios de ese soporte físico está restringido al personal de Microsoft autorizado por escrito para tener dicho acceso. Manejo de Activos - Microsoft clasifica los Datos de Cliente para ayudar a identificarlo y para contar con que el acceso a ellos se encuentre apropiadamente restringido. - Microsoft impone restricciones respecto de la impresión de los Datos de Cliente y tiene procedimientos para la eliminación de los materiales impresos que contienen los Datos de Cliente. - El personal de Microsoft debe obtener la autorización de Microsoft antes de almacenar Datos de Cliente en dispositivos portátiles, de acceder de forma remota a ellos o de tratarlos fuera de las instalaciones de Microsoft.
Seguridad de recursos humanos	Formación en Seguridad. Microsoft informa a su personal acerca de los procedimientos de seguridad pertinentes y sus roles respectivos. Microsoft además informa a su personal acerca de las posibles consecuencias de incumplir las reglas y los procedimientos de seguridad. Microsoft solo utilizará datos anónimos durante la formación.
Seguridad física y ambiental	Acceso Físico a las Instalaciones. Microsoft limita el acceso a las instalaciones, en que están ubicados los sistemas de información que tratan los Datos de Cliente, a personas autorizadas identificadas. Acceso Físico a los Componentes. Microsoft mantiene registros del soporte físico entrante y saliente que contiene los Datos de Cliente, que incluyen el tipo de soporte físico, el emisor/destinatarios autorizados, la fecha y hora, la cantidad de soporte físico y los tipos de Datos de Cliente que contienen. Protección contra Interrupciones. Microsoft utiliza una variedad de sistemas estándar del sector para proteger contra pérdida de datos debido a un error del sistema de alimentación o a una interferencia de las líneas. Eliminación de Componentes. Microsoft utiliza procesos estándar del sector para eliminar los Datos de Cliente cuando ya no son necesarios.

Dominio	Prácticas
Administración de comunicaciones y operaciones	Directiva Operacional. Microsoft mantiene documentos de seguridad que describen sus medidas de seguridad y los procedimientos y responsabilidades pertinentes de su personal que tiene acceso a los Datos de Cliente. Procedimientos de Recuperación de Datos - De forma constante, aunque en ningún caso con menos frecuencia que una (1) vez a la semana (a menos que ninguno de los Datos de Cliente se hayan actualizado durante ese periodo), Microsoft mantiene varias copias de los Datos de Cliente desde donde se puedan recuperar dichos datos. - Microsoft almacena copias de los Datos de Cliente y los procedimientos de recuperación de datos en un lugar distinto de donde esté ubicado el equipo informático principal que trata los Datos de Cliente. - Microsoft tiene implementados procedimientos específicos que rigen el acceso a las copias de los Datos de Cliente. - Microsoft evalúa los procedimientos de recuperación de datos al menos cada seis (6) meses, excepto en el caso de los procedimientos de recuperación de datos de Servicios de Azure Government, que se evalúan cada doce (12) meses. - Microsoft registra los esfuerzos de restauración de datos, lo que incluye la persona responsable, la descripción de los datos restaurados y, donde corresponda, la persona responsable y qué datos (si los hubiera) tendrían que ingresarse de forma manual en el proceso de recuperación de datos. Software Malicioso. Microsoft cuenta con controles antimalware que ayudan a evitar que software malicioso obtenga acceso no autorizado a los Datos de Cliente, incluido software malicioso proveniente de redes públicas. Datos Más Allá de los Límites - Microsoft cifra (o permite que el Cliente cifre) los Datos del Cliente que se transmiten por redes públicas. - Microsoft restringe el acceso a los Datos de Cliente en soporte físico que sale de sus instalaciones. Registro de Eventos. Microsoft registra (o permite que el Cliente registre) el acceso y uso de sistemas de información que contienen Datos de Cliente, que registran el identificador de acceso, la hora, la autorización concedida o denegada y la actividad pertinente.
Control de acceso	Directiva de Acceso. Microsoft mantiene un registro de los privilegios de seguridad de las personas que tienen acceso a los Datos de Cliente. Autorización de Acceso - Microsoft mantiene y actualiza un registro del personal autorizado para acceder a los sistemas de Microsoft que contienen los Datos de Cliente. - Microsoft desactiva las credenciales de autenticación que no se han utilizado durante un periodo que no exceda los seis (6) meses. - Microsoft identifica al personal que puede conceder, modificar o cancelar el acceso no autorizado a los datos y recursos. - Microsoft asegura que cuando más de una persona tenga acceso a sistemas que contienen Datos de Cliente, las personas tienen identificadores o inicios de sesión individuales independientes. Privilegio Mínimo - Al personal de soporte técnico solo se le permite tener acceso a los Datos de Cliente cuando sea necesario. - Microsoft restringe el acceso a los Datos de Cliente solo a aquellas personas que necesitan dicho acceso para desempeñar su trabajo. Integridad y Confidencialidad - Microsoft indica a su personal que debe desactivar las sesiones administrativas cuando salga de las instalaciones que Microsoft controla o cuando los equipos queden desatendidos.

Dominio	Prácticas
Control de acceso	- Microsoft almacena contraseñas de una forma que las hace ininteligibles mientras están vigentes. Autenticación - Microsoft utiliza prácticas estándar del sector para identificar y autenticar a los usuarios que intentan acceder a los sistemas de información. - Cuando los mecanismos de autenticación se basan en contraseñas, Microsoft exige que las contraseñas se renueven de forma periódica. - Cuando los mecanismos de autenticación se basan en contraseñas, Microsoft exige que la contraseña tenga al menos ocho (8) caracteres de longitud. - Microsoft se asegura de que los identificadores desactivados o expirados no se concedan a otras personas. - Microsoft supervisa (o permite que el Cliente supervise) los intentos reiterados de obtener acceso al sistema de información mediante una contraseña no válida. - Microsoft mantiene procedimientos estándar del sector para desactivar las contraseñas que se hayan dañado o revelado de forma involuntaria. - Microsoft utiliza prácticas de protección con contraseña estándar del sector, lo que incluye prácticas diseñadas para mantener la confidencialidad y la integridad de las contraseñas cuando se ceden y distribuyen, y durante el almacenamiento. Diseño de Red. Microsoft cuenta con controles para evitar que las personas supongan derechos de acceso que no se les han cedido para obtener acceso a Datos de Cliente para los que no tienen acceso autorizado.
Gestión de incidentes de seguridad de la información	Proceso de Respuesta ante Incidentes - Microsoft mantiene un registro de incumplimientos de seguridad con su correspondiente descripción, el periodo, las consecuencias del incumplimiento, el nombre del informador y el de la persona a quien se informó sobre el incumplimiento y el procedimiento para recuperar datos. - Para cada infracción de seguridad que sea un Incidente de Seguridad, Microsoft proporcionará una notificación (como se describe en la sección "Notificación de Incidente de Seguridad" anterior) sin retrasos innecesarios y, en cualquier caso, en un plazo de 30 días naturales. - Microsoft hace un seguimiento (o permite que el Cliente haga un seguimiento) de las revelaciones de Datos del Cliente, que incluye los datos que se han revelado, a quién y en qué momento. Supervisión del servicio. El personal de seguridad de Microsoft verifica los registros al menos cada seis (6) meses para proponer esfuerzos de corrección, si fuera necesario.
Gestión de continuidad de negocios	- Microsoft mantiene planes de emergencia y contingencia para las instalaciones en que están ubicados los sistemas de información de Microsoft que tratan los Datos de Cliente. - El almacenamiento redundante de Microsoft y sus procedimientos para recuperar datos están diseñados para intentar reconstruir los Datos de Cliente en su estado original o replicado por última vez desde antes del momento en que se perdieron o destruyeron.

Directiva de Seguridad de la Información de Servicios Online

Cada Servicio Online sigue una política de seguridad de datos escritos ("Política de Seguridad de la Información") que cumple con los marcos y estándares de control que se muestran en la tabla siguiente.

Servicios Online	ISO 27001	ISO 27002 Código de Prácticas	ISO 27018 Código de Prácticas	SSAE 16 SOC 1 tipo II	SSAE 16 SOC 2 tipo II
Servicios de Office 365	Si	Si	Si	Si	Si
Microsoft Dynamics 365 Core Services	Si	Si	Si	Si*	Si*
Microsoft Azure Core Services	Si	Si	Si	Variable**	Variable**
Microsoft Cloud App Securit	Si	Si	Si	No	No
Servicios Online de Microsoft Intune	Si	Si	Si	Si	Si
Servicios de Microsoft Power BI	Si	Si	Si	No	No

**No incluye Microsoft Social Engagement.*
***El alcance actual se detalla en el informe de auditoría y se resume en el Centro de Confianza de Microsoft Azur*

Microsoft puede agregar estándares del gobierno o del sector en cualquier momento. Microsoft no eliminará un estándar o marco de la tabla anterior a menos que ya no se utilice en el sector y que se reemplace por un sucesor (de haberlo). Los Servicios de Azure Government se ajustan a un conjunto independiente de estándares y marcos de control, según se detalla en el Centro de confianza de Microsoft Azure.

Sujeto a las obligaciones de no revelación, Microsoft pondrá a disposición del Cliente su Política de Seguridad de la Información, así como otra información solicitada razonablemente por el Cliente con respecto a las políticas y prácticas de seguridad de Microsoft.

El Cliente es el único responsable de revisar cada Política de Seguridad de la Información y de realizar una resolución independiente respecto a si cumple los requisitos del Cliente.

Si se aplican las Cláusulas Contractuales Estándar, este apartado es una adición a la Cláusula 5, párrafo f y de la Cláusula 12, párrafo 2 de las Cláusulas Contractuales Estándar.

Auditorías de Microsoft de Servicios en Línea
Para cada Servicio en Línea, Microsoft llevará a cabo auditorías de la seguridad de los equipos, del entorno informático y de los centros de datos físicos que usa al procesar Datos del Cliente (incluidos datos personales), de la siguiente manera:
• En los casos donde un estándar o marco establece auditorías, se iniciará una auditoría de dicho marco o estándar de control anualmente al menos para cada Servicio en Línea.
• Cada auditoría se llevará a cabo según los estándares y reglas del organismo regulador o de acreditación para cada marco o estándar de control aplicable.
• Además, se realizará por auditores de seguridad de terceros, independientes y cualificados, y que serán elegidos por Microsoft y correrán a su cargo.

