



**Terviqon**

UNIFIED TECHNOLOGY COMMAND

CONDICIONES VIGENTES · ACEPTADAS MEDIANTE UN RESUMEN DE PEDIDO TERVIQON

# Contrato de Servicios de TI Gestionada

Premium · Condiciones Estándar y Anexo del Plan  
Vigente desde el 28 de agosto de 2026 · Versión 1.1

## \$199

por dispositivo inscrito / mes

|                        |                         |                |
|------------------------|-------------------------|----------------|
| NO DEVICE MINIMUM      | \$0 ONBOARDING          | MONTH-TO-MONTH |
| UNLIMITED ROUTINE HELP | 6 BUSINESS HOURS URGENT | 30-DAY NOTICE  |

Este contrato contiene las condiciones operativas del plan. La identidad del cliente, cantidad de dispositivos, inicio y add-ons aprobados se registran en el Resumen de Pedido aceptado, que incorpora estas condiciones.

El inglés es el idioma contractual que prevalece. Esta edición en español es una traducción de cortesía.

### MAPA DEL CONTRATO

Relación principal · Prestación del servicio · Condiciones comerciales · Seguridad y datos · Asignación de riesgo · Anexo del plan

# Contrato de Servicios de TI Gestionada

Vigente desde el 28 de agosto de 2026 · Versión 1.1

## 1. Estructura y aceptación

Este Contrato se celebra entre Terviqon (Proveedor) y la organización identificada como Cliente en un Resumen de Pedido aceptado. Integran el Contrato estas Condiciones, el Anexo del Plan y el Resumen. En caso de conflicto prevalece el Resumen, luego el Anexo y finalmente estas Condiciones.

El Cliente acepta mediante firma, aceptación electrónica o autorización de activación. Quien acepta declara tener autoridad. El servicio comienza en la fecha de activación del Resumen.

## 2. Definiciones

Dispositivo Inscrito es una computadora Windows, computadora macOS o servidor compatible con administración y protección activas. Datos del Cliente es la información suministrada o accedida solo para prestar el servicio. Incidente es una interrupción no planificada; Solicitud es una petición rutinaria que no constituye Incidente.

- Horario: lunes a viernes, 8:00 AM-5:00 PM ET, excepto feriados federales de EE. UU.
- Canales: portal de tickets o correo de soporte.
- Respuesta Inicial: confirmación humana y diagnóstico activo, no resolución garantizada.

## 3. Servicio recurrente

El Proveedor entrega el plan para Dispositivos Inscritos. El monitoreo 24/7, cuando está incluido, es automatizado; el help desk humano y los objetivos de respuesta siguen el horario laboral.

- Categorías compatibles: computadoras Windows, computadoras macOS y servidores únicamente.
- Aplicaciones comunes: navegadores actuales, Adobe Acrobat Reader y Microsoft 365 de escritorio con licencia.
- Teléfonos, tabletas, impresoras, firewalls, switches, puntos de acceso, cámaras, MDM y administración cloud requieren alcance separado.

## 4. Alcance del soporte remoto

El plan Premium incluye Help desk remoto cotidiano ilimitado durante el horario laboral. En Standard y Premium, el help desk ilimitado se limita a la ayuda cotidiana remota en Dispositivos Inscritos; no incluye proyectos, migraciones, capacitación, trabajo presencial, fuera de horario, sistemas incompatibles ni cambios con alcance separado.

El trabajo fuera del help desk cotidiano ilimitado se cotiza con la tarifa aplicable de proyecto, servicio presencial o fuera de horario y exige aprobación escrita previa.

- Incluye diagnóstico y corrección rutinaria de sistema, aplicaciones cubiertas, impresión, conectividad y protección en el Dispositivo.
- No consume la asignación de Essentials: parches automatizados, operaciones de protección, mantenimiento del agente y corrección de trabajo propio.
- No incluye migraciones, reemplazos, transferencia de datos, capacitación, dispositivos personales, desarrollo o sistemas no gestionados.

## 5. Prioridades y respuesta

El reloj comienza con un ticket completo, corre solo en horario, se pausa esperando al Cliente o tercero y excluye causas fuera del control razonable. El Proveedor determina la prioridad final.

Un incumplimiento P1 elegible genera crédito del 10% de la tarifa mensual del dispositivo afectado; P2 genera 5%. El máximo es 15% de cargos recurrentes, debe solicitarse en 15 días y es el único remedio monetario por respuesta.

## 6. Incorporación y elegibilidad

La incorporación es \$0; la tarifa de incorporación de \$99 está eliminada. Incluye configuración de cuenta e instalación del sistema de gestión de Terviqon. La implementación completa suele terminar dentro de cinco días posteriores a la contratación; el plazo depende de la cantidad y el acceso, y la instalación habitual no exige que los empleados dejen de trabajar. El primer informe aplicable llega después de 30 días.

