mobidelio

Términos del Servicio

Plataforma MobileNow

En vigor a partir del 1 de Enero de 2027

A través de los presentes Términos del Servicio ("Términos del Servicio"), celebrados

ENTRE:

AGM360 SpA ("Mobidelio"), RUT 76.794.706-2, sociedad constituida en Santiago de Chile, con domicilio en Padre Mariano 391, Of. 704, Providencia, Santiago de Chile, Chile.

Y

Empresa: _____

RUT: _____

Dirección: _____

_____

("El Cliente")

de aquí en adelante las "Partes", las Partes convienen que los presentes Términos del Servicio establecen y gobiernan los términos bajo los cuales Mobidelio proveerá acceso a la plataforma MobileNow al Cliente.

1. **Definiciones**.

   1.1. **MobileNow.** Es una plataforma compuesta por un conjunto de servicios diseñados para proveer servicios de administración de dispositivos, servicios de protección endpoint, servicios de soporte técnico de dispositivos Apple, y el servicio de Experience Management as a Service.

   1.2. **Suscripción.** Hace referencia a la contratación de la plataforma MobileNow por un período de tiempo determinado que permite al Cliente acceder a los Servicios.

   1.3. **Servicios.** Hace referencia, colectivamente, a la Suscripción de los Servicios en la Nube, Servicios de Distribución de Contenido, Servicios de Soporte Técnico y Experience Management as a Service provistos como parte de la suscripción MobileNow.

   1.4. **Vigencia de la Suscripción.** Hace referencia al plazo de doce (12), veinticuatro (24) o treinta y seis (36) meses contratado por el Cliente según la Orden, durante el cual el Cliente mantendrá una Suscripción para hacer uso de los Servicios. Cada período de doce (12) meses dentro de la Vigencia de la Suscripción se denominará “Período Anual”.

   1.5. **Afiliado.** Hace referencia a cualquier entidad la cual es controlada por más del 50% de una de las Partes sobre la cual una de las Partes ejerce control.

   1.6. **Dispositivo.** Hace referencia a un dispositivo electrónico Apple capaz de ejecutar los sistemas operativos macOS, iOS, iPadOS, tvOS, watchOS o visionOS.

   1.7. **Dispositivo Administrado.** Hace referencia a un Dispositivo enrolado en Jamf Pro y administrado por los Servicios. Cada Dispositivo Administrado utiliza una (1) licencia, y su enrolamiento en Jamf Pro habilita su acceso a la totalidad de los Servicios.

1.8. **Credenciales.** Hace referencia al medio, incluyendo el usuario y contraseña de inicio de sesión, por el cual el Cliente accede a los Servicios en la Nube provistos por Jamf.

1.9. **Datos del Cliente.** Hace referencia a los datos recopilados a través de Jamf Pro, Jamf Protect o Jamf Security Cloud respecto de los Dispositivos Administrados. El Cliente podrá solicitar a Mobidelio la recopilación de datos adicionales mediante scripts, fuera del alcance de los datos recopilados por defecto por dichas soluciones, los cuales se considerarán igualmente Datos del Cliente para todos los efectos de estos Términos del Servicio. Los Datos del Cliente no incluyen, y Mobidelio no accede, procesa ni almacena, datos de respaldo (backup) de los Dispositivos Administrados ni información personal o laboral de los usuarios de dichos dispositivos, salvo que dicha información sea recopilada expresamente por el Cliente mediante los scripts referidos en esta sección, en cuyo caso el Cliente será el único responsable de dicha recopilación.

1.10. **Información Confidencial.** Información Confidencial hace referencia a toda la información relacionada con el negocio de cualquiera de las Partes que posee valor para una de las Partes, que es generalmente desconocida por el público, e incluye específicamente, pero no se limita a Software, Software de prueba y Datos del Cliente. La Información Confidencial excluye cualquier información que (i) es o se convierte legalmente en parte del dominio público a través de algún acto u omisión de la Parte receptora, (ii) entra en posesión legítima de la Parte receptora sin restricción de divulgación, o (iii) es creada independientemente por una de las Partes sin acceso a la información confidencial de la otra parte.

1.11. **Documentación.** Hace referencia a cualquier material que Mobidelio produzca para el Cliente, incluyendo especificaciones técnicas, guías de referencia, scripts, contratos, y artículos de base de conocimiento (KB), en cualquier formato, destinado a explicar, describir, mejorar o extender las características y el funcionamiento de los Servicios, y a instruir sobre su utilización.