Con cada auditoría se generará un informe de auditoría ("Informe de Auditoría de Microsoft"), que será Información Confidencial de Microsoft. El Informe de Auditoría de Microsoft revelará con claridad cualquier conclusión de material por parte del auditor. Microsoft solucionará de inmediato los problemas que se planteen en cualquier Informe de Auditoría de Microsoft para lograr la conformidad del auditor.

En caso de que el Cliente lo solicite, Microsoft le proporcionará al Cliente cada Informe de Auditoría de Microsoft para que el Cliente pueda verificar el cumplimiento por parte de Microsoft de las obligaciones en materia de seguridad en virtud del DPT. El Informe de Auditoría de Microsoft estará sujeto a las limitaciones de distribución y no revelación de Microsoft y el auditor.

Si se aplican las Cláusulas Contractuales Estándar, (1) El Cliente acepta ejercer sus derechos de auditoría al ordenar a Microsoft que ejecute la auditoría, tal como se describe en este apartado del DPT, y (2) si el Cliente desea cambiar esta instrucción, el Cliente tiene el derecho a hacerlo, como se menciona en las Cláusulas Contractuales Estándar, lo que se deberá solicitar por escrito.

Si se aplican las Cláusulas Contractuales Estándar, nada de lo incluido en este apartado del DPT varía o modifica las Cláusulas Contractuales Estándar ni afecta ningún derecho de la autoridad supervisora o del afectado titular de los datos en virtud de las Cláusulas Contractuales Estándar. Microsoft Corporation es un tercero beneficiario presunto de esta sección.

Términos Específicos de los Servicios Online

Si un Servicio Online no se indica a continuación, este no posee términos específicos.

Servicios de Microsoft Azure
Notificaciones
Se aplican las Notificaciones sobre Mapas de Bing, Servicios Profesionales, Codificación H.265/HEVC de Servicios Multimedia de Azure, y Estándar Visual H.264/AVC, Estándar de Video VC-1, Estándar de Video MPEG-4 Parte 2 y Estándar de Video MPEG-2 en el Anexo 1.

Contrato de Nivel de Servicio
Consulte http://azure.microsoft.com/support/legal/sla/.

Definiciones
"Servicios de Azure Government" hace referencia a uno o varios servicios o características que Microsoft pone a disposición del Cliente en forma de Servicios de Nube para la Comunidad Gubernamental en las regiones identificadas como "Gob. de EE. UU." que se indican en http://azure.microsoft.com/en-us/regions/#services.
"Solución al Cliente" es una aplicación o cualquier conjunto de aplicaciones que agrega una funcionalidad principal e importante a los Servicios de Microsoft Azure y que no es principalmente un sustituto de los Servicios de Microsoft Azure.
Los "Servicios de Microsoft Azure" son los servicios y características de Microsoft identificados en http://azure.microsoft.com/services/, excepto los que disponen de licencia por separado. Los "Servicios de Microsoft Azure" incluyen a cualquier componente de código abierto incorporado por Microsoft en esos servicios y características.
"Microsoft Translator" significa traducciones de texto de Translator API o traducción de habla de Translator API ofrecidas por Microsoft como un servicio de traducción automática basado en la nube.

Limitaciones
El Cliente no puede
• revender o redistribuir los Servicios de Microsoft Azure, o bien
• permitir que varios usuarios acedan directa o indirectamente a ninguna característica de Servicio de Microsoft Azure que esté disponible por usuario (por ejemplo, Active Directory Premium). Se pueden reasignar términos específicos aplicables al Servicio de Microsoft Azure en documentación complementaria para dicha característica.

Retiro de Servicios o Características
Microsoft le notificará al Cliente con doce (12) meses de anticipación antes de eliminar cualquier característica o funcionalidad importante o de interrumpir un servicio, a menos que las consideraciones de seguridad, legales o de rendimiento del sistema exijan una eliminación acelerada. Esto no se aplica a las Vistas Previas.

Retención de Datos después de la Expiración o Terminación
La expiración o terminación de una suscripción a un Servicio Online del Cliente no cambiará la obligación del Cliente de pagar por los servicios de hosting de los Datos de Cliente durante cualquier Periodo Prorrogado.

Excepción de Servicios de Hosting
El Cliente puede crear y mantener una Solución de Cliente y, a pesar de cualquier disposición en sentido contrario en su contrato de licencias por volumen, combinar los Servicios de Microsoft Azure con Datos de Cliente de propiedad del Cliente o de un tercero o licenciados por el Cliente o por un tercero, para crear una Solución de Cliente que utilice el Servicio de Microsoft Azure y los Datos de Cliente de forma conjunta. El Cliente puede permitir el acceso y uso de los Servicios de Microsoft Azure a terceros, en relación con el uso de esa Solución de Cliente. El Cliente es responsable de ese uso y de asegurarse de que estos términos y los términos y condiciones del contrato de licencias por volumen del Cliente se cumplan mediante ese uso.

Uso del software dentro de Microsoft Azure
Para el software de Microsoft disponible dentro de un Servicio de Microsoft Azure, Microsoft concede al cliente una licencia limitada para utilizar el software únicamente dentro del Servicio de Microsoft Azure.

Disponibilidad del Centro de Datos
El uso de centros de datos en determinadas regiones puede estar restringido a los Clientes situados en dicha región o sus alrededores. Para obtener información sobre la disponibilidad del servicio por región, consulte http://azure.microsoft.com/en-us/regions.

Uso Compartido
Los Servicios de Microsoft Azure pueden proporcionar la capacidad de compartir una Solución del Cliente y/o Datos de Cliente con otros usuarios y comunidades de Azure, así como con otros terceros. Si el Cliente decide formar parte de dicho uso compartido, acepta que está entregando una licencia a todos los usuarios autorizados, lo que incluye los derechos de utilizar, modificar y volver a publicar su Solución del Cliente y/o los Datos de Cliente, y además autoriza a Microsoft para ponerlos a disposición de dichos usuarios en la forma y el lugar de su elección.

Marketplace
Microsoft Azure permite al Cliente acceder o adquirir Productos que no son de Microsoft mediante características como Microsoft Azure Marketplace y la Galería de Máquinas Virtuales, sujetos a los términos independientes disponibles en http://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/store-terms/.

Microsoft Cognitive Services

Privacidad de Microsoft Cognitive Services
La Declaración de privacidad de Microsoft ubicada en https://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=521839 se aplica al uso que hace el Cliente de Microsoft Cognitive Services, salvo si esta sección de Microsoft Cognitive Services prevalece hasta el punto en el que entra en conflicto con la Declaración de Privacidad de Microsoft.

Uso de los datos de Cognitive Services
El Cliente es el único responsable del contenido de todos los Datos del Cliente que envía a Cognitive Services ("Datos de Cognitive Services").

Microsoft puede procesar los Datos de Cognitive Services únicamente para: (i) proporcionar Cognitive Services al Cliente; y (ii) mejorar los productos y servicios de Microsoft. Únicamente para dicho procesamiento, Microsoft puede recopilar, retener, utilizar, reproducir y crear trabajos derivados de los Datos de Cognitive Services y el Cliente otorga a Microsoft una licencia mundial no exclusiva e irrevocable para hacerlo. El Cliente protegerá y mantendrá todos los derechos necesarios para que Microsoft procese los Datos de Cognitive Services según se describe en este párrafo sin infringir los derechos de terceros ni, de otro modo, establecer una obligación de Microsoft con el Cliente o con cualquier tercero.

Donde los Datos de Cognitive Services incluyan datos personales, el Cliente obtendrá el consentimiento suficiente para dicho procesamiento por parte de Microsoft de los sujetos de datos (o de sus padres o tutores legales, según lo exija la legislación aplicable).

Microsoft se compromete a ayudar a proteger a los sujetos de datos que pudieran identificarse de los Datos de Cognitive Services que Microsoft retenga. Microsoft ha implementado medidas comerciales y técnicas diseñadas para ayudar a desclasificar algunos

Datos de Cognitive Services retenidos.

Esta sección Uso de los Datos de Cognitive Services sobrevivirán a la terminación o expiración del contrato de licencias por volumen del Cliente. En lo que respecta a las partes, el Cliente conserva todos los derechos, la titularidad y los intereses respecto a los Datos de Cognitive Services. Microsoft no adquiere derechos en los Datos de Cognitive Services mas que los derechos que el Cliente otorga a Microsoft en esta sección Datos de Cognitive Services. Este párrafo no afecta los derechos de Microsoft sobre el software o los servicios que Microsoft licencia al Cliente.

Retención de los datos de Cognitive Services
A menos que se establezca en la documentación de un servicio, Cognitive Services no está diseñado para almacenar los Datos del Cliente en nombre del Cliente.
Aplicación de los Términos generales de privacidad y seguridad
Solo se aplican las siguientes secciones de los Términos Generales de Privacidad y Seguridad a Cognitive Services: Ubicación del Procesamiento de Datos, Lanzamientos de Vistas Previas, Uso de Subcontratistas, Cómo Ponerse en Contacto con Microsoft.

Atribución
Al utilizar Microsoft Cognitive Services, a excepción de las API de Búsqueda (se definen a continuación), el Cliente proporcionará una atribución clara razonable. La atribución se debe leer "uso de Microsoft Cognitive Services" y debe incluir un hipervínculo a http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=829046.

Prioridad
Esta sección Microsoft Cognitive Services prevalece en la medida que exista cualquier conflicto con otras partes de los OST.

Límite de API de Bing sobre el uso por parte del Cliente de la salida del servicio
El Cliente no puede utilizar datos de las API de Bing para desarrollar u ofrecer un servicio basado en aprendizaje de máquina comparable.

Uso de API de búsqueda de Bing y requisitos de visualización
El Cliente debe cumplir con el uso y los requisitos de visualización de las API de Búsqueda Web de Bing, Búsqueda de Imágenes, Búsqueda de Video y Búsqueda de Noticias, Bing Spell Check y Bing Autosuggest (en conjunto, las "API de Búsqueda"), disponibles en https://aka.ms/r1j7jq. El Cliente debe utilizar los resultados que obtiene a través de las API de Búsqueda solo en las Experiencias de Búsqueda de Internet (según se define en los requisitos de uso y visualización) y no debe copiar en caché ni copiar los resultados. Los resultados que el Cliente obtiene a través de las API de Búsqueda no son Productos, Fixes o Entregables de Servicios.