El dispositivo debe ser una computadora Windows, computadora macOS o servidor compatible, con licencia legal, acceso, estabilidad y capacidad. Un dispositivo Legacy o No Compatible recibe atención de mejor esfuerzo y puede requerir remediación o reemplazo.

## 7. Responsabilidades del Cliente

El Cliente designa contactos, mantiene software y datos legales, ofrece acceso y aprobación, protege credenciales, usa MFA cuando exista, mantiene internet y energía, informa cambios y conserva el backup que requiera. Sigue siendo responsable de decisiones, regulación, clasificación de datos y seguro cyber.

## 8. Cargos y facturación

Los cargos recurrentes se facturan por adelantado y vencen en 10 días. Impuestos y terceros aprobados son adicionales. Las altas pueden prorratearse y no generan otra tarifa de incorporación mientras la misma cuenta de Cliente siga activa; las bajas rigen el siguiente ciclo tras aviso y salida. El Proveedor puede cambiar precio con 45 días de aviso y el Cliente puede cancelar antes.

Montos indiscutidos vencidos pueden acumular 1.5% mensual o el máximo legal. El Proveedor puede suspender servicio no urgente cuando una factura lleva 15 días vencida tras cinco días de aviso. Disputas de buena fe deben notificarse en 10 días.

## 9. Trabajo adicional y exclusiones

Proyectos aprobados se cotizan a precio fijo o \$175/hora. Servicio presencial: \$185/hora, mínimo dos horas, más viaje aprobado. Fuera de horario: \$225/hora, mínimo una hora. No se garantiza disponibilidad fuera del horario.

- Hardware, Microsoft 365, cloud, backup, almacenamiento, retención y otros productos de terceros.
- Migraciones, builds, transferencia de datos, cableado, construcción, cámaras, red mayor y capacitación formal.
- Forense, discovery legal, certificación, pentest y respuesta a incidentes más allá de contención rutinaria.
- Recuperación sin backup utilizable y pérdidas por sistemas excluidos.

## 10. Backup y responsabilidad compartida

Essentials no incluye backup de archivos ni Microsoft 365. Standard y Premium incluyen backup semanal de archivos críticos elegidos por analistas de Terviqon dentro del alcance acordado, hasta 10 GB incluidos, retención de 30 días y restauración de archivos. No es una imagen completa de la máquina ni se prueba de forma rutinaria. Más de 10 GB u otros objetivos de recuperación requieren precio escrito separado. El Cliente confirma que el alcance acordado satisface sus necesidades.

## 11. Seguridad y privacidad

El Proveedor usa salvaguardas razonables: identidades únicas, acceso por rol, MFA cuando exista, transporte cifrado y logs disponibles. El acceso remoto debe corresponder a ticket, mantenimiento o evento documentado.

El Proveedor notificará sin demora indebida y dentro de 72 horas tras confirmar un compromiso material bajo su control, salvo restricción legal o investigativa. Ningún proveedor garantiza prevenir todo evento y el servicio no certifica HIPAA, PCI DSS, SOC 2 u otro marco.

## 12. Confidencialidad

Cada parte protege información no pública con cuidado razonable y la usa solo para el Contrato. Puede revelarse a personal y subprocesadores que necesiten conocerla y estén obligados a confidencialidad, o por ley. La obligación dura tres años; los secretos comerciales mientras mantengan esa condición.

### 13. Datos y propiedad intelectual

El Cliente posee sus Datos y autoriza su tratamiento limitado para prestar, proteger y administrar. El Proveedor conserva herramientas, scripts, métodos, plantillas y conocimiento general. El Cliente recibe licencia interna perpetua sobre documentación específica entregada y pagada, excepto herramientas y terceros.

### 14. Garantías

El Proveedor prestará servicios de manera profesional. El remedio por incumplimiento verificado es repetir el servicio cuando sea razonable. Fuera de esta garantía, en el máximo legal se excluyen garantías implícitas de comerciabilidad, idoneidad, no infracción y funcionamiento ininterrumpido.

### 15. Límite de responsabilidad

Ninguna parte responde por daños indirectos, incidentales, especiales, ejemplares, consecuentes o lucro cesante. Salvo exclusiones, la responsabilidad total se limita a seis meses de cargos recurrentes del pedido afectado. Para confidencialidad o seguridad probada del Proveedor, el límite es doce meses.

Los límites no cubren pagos del Cliente, dolo, negligencia grave u obligaciones que la ley no permita limitar. Créditos de terceros recibidos por una caída específica se trasladan cuando el contrato del tercero lo permita.