1.12. **Jamf.** Hace referencia a Jamf Software, LLC, y a las soluciones provistas por Jamf, incluyendo Jamf Pro, Jamf Protect, Jamf Security Cloud, y cualquier otro software bajo la marca Jamf utilizado como parte de los Servicios en la Nube.

1.13. **Jamf Cloud.** Hace referencia a la infraestructura en la nube de propiedad y operación de Jamf en la cual se alojan las instancias de Jamf Pro, Jamf Protect y Jamf Security Cloud contratadas como parte de los Servicios en la Nube.

1.14. **Servicios en la Nube.** Hace referencia a los componentes licenciados como parte de los Servicios, alojados en Jamf Cloud, incluyendo: (i) una instancia de Jamf Pro para la administración de dispositivos móviles, (ii) una instancia de CDN para alojar el contenido para la distribución de paquetes de software y otro contenido de distribución interna del Cliente, (iii) una instancia de Jamf Protect para proveer protección endpoint de los dispositivos macOS y la prevención de amenazas de dispositivos macOS, iPadOS y iOS, y (iv) una instancia de Jamf Security Cloud para proveer servicios de filtrado de contenido (Content Filtering), prevención de amenazas de red (Network Threat Prevention), y acceso de red de confianza cero (Zero Trust Network Access o ZTNA).

1.15. **Servicios de Soporte Técnico.** Hace referencia a los servicios de soporte técnico de TI y usuario final provistos por Mobidelio, según se especifica en el Anexo A.

1.16. **Servicios de Distribución de Contenido.** Hace referencia a un punto de distribución alojado en Jamf Cloud, puesto a disposición del Cliente para distribuir e instalar Contenido de Terceras Partes en sus Dispositivos Administrados.

1.17. **Experience Management as a Service.** Hace referencia al servicio provisto por Mobidelio según se especifica en el Anexo D, mediante el cual se recopilan métricas de inventario y desempeño de los Dispositivos Administrados, se procesan conforme a los KPI de Mobidelio, y se traducen en Acciones dentro de Jamf Pro.

1.18. **KPI.** Hace referencia a los indicadores clave de desempeño de metodología propietaria de Mobidelio, aplicados sobre los Datos del Cliente alojados en el SIEM del Cliente para efectos de Experience Management as a Service.

1.19. **Acciones.** Hace referencia a las configuraciones, políticas o remediaciones que Mobidelio implemente en Jamf Pro como resultado del procesamiento de KPI bajo Experience Management as a Service.

1.20. **SIEM del Cliente.** Hace referencia a la infraestructura de gestión de eventos e información de seguridad de propiedad (Security Information and Event Management) y bajo control exclusivo del Cliente, a la cual Jamf transmite directamente los Datos del Cliente generados por los Dispositivos Administrados.

1.21. **Contacto Técnico.** Hace referencia a la persona o las personas designadas por el Cliente y que serán el único enlace entre el Cliente y Mobidelio para recibir los Servicios de Soporte Técnico parte de los Servicios.

1.22. **Contacto Administrativo.** Hace referencia a la persona o personas designadas por el Cliente para la gestión comercial y administrativa de la Suscripción ante Mobidelio.

1.23. **Ubicaciones Soportadas.** Hace referencia a las ubicaciones geográficas del Cliente en las cuales se prestarán los Servicios, sin limitación en su número.

1.24. **Acuerdo de Nivel de Servicios (SLA).** Hace referencia a los términos y condiciones bajo los cuales Mobidelio proveerá los Servicios de Soporte al Cliente según se especifica en el Anexo A. La disponibilidad de los Servicios en la Nube se rige por el Acuerdo de Nivel de Servicios propio de Jamf Cloud, según se especifica en el Anexo B.

1.25. **Derechos de Propiedad Intelectual.** Hace referencia a invenciones sin patentar, aplicaciones de patentes, patentes, derechos de diseño, derechos de copia, marcas registradas, marcas de servicio, nombres comerciales, derechos de nombre de dominio, conocimiento o cualquier otro secreto comercial, derivados de los mismos, y formas de protección de similar naturaleza en cualquier parte del mundo.