API de Translator
Atribución:
Al visualizar traducciones automáticas realizadas por Microsoft Translator, el Cliente proporcionará una notificación clara y razonable de que el texto fue traducido automáticamente por Microsoft Translator.

Límite de uso por parte del Cliente de la salida del servicio:
El Cliente no puede utilizar datos de Microsoft Translator para el propósito de desarrollar u ofrecer un servicio basado en aprendizaje de máquina comparable.
Tabla de contenido / Términos generales

Planes de Microsoft Azure

Avisos
Se aplican las Notificaciones de Mapas de Bing que se encuentran en el Anexo 1.

Conjuntos de Licencias de Suscripción
Además de las SL de Usuario, consulte el Anexo 2 para obtener información sobre otras SL que cumplen los requisitos para Azure Active Directory Premium, Azure Information Protection y Microsoft Intune.

Azure Active Directory Basic
El Cliente puede, con el Inicio de Sesión Único, integrar previamente hasta 10 Aplicaciones SAAS/Aplicaciones personalizadas por SL de Usuario. Todas las aplicaciones de Microsoft, así como de terceros, cuentan con relación a este límite de aplicaciones.

Tabla de contenido / Términos generales
Azure Active Directory Premium
El Cliente puede, con el Inicio de Sesión Único, integrar previamente Aplicaciones SaaS/Aplicaciones personalizadas. El Cliente no puede copiar ni distribuir ningún conjunto de datos (así como tampoco ninguna parte de un conjunto de datos) incluido en el software de Microsoft Identity Manager incluido con una SL de Usuario de Microsoft Azure Active Directory Premium (P1 y P2).
Tabla de contenido / Términos generales
Azure Information Protection Premium
Avisos
Se aplican las Notificaciones de Mapas de Bing que se encuentran en el Anexo 1.

Microsoft Dynamics 365 Services

Microsoft Dynamics 365 for Case Management, edición Enterprise
Microsoft Dynamics 365 for Customer Service, edición Enterprise
Microsoft Dynamics 365 for Field Services, edición Enterprise
Microsoft Dynamics 365 for Financials, edición Business
Microsoft Dynamics 365 for Operations, edición Enterprise
Microsoft Dynamics 365 for Project Service Automation, edición Enterprise
Microsoft Dynamics 365 for Sales, edición Enterprise
Microsoft Dynamics 365 for Team Members, edición Business
Microsoft Dynamics 365 for Team Members, edición Enterprise

Avisos
Se aplican las Notificaciones de Mapas de Bing y Servicios Profesionales que se encuentran en el Anexo 1. Los servicios de incorporación, migración o implementación que preste el Cliente están sujetos a la Notificación de Servicios Profesionales que se encuentra en el Anexo 1.

Conjuntos de Licencias de Suscripción
Además de las SL de Usuario, consulte el Anexo 2 para ver otras ofertas que cumplen los requisitos de SL.

Usuarios Externos
Los Usuarios Externos de Microsoft Dynamics 365 Services no necesitan una SL para obtener acceso al Servicio Online. Esta excepción no se aplica a los contratistas o agentes del Cliente o de su Filial, así como tampoco a Usuarios Externos que utilizan clientes de Microsoft Dynamics 365 con Microsoft Dynamics 365 Services distintos de Microsoft Dynamics 365 for Operations.

Microsoft Dynamics 365 para Operaciones
El Cliente puede modificar Microsoft Dynamics 365 for Operations para permitir la extensión de su funcionalidad, únicamente para los fines empresariales internos del Cliente.

Derechos de uso de servidor para SL de usuario de Dynamics 365, desde los SL de usuario de SA y los SL de usuario de complementos
Los Clientes con suscripciones activas de Microsoft Dynamics 365 Services pueden:
• instalar y utilizar cualquier número de copias del software Microsoft Dynamics 365 On-premises en cualquier servidor;
• permitir a los usuarios o dispositivos con licencias CAL de Microsoft Dynamics 365 On-premises, Microsoft Dynamics CRM y Microsoft Dynamics AX acceder al software de Microsoft Dynamics 365 On-premises Server proporcionado con suscripciones de Microsoft Dynamics 365. los usuarios o dispositivos sin Software Assurance en licencias CAL no pueden acceder a las versiones nuevas de Microsoft Dynamics 365 On-premises Server;
• recibir y usar actualizaciones relacionadas con requisitos de impuestos gubernamentales y reglamentarios sobre software de Microsoft Dynamics 365 On-premises Server;
• modificar o crear trabajos derivativos de complementos, ejecución y otros componentes identificados en documentos impresos o en línea, y usar esos trabajos derivativos, pero solo con el software de Microsoft Dynamics 365 On-premises Server y solo para propósitos internos del Cliente; y
• esta disposición de derechos de uso del servidor no se aplica a la licencia de Clientes para Dynamics 365 Business Edition.

Microsoft Social Engagement
Contrato de Nivel de Servicio
No existe SLA para Microsoft Social Engagement.

Contenido Social obtenido con Microsoft Social Engagement
El Contenido Social es contenido público recopilado en redes sociales (como Twitter, Facebook y YouTube) y los servicios de indexación o de agregación de datos en respuesta a consultas de búsqueda del Cliente ejecutadas en Microsoft Social Engagement. El Contenido social no son Datos del Cliente. Datos del Cliente utilizados para configurar o iniciar consultas de búsqueda ejecutadas en nombre del Cliente se pueden compartir con terceros para propósitos de recopilación de Contenidos Sociales. El Cliente puede usar el Contenido Social solo para sus fines empresariales internos. Microsoft se reserva el derecho de:
• almacenar el Contenido Social en una base de datos combinada con contenidos agregados de otras fuentes por otros licenciatarios;
• acceder, editar o eliminar el Contenido Social en respuesta a una solicitud de una red social, un servicio de indexación o incorporación de datos, un propietario de Contenido Social o una solicitud de retirar contenido en virtud de la Ley de Propiedad Intelectual para el Milenio Digital;
• indicar al Cliente que edite o elimine el Contenido Social, si el Cliente exporta Contenido Social; y
• eliminar o restringir el acceso posterior al Contenido Social después que el Servicio Online ha terminado o expirado.

Servicios de Office 365

Notificaciones
Se aplican las Notificaciones de Mapas de Bing que se encuentran en el Anexo 1. Los servicios de incorporación, migración o implementación que preste el Cliente están sujetos a la Notificación de Servicios Profesionales que se encuentra en el Anexo 1.

Características Básicas de los Servicios de Office 365
Durante el periodo de vigencia de la suscripción del Cliente, los Servicios de Office 365 se ajustarán sustancialmente a la descripción de Características Básicas proporcionada (si la hubiera) en las secciones específicas del servicio de Office 365, sujeto a las restricciones del Producto o a factores externos (como el destinatario, el índice de mensajes, el tamaño del mensaje y los límites de tamaño del buzón; las políticas de retención de datos impuestas por el Cliente; los límites de búsqueda; los límites de almacenamiento, las configuraciones de Cliente o usuario final; y el cumplimiento de los límites de capacidad). Microsoft puede eliminar de forma permanente una funcionalidad específica a continuación solo si se proporciona al Cliente una funcionalidad alternativa razonable.

Portal de administración
El Cliente podrá agregar y eliminar usuarios finales y dominios, administrar las licencias y crear grupos a través del Portal de Microsoft Online Services o su sitio sucesor.

Conjuntos de Licencias de Suscripción
Además de las SL de Usuario, consulte el Anexo 2 para ver otras SL que cumplen los requisitos para Servicios de Office 365.

Equipos de Microsoft
Aviso: La notificación H.264/MPEG-4 AVC en el Adjunto 1 se aplica a todos los servicios de Office 365 que incluyan Equipos de Microsoft.

Yammer
Para los Servicios de Office 365 que incluyen Yammer, los Usuarios Externos que acceden a Yammer mediante la funcionalidad de red externa no necesitan SL de Usuario.

Exchange Online

Protección contra Amenazas Avanzada de Office 365
Inteligencia contra Amenazas de Office 365
Prevención de pérdida de datos
Archivado de Exchange Online para Exchange Online
Archivado de Exchange Online para Servidor de Exchange
Exchange Online S1
Exchange Online (Plan 1 y Plan 2)

Características Básicas de los Servicios de Office 365: Exchange Onlie

Exchange Online o su servicio sucesor tendrá las siguientes capacidades de Características Básicas:

Correos electrónicos
Un usuario final podrá enviar mensajes de correo electrónico, recibir mensajes de correo electrónico provenientes desde dentro y fuera de la organización del Cliente y acceder al buzón del usuario final.

Acceso al Explorador Web y Móvil
A través del protocolo Microsoft Exchange ActiveSync o de un protocolo o tecnología sucesores, Exchange Online permitirá a un usuario final enviar y recibir correos electrónicos y actualizar y ver los calendarios desde un dispositivo móvil compatible de forma adecuada con dicho protocolo o tecnología. Un usuario final podrá enviar mensajes de correo electrónico, recibir mensajes de correo electrónico provenientes desde dentro y fuera de la organización del Cliente y acceder al buzón del usuario final, todo desde un explorador web compatible.

Políticas de Retención
El Cliente podrá establecer políticas de archivo y eliminación de mensajes de correo electrónico.

Elemento Eliminado y Recuperación del Buzón
El Cliente podrá recuperar el contenido de un buzón no compartido eliminado, y un usuario final podrá recuperar un elemento que haya sido eliminado de una de las carpetas del correo electrónico del usuario final.

Búsqueda en Varios Buzones de Correo
El Cliente podrá buscar contenidos en múltiples buzones dentro de su organización.

Calendario
Un usuario final podrá ver un calendario y programar citas, reuniones y respuestas automáticas a los mensajes de correo electrónico entrantes.

Contactos
A través de una interfaz de usuario proporcionada por Exchange Online, el Cliente podrá crear y administrar grupos de distribución y un directorio de toda la organización con los usuarios finales, grupos de distribución y contactos externos con correo activado.

Características Básicas de los Servicios de Office 365: Exchange Online Archiving
Exchange Online Archiving o su servicio sucesor tendrá las siguientes capacidades de Características Básicas:

Almacenamiento
El Cliente podrá permitir que un usuario final almacene los mensajes de correo electrónico.

Políticas de Retención
El Cliente podrá establecer políticas de archivo y eliminación de mensajes de correo electrónico distintas de las políticas que un usuario final puede aplicar al buzón del usuario final.