### 16. Indemnización mutua

El Proveedor defiende al Cliente por reclamación de propiedad intelectual sobre entregables propios, con exclusiones. El Cliente defiende al Proveedor por Datos ilegales, uso ilegal o instrucciones que violen derechos. Se requiere aviso, cooperación y control de defensa; ningún acuerdo admitirá culpa o impondrá deber no monetario sin consentimiento.

### 17. Suspensión, terminación y transición

El servicio es mes a mes. Cualquiera puede cancelar con 30 días de aviso. Un incumplimiento material puede terminarse si no se cura en 10 días. El Proveedor puede restringir de inmediato un riesgo material o condición ilegal.

Tras el pago final se eliminan agentes y se entrega documentación disponible. Transición adicional: \$175/hora aprobada. Datos activos se eliminan en 30 días y respaldos residuales en 90 días, sujetos a retención.

### 18. Condiciones generales

Las partes intentarán resolver una disputa por 30 días mediante conversación ejecutiva. Rige la ley de Florida y el foro exclusivo es Broward County, Florida. Avisos: [contact@terviquon.com](mailto:contact@terviquon.com) para el Proveedor y el correo designado del Cliente.

Fuerza mayor excluye obligaciones de pago. No se permite cesión sin consentimiento, salvo reorganización del Proveedor con asunción de obligaciones. Este es el acuerdo completo, se modifica por escrito, admite firma electrónica, es separable y la falta de ejecución no constituye renuncia.

## Anexo A • Plan seleccionado

Respuesta urgente más rápida, políticas avanzadas y planificación tecnológica recurrente para un mayor control operativo.

|                                     |                                                                 |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>Precio recurrente</b>            | \$199 por Dispositivo al mes                                    |
| <b>Mínimo</b>                       | Ninguno; puede comenzar con uno                                 |
| <b>Incorporación</b>                | \$0; la tarifa de incorporación de \$99 está eliminada          |
| <b>Soporte remoto</b>               | Help desk remoto cotidiano ilimitado durante el horario laboral |
| <b>Excedente de Essentials</b>      | No aplicable al help desk cotidiano incluido                    |
| <b>Coordinación con proveedores</b> | 60 minutos por cuenta al mes, no acumulables                    |
| <b>Plazo</b>                        | Mes a mes; cancelación con 30 días de aviso                     |

### Capacidades incluidas

- Todo lo incluido en Standard
- Help desk cotidiano ilimitado durante el horario laboral
- Monitoreo automatizado de salud 24/7
- Backup semanal de archivos con alcance ampliado, hasta 10 GB, retención de 30 días y restauración
- Políticas avanzadas de endpoint y acceso administrativo
- Informe mensual de seguridad y revisión tecnológica trimestral
- Respuesta inicial urgente en 6 horas hábiles
- Tarifa de incorporación de \$99 eliminada

## Matriz de prioridad y respuesta

| Prioridad      | Definición                                                                                         | Respuesta inicial |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| P1 • Urgente   | Operación crítica cubierta no disponible para la mayoría o un dispositivo crítico sin alternativa. | 6 horas hábiles   |
| P2 • Alta      | Degradación material de varios usuarios o flujo importante con solución limitada.                  | 1 día hábil       |
| P3 • Normal    | Problema de un usuario o no crítico con alternativa viable.                                        | 1 día hábil       |
| P4 • Solicitud | Información, cambio rutinario, acceso o tarea programada.                                          | 1 día hábil       |

Los objetivos aplican a solicitudes completas de servicios cubiertos durante el horario. La resolución depende de diagnóstico, cooperación, terceros, piezas, conectividad y otras condiciones.

## Anexo B • Tratamiento de datos y controles

Los Datos se procesan solo para prestar, proteger y administrar. Personal y proveedores autorizados pueden acceder desde Estados Unidos, India, España y Brasil con límites por función y confidencialidad. Los proveedores específicos se informan antes de la activación o en documentación.

Tras el término, Datos activos se eliminan en 30 días y respaldos residuales en 90 días, sujetos a retención. Contratos, facturas y registros materiales pueden conservarse siete años. Tickets y telemetría activa, hasta 24 meses.

### Controles base

- Identidades únicas y mínimo privilegio
- MFA cuando sea compatible
- Transporte cifrado
- Logs cuando la plataforma los ofrezca
- Revocación rápida al salir personal
- Aviso de incidente material en 72 horas tras confirmación, sujeto a demora legal

## Administración del contrato

Los datos específicos del Cliente se mantienen en el Resumen de Pedido aceptado y no se duplican en estas condiciones públicas.

Preguntas, avisos o solicitudes de copia vigente: [contact@terviquon.com](mailto:contact@terviquon.com) o (725) 895-3473.

El inglés es el idioma contractual que prevalece. Esta edición en español es una traducción de cortesía.