Elemento Eliminado y Recuperación del Buzón
El Cliente, a través de los servicios de soporte de Office 365, podrá recuperar un buzón de archivo eliminado, y un usuario final podrá recuperar un elemento que haya sido eliminado de una de las carpetas del correo electrónico del usuario final en el archivo del usuario final.

Búsqueda en Varios Buzones de Correo
El Cliente podrá buscar contenidos en múltiples buzones dentro de su organización.

Retención legal
El Cliente podrá presentar una "conservación por razones legales" sobre un buzón principal y un buzón de archivo de un usuario final, con el objetivo de conservar el contenido de dichos buzones.

Archiving
Archiving se puede utilizar exclusivamente para almacenamiento de mensajes con Exchange Online Planes 1 y 2.

Archiving para Exchange Server
Los usuarios con Licencia de Acceso Cliente de Exchange Server 2013 Standard pueden tener acceso a las características de Licencia de Acceso Cliente Enterprise necesarias para admitir el uso de Exchange Online Archiving para Exchange Server.

Exchange Online Plan 2 desde Migración a Exchange Hosted Archive
Exchange Online Plan 2 es un Servicio Online que sustituye a Exchange Hosted Archive. Si el Cliente renueva de Exchange Hosted Archive a Exchange Online Plan 2 y todavía no ha migrado a Exchange Online Plan 2, los usuarios con licencia del Cliente podrán continuar utilizando el servicio de Exchange Hosted Archive sujeto a los términos de los Derechos de Uso de los Productos de marzo de 2011 hasta la migración del Cliente a Exchange Online Plan 2 o hasta la expiración de las SL de Usuario de Exchange Online Plan 2 del Cliente (lo que ocurra primero). Los Derechos de Uso de los Productos se encuentran en http://go.microsoft.com/?linkid=9839206.

Licencia de Dispositivo de Prevención de Pérdida de Datos
Si el Cliente posee licencias para Prevención de Pérdida de Datos por Dispositivo, todos los usuarios del Dispositivo con Licencia cuentan con licencia para el Servicio Online.

Contrato de Nivel de Servicio
No existe SLA para Protección contra Amenazas Avanzada de Office 365 o Inteligencia contra Amenazas de Office 365.

Aplicaciones de Office 365

Office 365 Business
Office 365 ProPlus
Visio Pro para Office 365

Contrato de Nivel de Servicio
Visio Pro para Office 365 no cuenta con un SLA.

Derechos de Instalación y Uso
Cada usuario al cual el Cliente ceda una SL de Usuario debe contar con una Cuenta Microsoft con el fin de utilizar el software proporcionado con la suscripción. Estos usuarios:
• pueden activar el software que se proporciona con la SL en un máximo de cinco OSE simultáneos para uso local o remoto;
• también puede instalar y usar el software, con activación en equipos compartidos, en un dispositivo compartido, en un servidor de red o en servidores compartidos con un socio cualificado de nube. Se encuentra disponible una lista de socios cualificados de nube y de requisitos de implementación adicionales en www.office.com/sca. Para este derecho de uso, "usuario de red" es un servidor de hardware físico exclusivamente dedicado al uso del Cliente. Esta disposición de activación en equipos compartidos no se aplica a la licencia de Clientes para Office 365 Business y
• debe conectar a Internet cada dispositivo en el que el usuario haya instalado el software al menos una vez cada 30 días o podría verse afectada la funcionalidad del software.

Los siguientes términos se aplican solo a Office 365 Business y Office 365 ProPlus
Dispositivos de Smartphone y Tableta
Cada usuario a quien el Cliente asigne una SL de Usuario también puede activar el software Microsoft Office Mobile para su uso en hasta cinco smartphones y cinco tabletas.

Los siguientes términos solo se aplican a Office 365 ProPlus
Uso Comercial de Office Hogar y Estudiantes 2013 RT
Cada SL de Usuario para Office 365 ProPlus modifica el derecho del usuario a utilizar el software en virtud de una licencia de Office Hogar y Estudiantes 2013 RT adquirida por separado, al excluir la prohibición contra el uso comercial. Salvo por permitir el uso comercial del software, todo uso permanece sujeto a los términos y los derechos de uso proporcionados con la Licencia de Office Hogar y Estudiante 2013 RT.

Office Online Server
Para cada suscripción de Office 365 ProPlus, el Cliente puede instalar cualquier número de copias de Office Online Server en cualquier Servidor dedicado al uso del Cliente. Cada usuario de Office 365 ProPlus puede utilizar el software de Office Online Server. Esta disposición no se aplica a los Clientes que licencian este Producto en virtud del Contrato de Suscripción a Microsoft Online u otro contrato de Microsoft que solo abarque Servicios Online.

Conjuntos de Licencias de Suscripción
Además de las SL de Usuario de Office 365 ProPlus, el Cliente puede cumplir el requisito de SL para este producto al adquirir una SL de Conjunto (consulte el Anexo 2).
Tabla de contenido / Términos generales

Microsoft MyAnalytics
Contrato de Nivel de Servicio
No existe SLA para MyAnalytics, de Microsoft.
Tabla de contenido / Términos generales

Office Online
Características Básicas de los Servicios de Office 365
Office Online o su servicio sucesor tendrá las siguientes capacidades de Características Básicas:
Un usuario final podrá crear, ver y editar documentos en archivos de tipo Microsoft Word, Excel, PowerPoint y OneNote compatibles con Office Online o su servicio sucesor.

Usuarios Externos
Los Usuarios Externos con invitación para colecciones de sitios mediante la funcionalidad Compartir-por-Correo no necesitan SL de Usuario con Office Online.
Tabla de contenido / Términos generales

OneDrive for Business
Usuarios Externos
Los Usuarios Externos con invitación para colecciones de sitios mediante la funcionalidad Compartir-por-Correo no necesitan SL de Usuario con OneDrive para la Empresa.

Project Online

Project Online Essentials
Project Online Professional
Project Online Premium

Derechos de Instalación y Uso para aplicación de Proyectos
Cada usuario al cual el Cliente ceda una SL de Usuario de Project Online Professional o Project Online Premium debe contar con una Cuenta Microsoft con el fin de utilizar el software proporcionado con la suscripción. Estos usuarios:
• pueden activar el software que se proporciona con la SL en un máximo de cinco OSE simultáneos para uso local o remoto;
• también puede instalar y usar el software, con activación en equipos compartidos, en un dispositivo compartido, en un servidor de red o en servidores compartidos con un socio cualificado de nube. Se encuentra disponible una lista de socios cualificados de nube y de requisitos de implementación adicionales en www.office.com/sca. Para este derecho de uso, "usuario de red" es un servidor de hardware físico exclusivamente dedicado al uso del Cliente; y
• debe conectar a Internet cada dispositivo en el que el usuario haya instalado el software al menos una vez cada 30 días o podría verse afectada la funcionalidad del software.
Tabla de contenido / Términos generales

SharePoint Online

Dúo Enterprise Online para Microsoft SharePoint y SAP
SharePoint Online S1
SharePoint Online (Plan 1 y Plan 2)

Características Básicas de los Servicios de Office 365
SharePoint Online o su servicio sucesor tendrá las siguientes capacidades de Características Básicas:

Sitios de Colaboración
Un usuario final podrá crear un sitio accesible a través de un explorador web, mediante el cual el usuario final podrá cargar y compartir contenido y administrar los permisos para acceder a ese sitio.

Almacenamiento
El Cliente podrá establecer los límites de capacidad de almacenamiento para un sitio creado por un usuario final.

Usuarios Externos
Los Usuarios Externos invitados a las colecciones de sitios mediante la funcionalidad Compartir por Correo no necesitan SL de Usuario con SharePoint Online S1, Plan 1 y Plan 2.

SL de Complemento de Almacenamiento
Se requiere Office 365 Extra File Storage por cada gigabyte de almacenamiento que supere el almacenamiento proporcionado con las SL de Usuario de SharePoint Online Planes 1 y 2.
Tabla de contenido / Términos generales

Skype Empresarial Online

Skype Empresarial Online (Plan 1 y Plan 2)
Skype Empresarial Online Cloud PBX

Notificaciones
Se aplican las Notificaciones de los Estándares H.264, MPEG-4 AVC y/o VC-1 que se encuentran en el Anexo 1.

Características Básicas de los Servicios de Office 365
Skype Empresarial Online, Plan 1 y Plan 2, o sus servicios sucesores tendrán las siguientes capacidades de Características principales:

Mensajería Instantánea
Un usuario final podrá transmitir un mensaje de texto a otro usuario final en tiempo real sobre una red de Protocolo de Internet.

Presencia
Un usuario final podrá establecer y mostrar la disponibilidad del usuario final y ver la disponibilidad de otro usuario final.

Reuniones Online
Con la funcionalidad de conferencia de audio y video, un usuario final podrá llevar a cabo una reunión a través de Internet con otros usuarios finales.

Usuario y Usuarios Externos no autenticados por Skype Empresarial Online
No se requieren las SL de usuario para usuarios y Usuarios Externos no autenticados por el servicio de Skype Empresarial Online.
Tabla de contenido / Términos generales

Servicios de Skype Empresarial Online PSTN

Skype Empresarial Online PSTN Calling
Skype Empresarial Online PSTN Conferencing
Consumo de Skype Empresarial PSTN

Servicios de PSTN
Servicios de Skype para Business Online PSTN ("Servicios de PSTN") permite a los usuarios comunicarse con otros a través de la red telefónica por voz mundial, conocida generalmente como la red telefónica pública conmutada (PSTN). Los Servicios de PSTN son proporcionados por la Filial de Microsoft autorizada para proporcionarlos. Los precios de los Servicios de PSTN pueden incluir impuestos y tarifas aplicables. Los términos de uso de PSTN pueden variar entre un país y otro. Todos los impuestos, tarifas y términos de uso específicos de un país se divulgan en el sitio de Licencias por Volumen (http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=690247).

Exceder las limitaciones de uso del plan de suscripción del servicio de PSTN aplicable según se describe en los términos de uso, puede tener como resultado la suspensión de los servicios. Microsoft proporcionará una notificación razonable antes de suspender los Servicios de PSTN y el cliente podrá realizar llamadas de emergencia durante cualquier período de suspensión.

Información importante acerca de los servicios de emergencia
El Cliente debe notificar a cada usuario de Skype Empresarial Online PSTN Calling que los Servicios de Emergencia no funcionan igual que los servicios telefónicos tradicionales por lo siguiente: (i) Es posible que Skype Empresarial no conozca la ubicación real de una persona que llame a los Servicios de Emergencia, lo que podría tener como resultado que la llamada se derive al centro de llamadas de los Servicios de Emergencia equivocado y/o que los servicios de emergencia se envíen a una ubicación incorrecta; (ii) si el dispositivo del usuario no tiene batería, hay cortes de electricidad o, por cualquier motivo, no puede acceder de otra manera a Internet, el usuario no podrá realizar una llamada a los Servicios de Emergencia a través de los servicios de Skype Empresarial Online PSTN Calling; y (iii) aunque los servicios de Skype Empresarial Online PSTN Calling se pueden utilizar en cualquier lugar del mundo donde haya una conexión a Internet disponible, los usuarios no deberían llamar a los Servicios de Emergencia desde una ubicación que se encuentre fuera de su país porque probablemente la llamada no se derivará al centro de llamadas correspondiente a esa ubicación.

Otros Servicios Online

Plataforma de Empresa de Mapas de Bing y Plataforma de Administración de Activos Móviles de Mapas de Bing

SL de Servicio
Se requiere una SL de Servicio para tener acceso a los servicios mediante la Plataforma de Empresa de Mapas de Bing o a la Plataforma de Administración de Activos Móviles de Mapas de Bing. Cada SL de Servicio se debe adquirir con al menos una de las siguientes SL de Complemento susceptibles de actualización.
• Para la SL de Servicio de Plataforma de Empresa de Mapas de Bing:
o SL de Complemento de Uso de Sitio Web Público de Mapas de Bing, disponible para un número específico de transacciones facturables, para uso en un sitio web que está disponible públicamente sin restricción,
o SL de Complemento de Uso de Sitio Web Interno de Mapas de Bing, disponible para un número específico de transacciones facturables, para uso en un sitio web interno (por ejemplo, Intranet) en una red privada,
o SL de Complemento de Usuario Conocido de Mapas de Bing, o
o SL de Complemento de Usuario Conocido de Mapas de Bing Light.

• Para la SL de Servicio de la Plataforma de Administración de Activos Móviles de Mapas de Bing, para cada Activo:
o SL de Complemento de Administración de Activos de Mapas de Bing para Norteamérica
o SL de Complemento de Administración de Activos de Mapas de Bing para Europa, o SL de Complemento de Administración de Activos de Mapas de Bing para el Resto del Mundo

SL de Complemento de la SL de Servicio de la Plataforma de Administración de Activos Móviles de Mapas de Bing Susceptibles de Actualización
Para la Plataforma de Administración de Activos Móviles de Mapas de Bing, se requiere una SL de Complemento por cada activo monitoreado cuyo GPS u otra posición basada en sensor se puede supervisar, mostrar, revertir por código geográfico o utilizar para realizar cálculos a través del uso de la Plataforma de Administración de Activos Móviles de Mapas de Bing. "Activo" se define como cualquier vehículo, dispositivo u otro objeto móvil. Estas SL de Complemento son para un número específico de Activos monitoreados.

Usuarios Autenticados
Los usuarios que se autentican en los programas del Cliente y acceden a la Plataforma de Empresa de Mapas de Bing y a la Plataforma de Administración de Activos Móviles de Mapas de Bing deben contar con una SL.

API de Mapas de Bing
El Cliente puede utilizar todas las API de Mapas de Bing de acuerdo con los Términos de Uso de la API de Plataforma de Mapas de Bing de Microsoft y las SDK de Plataforma de Mapas de Bing, incluidos cualquier sucesor de ellos que se encuentre en https://aka.ms/bingmapsplatformapistou y https://aka.ms/bingmapsplatformsdks/.

Privacidad de Mapas de Bing
La Declaración de Privacidad y los términos de privacidad de Bing que se encuentran en los Términos de Uso de las API de Plataforma de Mapas de Bing de Microsoft, ubicados en: https://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=521839 se aplican al uso que hace el Cliente de los Servicios de Mapas de Bing.
Tabla de contenido / Términos generales

Business Application Platform

Microsoft Flow
Microsoft PowerApps
Microsoft Power BI Pro
Microsoft Stream

Avisos
Se aplican las notificaciones de Mapas de Bing, el Estándar Visual H.264/AVC, el Estándar de Video VC-1, el Estándar Visual MPEG-4 Parte 2 y el Estándar de Video MPEG-2 que se encuentran en el Anexo 1.
Tabla de contenido / Términos generales

Microsoft Cloud App Security
Avisos
Se aplican las notificaciones de Mapas de Bing y Servicios Profesionales que se encuentran en el Anexo 1.
Tabla de contenido / Términos generales

Microsoft Intune

Microsoft Intune (por usuario)
Complemento de Microsoft Intune para System Center Configuration
Complemento de Microsoft Intune para System Center Configuration Manager y System Center Endpoint Protection (por usuario) ("Complemento de Microsoft Intune")

Avisos
Los servicios de implementación que preste el Cliente están sujetos a la Notificación de Servicios Profesionales que se encuentra en el Anexo 1.

Administrar Dispositivos y Aplicaciones
Cada usuario al que el Cliente cede una SL de Usuario puede acceder y utilizar el Servicio en Línea y el software relacionado (incluido el software de System Center) para administrar aplicaciones y hasta quince (15) dispositivos.

SL de Complemento de Almacenamiento
Se requiere una SL de Complemento de Almacenamiento por cada gigabyte de almacenamiento que supere el almacenamiento otorgado con la suscripción básica.

Componentes de software de Windows en el software de System Center
El software de System Center incluye uno o varios de los siguientes Componentes de Software de Windows: Microsoft .NET Framework, componentes de Microsoft Data Access, software Powershell y determinados .dlls relacionados con Microsoft Build, Windows Identity Foundation, Windows Library for JAVAScript, Debghelp.dll y tecnologías Web Deploy. Los términos de licencia que rigen el uso de los Componentes de Software de Windows se encuentran en la sección Windows 8.1 Pro y Enterprise de los Términos de Productos. Encontrará los Términos de Productos en *http://go.microsoft.com/?linkid=9839206*.

Tecnología SQL Server y Comparación de Rendimiento.
El Software incluido con el Servicio Online incluye componentes con marca SQL Server que no son SQL Server Database. La licencia de dichos componentes se concede al Cliente en virtud de los términos de sus licencias respectivas, las que se pueden encontrar en el directorio de instalación o en el instalador unificado del software. Para divulgar a terceros los resultados de cualquier prueba comparativa de estos componentes o del software que los incluye, el Cliente debe obtener la aprobación previa y escrita de Microsoft.
Tabla de contenido / Términos generales

Microsoft Learning
Microsoft Learning E-Reference Library
Cualquier persona que tenga acceso válido al equipo o la red interna del Cliente puede copiar y utilizar la documentación para fines de referencia internos del Cliente. La documentación no incluye los libros electrónicos.

SL de Servicio de Microsoft Learning Imagine Academy
Se requiere una SL de Servicio para cada Ubicación que acceda o utilice cualquier servicio o beneficio de Microsoft Learning Imagine Academy. Ubicación se define como el lugar físico con personal que se encuentra bajo el mismo administrador, como un director, en un edificio o en un grupo de edificios ubicados en el mismo campus.

Directrices de Programa Microsoft Learning Imagine Academy
Las directrices del Programa Imagine Academy, que se encuentran en http://www.microsoft.com/itacademy, se aplican al uso que el Cliente hace de Microsoft Learning Imagine Academy y sus beneficios.

Beneficios del Programa Microsoft Learning Imagine Academy Proporcionados por Terceros
Los beneficios del programa pueden utilizarlos únicamente el profesorado, los miembros del personal y los estudiantes de una institución licenciada que actualmente se encuentren inscritos en esta.
Tabla de contenido / Términos generales

Minecraft: Education Edition
Avisos
Se aplican las Notificaciones de Mapas de Bing que se encuentran en el Anexo 1.
Tabla de contenido / Términos generales

Office 365 Developer
Office 365 Developer no cuenta con Uso de Producción
Cada usuario al cual el Cliente ceda una SL de Usuario puede utilizar el Servicio Online para diseñar, desarrollar y probar las aplicaciones del Cliente para ponerlas a disposición de los Servicios Online de Office 365 del Cliente, para implementaciones locales o para Microsoft Office Store. El Servicio Online no se licencia para uso de producción.

Usuarios Finales de Office 365 Developer
Los usuarios finales del Cliente no necesitan una SL para acceder a Office 365 Developer con el objetivo de realizar pruebas de aceptación o proporcionar comentarios sobre los programas del Cliente.
Tabla de contenido / Términos generales

Sistema Operativo de Sobremesa Windows

Retención de Datos
La porción de Protección contra Amenazas Avanzada de Windows Defender del producto no contiene Datos del Cliente extraíbles, por lo tanto los términos de extracción de Datos del Cliente en los OST no se aplican.

Anexo 1: Notificaciones

Bing Maps
El Servicio Online o su software incluido incluye el uso de Mapas de Bing. Todo contenido proporcionado a través de Mapas de Bing, incluidos códigos geográficos, solo puede utilizarse dentro del producto a través del cual se proporciona el contenido. El uso que el Cliente haga de Mapas de Bing se rige por los Términos del Usuario Final de Mapas de Bing disponibles en go.microsoft.com/?linkid=9710837 y la Declaración de Privacidad de Mapas de Bing disponible en go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=248686.
Tabla de contenido / Términos generales
Servicios Profesionales
Es posible que el Cliente sea elegible para servicios de soporte al cliente y consultoría de Microsoft relacionados con este Servicio Online. Tales servicios se consideran "Servicios Profesionales" conforme al contrato de licencias por volumen del Cliente. Si el contrato de licencias por volumen del Cliente cubre Servicios Online solamente (y no define Servicios Profesionales), dichos servicios se prestan sujetos a los "Términos de Servicios Profesionales" a continuación.

Los Servicios Profesionales a los que se aplica esta Notificación no son Servicios Online. Los demás Términos de Servicios Online, así como cualquier modificación sobre el procesamiento de datos o el Contrato de Asociado Comercial de HIPAA firmado por las partes no son de aplicación. Toda información proporcionada a Microsoft en relación con estos servicios profesionales está protegida conforme a los términos de confidencialidad del contrato de licencias por volumen del Cliente.

Es posible que se apliquen términos adicionales a estos servicios profesionales, pero únicamente en la medida en que no entren en conflicto con esta Notificación.

Términos de Servicios Profesionales
Definición
Los servicios a los que se aplica esta notificación se definen, conjuntamente, como "Servicios Profesionales".

Obligaciones de las Partes
Microsoft garantiza que todos los Servicios Profesionales se prestarán con diligencia profesional. Si Microsoft no cumple con esto y el Cliente notifica a Microsoft en un plazo de noventa (90) días a partir de la fecha de la prestación de los Servicios Profesionales, Microsoft volverá a prestar los Servicios Profesionales o devolverá al Cliente el precio pagado por ellos como único recurso para subsanar el incumplimiento de la garantía.

El Cliente cumplirá con sus responsabilidades y obligaciones correspondientes para respaldar la prestación de los Servicios Profesionales por parte de Microsoft, según se especifica en la descripción de cada Servicio Profesional.

Limitación de Responsabilidad
Hasta donde lo permita la legislación aplicable, la responsabilidad total de cada una de las partes respecto de todas las reclamaciones relacionadas con Servicios Profesionales se limitará a los importes que se exigió al Cliente pagar por los Servicios Profesionales o a la limitación de responsabilidad de los Servicios Online con los que se ofrecen los Servicios Profesionales, lo que sea mayor. En ningún caso, ninguna de las partes será responsable de daños indirectos, incidentales, especiales, punitivos o consecuenciales, incluida la pérdida de uso, la pérdida de ganancias o la suspensión de negocios, que surjan de cualquier responsabilidad relacionada con los Servicios Profesionales. No se aplicarán limitaciones ni exclusiones a ninguna de las partes con relación a la responsabilidad que surja de (1) las obligaciones de confidencialidad o (2) la infracción de los derechos de propiedad intelectual e industrial de la otra parte.

Fixes
"Fixes" son las correcciones, modificaciones o mejoras, o sus derivados, de los Productos que Microsoft lanza de forma general (como los service pack), o que Microsoft proporciona al Cliente para abordar un problema específico. Cada Fix se licencia bajo los mismos términos que el Producto al que se aplica. En el caso de que un Fix no se proporcione para un Producto en concreto, se aplicarán los términos de uso que Microsoft proporcione junto con el Fix.

Trabajo Preexistente
"Material Preexistente" es todo código informático o material escrito no basado en código desarrollados u obtenidos de otra forma independientemente de este contrato de licencias por volumen del Cliente. Todos los derechos de Trabajo Preexistente seguirán siendo de propiedad exclusiva de la parte que lo proporcione. Cada parte puede utilizar, reproducir y modificar el Trabajo Preexistente de la otra parte según sea necesario para llevar a cabo las obligaciones relacionadas con los Servicios Profesionales.

Entregables
"Entregables" es todo material o código informático, distinto de los Productos y de los Fixes, que Microsoft deje en el Cliente cuando Microsoft concluya una prestación de Servicios Profesionales. Microsoft concederá al Cliente una licencia no exclusiva, intransmisible y perpetua para reproducir, utilizar y modificar los Entregables, únicamente para fines internos del negocio del Cliente y con sujeción a los términos y condiciones del contrato de licencias por volumen del Cliente.

Tecnología que no es de Microsoft
El Cliente es el único responsable por toda tecnología o software no provisto por Microsoft que se instale o utilice con los Servicios Online, los Fixes o los Entregables.

Derechos de las Filiales
El Cliente puede sublicenciar los derechos de uso de los Entregables a sus Filiales, pero las Filiales del Cliente no podrán sublicenciar tales derechos. El Cliente es responsable de garantizar el cumplimiento de los términos de esta Notificación y del contrato de licencias por volumen del Cliente por parte de las Filiales.

Clientes del sector público.
Si el Cliente es una entidad pública, los siguientes términos se aplican a cualesquiera Servicios Profesionales se proporcionen gratuitamente al Cliente. Microsoft renuncia a todo derecho de compensación por parte del Cliente en cuanto a Servicios Profesionales. En cumplimiento con las leyes y los reglamentos aplicables, Microsoft y el Cliente reconocen que los Servicios Profesionales están destinados para el beneficio y uso exclusivo del Cliente y no se proporcionan para uso o beneficio personal de ningún empleado individual de la administración pública.
Tabla de contenido / Términos generales
Notificación acerca de la Codificación H.265/HEVC de Servicios Multimedia de Azure
El Cliente debe obtener sus propias licencias de patente de cualquier tercero titular de derechos o grupo de patentes de H.265/HEVC antes de utilizar los Servicios Multimedia de Azure para codificar o descodificar multimedia H.265/HEVC.
Tabla de contenido / Términos generales
Notificación sobre el Estándar Visual H.264/AVC, el Estándar de Vídeo VC-1, el Estándar Visual MPEG-4 y el Estándar de Vídeo MPEG-2
Este software puede incluir tecnología de compresión visual H.264/AVC, VC-1, MPEG-4 Part 2, y MPEG-2. MPEG LA, L.L.C necesita esta notificación:
ESTE PRODUCTO SE LICENCIA EN VIRTUD DE LAS LICENCIAS DE PORTAFOLIO AVC, VC-1, MPEG-4 PARTE 2 Y MPEG-2 VISUAL PARA USO PERSONAL Y NO COMERCIAL DE UN CONSUMIDOR PARA (i) CODIFICAR VÍDEO EN CUMPLIMIENTO CON LO ANTERIOR (ESTÁNDARES DE VÍDEO) Y/O (ii) DECODIFICAR VÍDEO AVC, VC-1, MPEG-4 PARTE 2 O MPEG-2 QUE HAYA SIDO CODIFICADO POR UN USUARIO AUTORIZADO A REALIZAR DICHO PROCEDIMIENTO EN ACTIVIDADES PERSONALES Y NO COMERCIALES Y/O QUE SE HAYA OBTENIDO DE UN PROVEEDOR DE VÍDEO CON LICENCIA PARA PROPORCIONAR DICHO VÍDEO. NO SE OTORGA LICENCIA NI DEBE SER IMPLÍCITA PARA CUALQUIER OTRO USO. PUEDE OBTENER INFORMACIÓN ADICIONAL DE MPEG LA, L.L.C. CONSULTE www.mpegla.com.
Para efectos aclaratorios, esta notificación no limita ni restringe el uso del software para usos normales de negocios que sean de tipo personal del negocio, lo que no incluye (i) la redistribución del software a terceros ni (ii) la creación de contenido en cumplimiento con las tecnologías de ESTÁNDARES DE VÍDEO para la distribución a terceros.

Notificación acerca de la Codificación H.265/HEVC de Servicios Multimedia de Azure
El Cliente debe obtener sus propias licencias de patente de cualquier tercero titular de derechos o grupo de patentes de H.265/HEVC antes de utilizar los Servicios Multimedia de Azure para codificar o descodificar multimedia H.265/HEVC.
Tabla de contenido / Términos generales
Notificación sobre el Estándar Visual H.264/AVC, el Estándar de Video VC-1, el Estándar Visual MPEG-4 y el Estándar de Video MPEG-2
Este software puede incluir tecnología de compresión visual H.264/AVC, VC-1, MPEG-4 Part 2, y MPEG-2. MPEG LA, L.L.C necesita esta notificación:
ESTE PRODUCTO SE LICENCIA EN VIRTUD DE LAS LICENCIAS DE PORTAFOLIO AVC, VC-1, MPEG-4 PARTE 2 Y MPEG-2 VISUAL PARA USO PERSONAL Y NO COMERCIAL DE UN CONSUMIDOR PARA (i) CODIFICAR VÍDEO EN CUMPLIMIENTO CON LO ANTERIOR (ESTÁNDARES DE VÍDEO) Y/O (ii) DECODIFICAR VÍDEO AVC, VC-1, MPEG-4 PARTE 2 O MPEG-2 QUE HAYA SIDO CODIFICADO POR UN USUARIO AUTORIZADO A REALIZAR DICHO PROCEDIMIENTO EN ACTIVIDADES PERSONALES Y NO COMERCIALES Y/O QUE SE HAYA OBTENIDO DE UN PROVEEDOR DE VÍDEO CON LICENCIA PARA PROPORCIONAR DICHO VÍDEO. NO SE OTORGA LICENCIA NI DEBE SER IMPLÍCITA PARA CUALQUIER OTRO USO. PUEDE OBTENER INFORMACIÓN ADICIONAL DE MPEG LA, L.L.C. CONSULTE www.mpegla.com.
Para efectos aclaratorios, esta notificación no limita ni restringe el uso del software para usos normales de negocios que sean de tipo personal del negocio, lo que no incluye (i) la redistribución del software a terceros ni (ii) la creación de contenido en cumplimiento con las tecnologías de ESTÁNDARES DE VÍDEO para la distribución a terceros.

Anexo 2: Conjuntos de Licencias de Suscripción

El posible que la compra de Servicios Online esté disponible en la forma de Conjuntos de Servicios Online. Si en la tabla a continuación, hay una celda con sombreado **gris** en una fila de Servicios Online, la SL de Conjunto para la columna en que se encuentra la celda cumple con los requisitos de SL para los Servicios Online de la celda.

	Office 365 Enterprise [1, 3]				Office 365 Government					Office 365 Ámbito Educativo		Office 365 Business Essentials	Office 365 Business Premium	Enterprise Mobility + Seguridad		Secure Productive Enterprise[3]		Dynamics 365 Enterprise Edition	
Servicios Online	S1	E1	E3	E5	S1	E1	E3	E4	E5	Edu	E5			E3	E5	E3	E5	Plan 1	Plan 2
Exchange Online												■	■						
Exchange Online S1	■				■														
Exchange Online (plan 1)		■				■				■									
Exchange Online (plan 2)			■	■			■	■	■		■					■	■		
SharePoint Online												■	■						
SharePoint Online S1	■				■														
SharePoint Online plan 1		■				■				■									
SharePoint Online plan 2			■	■			■	■	■		■					■	■		
Skype Empresarial Online												■	■						
Skype Empresarial Online Plan 1																			
Skype Empresarial Online Plan 2		■	■	■		■	■	■	■	■	■					■	■		
Skype Empresarial Online Cloud PBX				■					■		■						■		
Skype para Business Online Conf. PSTN				■					■		■						■		
OneDrive for Business	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			■	■		
Office Online	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			■	■		
Office 365 Business													■						
Office 365 ProPlus			■	■			■	■	■		■					■	■		
Microsoft MyAnalytics				■					■		■						■		
Cumplimiento Avanzado de Office 365				■					■		■						■		
Office 365 Advanced Security Manag.				■					■		■						■		
Inteligencia contra Amenazas de Office 365				■					■		■						■		
Microsoft Power BI Pro				■					■		■						■		
Protección contra Amenazas Avanzada de Office 365				■					■		■						■		
Microsoft Intune														■	■	■	■		
Azure Info Protection Premium Plan 1														■		■	■		
Azure Info Protection Premium Plan 2															■	■	■		
Azure Active Directory Premium Plan 1														■		■	■		
Azure Active Directory Premium Plan 2															■	■	■		
Microsoft Cloud App Security															■				
Microsoft Dynamics 365 para Servicio al Cliente																		■	■
Microsoft Dynamics 365 for Field Service																		■	■
Microsoft Dynamics 365 para Operaciones																		■	■
Microsoft Dynamics 365 for Project Service Automation																			■
Microsoft Dynamics 365 para Ventas																		■	■
Microsoft Flow	■	■	■	■		■	■	■	■			■	■					■	■
Microsoft PowerApps	■	■	■	■		■	■	■	■			■	■					■	■
Microsoft Stream Plan 1		■	■				■	■		■									
Microsoft Stream Plan 2				■					■		■								

1 Las SL de la Suite de Complementos que incluyen "sin ProPlus" en su título no incluyen derechos para Office 365 ProPlus.
2 Además de los Servicios en Línea identificados anteriormente, Secure Productive Enterprise cumple el requisito de SL para Windows SA por Usuario que se indica en los Términos de Productos.
3 La inclusión de Skype for Business Online PSTN Conferencing con Office 365 Enterprise E5 depende de la disponibilidad regional.

Anexo 3: Cláusulas Contractuales Estándar (Procesadores)

Para los fines del Artículo 26(2) de la Directiva 95/46/CE para la transferencia de datos personales a encargados del tratamiento establecidos en otros países que no garantizan un nivel adecuado de protección de datos, el Cliente (como exportador de datos) y Microsoft Corporation (como importador de datos, cuya firma aparece a continuación), cada uno de ellos una "parte" y en conjunto "las partes", han aceptado las siguientes Cláusulas Contractuales (las "Cláusulas" o "Cláusulas Contractuales Tipo") con el fin de citar las protecciones con respecto a la protección de la privacidad y los derechos fundamentales y a las libertades de las personas para la transferencia de los datos personales especificados en el Apéndice 1 por parte del exportador de datos.

Cláusula 1: Definiciones

(a) 'datos personales', 'categorías especiales de datos', 'tratamiento', 'responsable del tratamiento', 'encargado del tratamiento', 'interesado' y 'autoridad de control' tendrán el mismo significado que la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y el Consejo del 24 de octubre de 1995 sobre la protección de las personas respecto al tratamiento de los datos personales y a su libre movimiento;
(b) 'el exportador de datos' es el responsable del tratamiento que transmite los datos personales;
(c) 'el importador de datos' es el encargado del tratamiento que acepta recibir los datos personales del exportador de datos con el fin de tratarlos en su nombre después de la transferencia, de acuerdo con sus instrucciones y con los términos de las Cláusulas y que no está sujeto al sistema de un tercer país para garantizar la protección adecuada en el sentido del Artículo 25 (1) de la Directiva 95/46/CE;
(d) 'el subencargado del tratamiento' es cualquier encargado del tratamiento contratado por el importador de datos o por cualquier otro subencargado del tratamiento del importador de datos, que acepte recibir del importador de datos o de cualquier otro subencargado del tratamiento de los datos personales del importador, datos destinados exclusivamente a actividades de tratamiento que se llevarán a cabo en nombre del exportador de datos después de la transferencia, de acuerdo con sus instrucciones, con los términos de las Cláusulas y con los términos de la subcontratación por escrito;
(e) 'la legislación de protección de datos aplicable' es la legislación que protege los derechos fundamentales y las libertades de las personas y, en particular, su derecho a la privacidad con respecto al tratamiento de sus datos personales, aplicable al responsable del tratamiento de los datos en el Estado Miembro del exportador de datos;
(f) 'medidas de seguridad técnicas y organizativas' son las destinadas a proteger los datos personales contra su destrucción accidental o ilícita o la pérdida accidental, la alteración, la revelación o el acceso no autorizados, en particular cuando el tratamiento implica la transferencia de datos a través de una red, y contra cualquier otra forma de procesamiento ilícita.

Cláusula 2: Detalles de la transferencia

Los detalles de la transmisión y en concreto de las categorías especiales de los datos personales donde sean aplicables se especifican en el Apéndice 1 que constituye una parte integral de las Cláusulas.

Cláusula 3: Cláusula de terceros beneficiarios

1. El interesado puede aplicar contra el exportador de datos esta Cláusula, la Cláusula 4(b) a (i), la Cláusula 5(a) a (e) y (g) a (j), la Cláusula 6(1) y (2), la Cláusula 7, la Cláusula 8(2) y las Cláusulas 9 a 12 como tercero beneficiario.
2. El interesado puede aplicar contra el importador de datos esta Cláusula, la Cláusula 5(a) a (e) y (g), la Cláusula 6, la Cláusula 7, la Cláusula 8 (2) y las Cláusulas 9 a 12, en los casos en que el exportador de datos haya desaparecido de hecho o haya dejado de existir legalmente, a menos que una entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones legales del exportador de datos por contrato o por procedimiento legal, como resultado de lo cual asume los derechos y obligaciones del exportador de datos, en cuyo caso el interesado puede aplicarlas contra dicha entidad.
3. El interesado puede aplicar contra el subencargado del tratamiento esta Cláusula, la Cláusula 5 (a) a (e) y (g), la Cláusula 6, la Cláusula 7, la Cláusula 8 (2) y las Cláusulas 9 a 12, en los casos en que el exportador de datos y el importador de datos hayan desaparecido de hecho, hayan dejado de existir legalmente o se hayan vuelto insolventes, a menos que una entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones legales del exportador de datos por contrato o por procedimiento legal, como resultado de lo cual asume los derechos y obligaciones del exportador de datos, en cuyo caso el interesado puede aplicarlas contra dicha entidad. Dicha responsabilidad externa del subencargado del tratamiento se limitará a sus propias operaciones de tratamiento en virtud de las

Cláusulas.

4. Las partes no se oponen a que el interesado sea representado por una asociación u otro organismo si así lo desea expresamente, siempre que lo permita la legislación nacional.

Cláusula 4: Obligaciones del exportador de datos

El exportador de datos acepta y garantiza:

(a) que el tratamiento, incluida la transferencia en sí, de los datos personales se ha realizado y seguirá realizándose de conformidad con las disposiciones pertinentes de la legislación de protección de datos aplicable (y, donde corresponda, se ha notificado a las autoridades pertinentes del Estado Miembro del exportador de datos) y no infringe las disposiciones pertinentes de ese Estado;
(b) que se ha indicado y durante el periodo de duración de los servicios de tratamiento de datos personales se indicará al importador de datos que procese los datos personales transmitidos únicamente en nombre del exportador de datos y de acuerdo con la legislación de protección de datos aplicable y las Cláusulas;
(c) que el importador de datos ofrecerá garantías suficientes en relación con las medidas de seguridad técnicas y organizativas especificadas en el Anexo 2 a continuación;
(d) que después de la evaluación de los requisitos de la legislación de protección de datos aplicable, las medidas de seguridad son adecuadas para proteger los datos personales contra su destrucción accidental o ilícita o contra la pérdida accidental, la alteración o la revelación o el acceso no autorizados, especialmente donde el tratamiento implica la transferencia de datos a través de una red, y contra cualquier otra forma de tratamiento ilícito, y que estas medidas garantizan un nivel de seguridad apropiado para los riesgos que presenta el tratamiento y la naturaleza de los datos que deben protegerse, teniendo en cuenta la vanguardia y el costo de su implementación;
(e) que garantizará el cumplimiento con las medidas de seguridad;
(f) que, si la transferencia implica categorías especiales de datos, el interesado ha sido informado o será informado antes, o tan pronto como sea posible después de la transferencia, de que sus datos podrían transferirse a un tercer país sin protección adecuada dentro del significado de la Directiva 95/46/CE;
(g) reenviar cualquier notificación recibida por parte del importador de datos o cualquier subencargado del tratamiento conforme a la Cláusula 5(b) y a la Cláusula 8(3) a la autoridad de control de protección de datos, si el exportador de datos decide continuar la transferencia o levantar la suspensión;
(h) poner a disposición de los interesados, previa solicitud, una copia de las Cláusulas, con la excepción del Anexo 2, y una breve descripción de las medidas de seguridad, así como una copia de cualquier contrato de servicios de subtratamiento, que tiene que ser realizarse de acuerdo con las Cláusulas, a menos que las Cláusulas o el contrato contengan información comercial, en cuyo caso podrá eliminar dicha información comercial;
(i) que, en caso de subtratamiento, esta actividad la lleva a cabo un subencargado del tratamiento de acuerdo con la Cláusula 11, el que proporciona al menos el mismo nivel de protección de los datos personales y de los derechos del interesado que el importador de datos en virtud de las Cláusulas; y
(j) que garantizará el cumplimiento con la Cláusula 4(a) a (i).

Cláusula 5: Obligaciones del importador de datos

El importador de datos acepta y garantiza:

(a) tratar los datos personales solo en nombre del exportador de datos y en cumplimiento de sus instrucciones y las Cláusulas; si no puede cumplir por cualquier motivo, acepta informar oportunamente al exportador de datos de su incapacidad de cumplimiento, en cuyo caso el exportador de datos tiene derecho a suspender la transferencia de datos y/o terminar el contrato;
(b) que no tiene ninguna razón para creer que la legislación aplicable a la misma le impide cumplir con las instrucciones recibidas del exportador de datos y con sus obligaciones en virtud del contrato y que, en caso de un cambio en esta legislación, que podría tener un efecto adverso sustancial sobre las garantías y obligaciones que se establecen en las Cláusulas, se notificará oportunamente el cambio al exportador de datos, tan pronto como tenga conocimiento, en cuyo caso el exportador de datos tiene derecho a suspender la transferencia de datos y/o terminar el contrato;
(c) que tiene implementadas las medidas de seguridad técnicas y organizativas que se especifican en el Anexo 2 antes de tratar los datos personales transmitidos;
(d) que notificará de forma oportuna al exportador sobre:
(i) cualquier solicitud legalmente vinculante que realice una autoridad judicial para revelar los datos personales, a menos que se prohíba, por ejemplo, en virtud de la legislación penal para mantener la confidencialidad de una investigación judicial,

(ii) cualquier acceso accidental o no autorizado, y
(iii) cualquier solicitud recibida directamente de los interesados, sin responder a esa solicitud, a menos que de otro modo se haya autorizado; (e) hacer frente de forma oportuna y adecuada a todas las consultas del exportador de datos con relación a su tratamiento de los datos personales sujetos a la transferencia y de cumplir con el asesoramiento de la autoridad de control en lo que respecta al tratamiento de los datos transmitidos;
(f) a petición del exportador de datos, presentar sus instalaciones de tratamiento de datos para la realización de auditorías de las actividades de tratamiento incluidas en las Cláusulas, las cuales deberá realizar el exportador de datos o un organismo de inspección integrado por miembros independientes, que cuenten con las calificaciones profesionales necesarias, vinculados por un deber de confidencialidad y seleccionados por el exportador de datos, donde corresponda, de común acuerdo con la autoridad de control;
(g) poner a disposición del interesado, previa solicitud, una copia de las Cláusulas o de cualquier contrato de subtratamiento, a menos que las Cláusulas o el contrato contengan información comercial, en cuyo caso podrá eliminar dicha información comercial; con la excepción del Anexo 2, que será reemplazado por una breve descripción de las medidas de seguridad en los casos en que el interesado no pueda obtener una copia del exportador de datos;
(h) que, en caso de subtratamiento, se ha informado previamente al exportador de datos y se ha obtenido su consentimiento previo por escrito;
(i) que los servicios de tratamiento del subencargado del tratamiento se realizarán de acuerdo con la Cláusula 11; y
(j) enviar oportunamente al exportador de datos una copia de cualquier acuerdo con el subencargado del tratamiento pactado en virtud de las Cláusulas.

Cláusula 6: Responsabilidad

1. Las partes aceptan que cualquier interesado que haya sufrido daños como resultado de algún incumplimiento de las obligaciones previstas en la Cláusula 3 o en la Cláusula 11 por parte de cualquiera de las partes o del subencargado del tratamiento tiene derecho a percibir una indemnización del exportador de datos por el daño sufrido.
2. Si, de acuerdo con el párrafo 1, un interesado no puede presentar una reclamación de indemnización contra el exportador de datos, que surja de un incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a las que se hace referencia en la Cláusula 3 o en la Cláusula 11 por parte del importador de datos o de su subencargado del tratamiento, debido a que el exportador de datos ha desaparecido de hecho, ha dejado de existir legalmente o se ha vuelto insolvente, el importador de datos acepta que el interesado puede presentar una reclamación contra el importador de datos como si se tratara del exportador de datos, a menos que alguna entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones legales del exportador de datos por contrato o por procedimiento legal, en cuyo caso el interesado puede hacer cumplir sus derechos en contra de dicha entidad.
El importador de datos no puede alegar un incumplimiento de obligaciones de un subencargado del tratamiento con el fin de evitar sus propias responsabilidades.
3. Si un interesado no puede presentar una reclamación contra el exportador de datos o el importador de datos al que se hace referencia en los párrafos 1 y 2, que surja de un incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a las que se hace referencia en la Cláusula 3 o en la Cláusula 11 por parte del subencargado del tratamiento, debido a que el exportador de datos y el importador de datos han desaparecido de hecho, han dejado de existir legalmente o se han vuelto insolventes, el subcontratista acepta que el interesado puede presentar una reclamación contra el subencargado del tratamiento de los datos con relación a sus propias operaciones de tratamiento en virtud de las Cláusulas, como si se tratara del exportador de datos o del importador de datos, a menos que alguna entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones legales del exportador de datos o del importador de datos por contrato o por procedimiento legal, en cuyo caso el interesado puede hacer cumplir sus derechos en contra de dicha entidad. La responsabilidad del subencargado del tratamiento se limitará a sus propias operaciones de tratamiento en virtud de las Cláusulas.

Cláusula 7: Mediación y jurisdicción

1. El importador de datos acepta que si el interesado invoca en su contra derechos de tercero beneficiario y/o indemnizaciones de reclamaciones por daños en virtud de las Cláusulas, el importador de datos aceptará la decisión del interesado:
(a) llevar el conflicto a mediación de una persona independiente o, donde corresponda, de una autoridad de control;
(b) llevar el conflicto a los tribunales del Estado Miembro del exportador de datos.
2. Las partes aceptan que la elección hecha por el interesado no va a afectar sus derechos sustantivos o procedimentales a obtener soluciones de acuerdo con otras disposiciones del derecho nacional o internacional.

Cláusula 8: Cooperación con autoridades de control

1. El exportador de datos acepta depositar una copia de este contrato a la autoridad de control si esta así lo requiere o si el depósito se exige en virtud de la legislación de protección de datos aplicable.
2. Las partes aceptan que la autoridad de control tiene el derecho de llevar a cabo una auditoría del importador de datos, así como de cualquier subencargado del tratamiento, que tenga el mismo alcance y esté sujeta a las mismas condiciones que se aplicarían a una auditoría del exportador de datos en virtud de la legislación de protección de datos aplicable.
3. El importador de datos informará oportunamente al exportador de datos acerca de la existencia de una legislación aplicable a este o a cualquier subencargado del tratamiento que impida la realización de una auditoría del importador de datos o de cualquier subencargado del tratamiento, conforme al párrafo 2. En tal caso, el exportador de datos tendrá derecho a adoptar las medidas previstas en la Cláusula 5 (b).
3. El importador de datos informará oportunamente al exportador de datos acerca de la existencia de una legislación aplicable a este o a cualquier subencargado del tratamiento que impida la realización de una auditoría del importador de datos o de cualquier subencargado del tratamiento, conforme al párrafo 2. En tal caso, el exportador de datos tendrá derecho a adoptar las medidas previstas en la Cláusula 5 (b).

Cláusula 9: Legislación Regente.

Las Cláusulas se regirán según la legislación del Estado Miembro del exportador de datos.

Cláusula 10: Variación del contrato

Las partes se comprometen a no variar o modificar las Cláusulas. Esto no impide que las partes agreguen cláusulas sobre temas relacionados con negocios en caso necesario siempre y cuando no contradigan la Cláusula.

Cláusula 11: Subtratamiento

1. El importador de datos no subcontratará ninguna de sus operaciones de tratamiento realizadas en nombre del exportador de datos en virtud de las Cláusulas sin el consentimiento previo por escrito del exportador de datos. Cuando el importador de datos subcontrate sus obligaciones en virtud de las Cláusulas, con el consentimiento del exportador de datos, lo hará solo por medio de un contrato por escrito con el subencargado del tratamiento que imponga las mismas obligaciones al subencargado del tratamiento que las impuestas al importador de datos en virtud de las Cláusulas. Cuando el subencargado del tratamiento no cumpla con sus obligaciones de protección de datos en virtud de dicho contrato por escrito, el importador de datos seguirá siendo plenamente responsable ante el exportador de datos por el cumplimiento de las obligaciones del subencargado del tratamiento en virtud de dicho contrato.
2. El contrato previo por escrito entre el importador de datos y el subencargado del tratamiento también deberá establecer una cláusula de tercero beneficiario, tal como se establece en la Cláusula 3, para los casos en que el interesado no pueda presentar la reclamación de indemnización a la que se hace referencia en el párrafo 1 de la Cláusula 6, contra el exportador de datos o el importador de datos, debido a que han desaparecido de hecho, han dejado de existir legalmente o se han vuelto insolventes y ninguna entidad sucesora ha asumido la totalidad de las obligaciones legales del exportador de datos o del importador de datos por contrato o por procedimiento legal. Dicha responsabilidad externa del subencargado del tratamiento se limitará a sus propias operaciones de tratamiento en virtud de las Cláusulas.
3. Las disposiciones relativas a los aspectos de protección de datos para subtratamiento del contrato a los que se hace referencia en el párrafo 1 se regirán por la legislación del Estado Miembro del exportador de datos.
4. El exportador de datos mantendrá una lista de contratos de subptratamiento pactados en virtud de las Cláusulas y notificados por el importador de datos conforme a la Cláusula 5 (j), la que se actualizará al menos una vez al año. La lista estará disponible para la autoridad de control de protección de datos del exportador de datos.

Cláusula 12: Obligación después del término de los servicios de tratamiento de datos personales

1. Las partes aceptan que a la terminación de la provisión de servicios de tratamiento de datos, el importador de datos y el subencargado del tratamiento deberán, a elección del exportador de datos, devolver todos los datos personales transferidos y las copias de los mismas al exportador de datos o destruir todos los datos personales y certificar este hecho al exportador de datos, a menos que la legislación aplicable al importador de datos le impida devolver o destruir la totalidad o una parte de los datos personales transferidos. En ese caso, el importador de datos garantizará la confidencialidad de los datos personales transmitidos y dejará de tratar activamente los datos personales transmitidos.

2. El importador de datos y el subencargado del tratamiento garantizan que, a petición del exportador de datos y/o de la autoridad de control, presentará sus instalaciones de tratamiento de datos para una auditoría de las medidas a las que se hace referencia en el párrafo 1.

Apéndice 1 a las Cláusulas Contractuales Tipo

Exportador de datos: El Cliente es el exportador de datos. El exportador de datos es un usuario de los Servicios Online según se define en la sección de los OST titulada "Términos de Procesamiento de Datos".
Importador de datos: El importador de datos es MICROSOFT CORPORATION, un productor mundial de software y servicios.
Interesados: Los interesados incluyen a los representantes del exportador de datos y los usuarios finales, incluidos empleados, contratistas, colaboradores y clientes del exportador de datos. Los interesados también pueden incluir a personas que intentan comunicar o transmitir información personal a los usuarios de los servicios proporcionados por el importador de datos.
Categorías de datos: Los datos personales transmitidos son correo electrónico, documentos y otros datos en formato electrónico, en el contexto de los Servicios Online.