1.26. **Orden.** Hace referencia a una orden de compra o a otro documento emitido por el Cliente indicando la aceptación de una cotización y una promesa de pago por los Servicios. Todas las Órdenes se encuentran sujetas a los términos de estos Términos del Servicio, y cualquier inconsistencia o términos adicionales incluidos en la Orden serán rechazados por Mobidelio.

1.27. **Cotización.** Hace referencia a una oferta por escrito de Mobidelio, identificando los valores y la Vigencia de la Suscripción de los Servicios a ser contratados por el Cliente.

1.28. **Software.** Hace referencia al software (incluyendo cualquier actualización) ofrecido como parte de los Servicios para proveer administración de dispositivos móviles, la protección endpoint y el soporte técnico.

2. Uso de los Servicios.

2.1. **Contacto Técnico.** El Cliente podrá designar hasta 12 individuos como Contacto Técnico para iniciar solicitudes de Soporte Técnico a través de los canales establecidos en el Anexo A. El Cliente deberá informar por escrito de cualquier cambio en el Contacto Técnico con al menos 48hs de anticipación.

2.2. **Contacto Administrativo.** El Cliente podrá designar hasta 5 individuos como Contacto Administrativo. El Cliente deberá informar por escrito de cualquier cambio en el Contacto Administrativo con al menos 48hs de anticipación.

2.3. **Ubicaciones Soportadas.** El Cliente podrá recibir los Servicios en múltiples Ubicaciones Soportadas, sin limitación en su número.

2.4. **Licencia de Uso.** Sujeto a los términos y condiciones de estos Términos del Servicio, Mobidelio otorga al Cliente una licencia mundial, no-exclusiva, intransferible, y no sublicenciable para el uso de los Servicios, y sólo a utilizar durante la Vigencia de la Suscripción especificada en la Orden.

2.5. **Uso de los Servicios en la Nube.** El Cliente podrá hacer uso de los Servicios en la Nube durante la Vigencia de la Suscripción especificada en estos Términos del Servicio y sólo con propósitos de uso interno. El Cliente sólo podrá utilizar los Servicios en la Nube para el máximo de dispositivos establecido en la Orden, y de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en estos Términos del Servicio. El Cliente cooperará de forma razonable con Mobidelio para resolver cualquier problema relacionado al uso de los Servicios en la Nube. Para utilizar los Servicios en la Nube, el Cliente deberá contar con Credenciales.

2.6. **Jamf Cloud.** Los Servicios en la Nube se prestan mediante instancias de Jamf Pro, Jamf Protect y Jamf Security Cloud alojadas en Jamf Cloud, infraestructura de propiedad y operación de Jamf, ajena a Mobidelio. Al utilizar los Servicios, el Cliente reconoce y acepta que la disponibilidad, continuidad operativa y rendimiento de Jamf Cloud se rigen por el Acuerdo de Nivel de Servicios propio de Jamf, conforme al Anexo B de estos Términos del Servicio. MOBIDELIO NO SERÁ RESPONSABLE POR INTERRUPCIONES, FALLAS O INDISPONIBILIDAD DE JAMF CLOUD. TODA REMEDIACIÓN POR INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN NORMAL DE LOS SERVICIOS EN LA NUBE SE REGIRÁ EXCLUSIVAMENTE POR EL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS DE JAMF, Y NO POR ESTOS TÉRMINOS DEL SERVICIO. Sin perjuicio de lo anterior, Mobidelio hará todos los esfuerzos razonables para colaborar en la remediación de dichas interrupciones, incluyendo la gestión de solicitudes de soporte ante Jamf en representación del Cliente.

2.7. **Uso de los Servicios en Afiliados y Contratistas.** El Cliente podrá ofrecer los Servicios en beneficio de sus afiliados o contratistas siempre y cuando estos Términos del Servicio lo permitan. El Cliente podrá extender el uso de los Servicios a dispositivos de afiliados y contratistas siempre y cuando no exceda el número de licencias contratadas. El uso de los Servicios por parte del Cliente, afiliados y contratistas es de sola responsabilidad del Cliente. El Cliente deberá asegurar la cantidad de licencias necesarias para cubrir los dispositivos provistos por los afiliados y/o contratistas.

2.8. **Acceso a los Servicios en la Nube.** Mobidelio proveerá al Cliente acceso a los Servicios en la Nube conforme a los requerimientos del Cliente, ya sea mediante Credenciales creadas directamente en Jamf, o mediante la federación de la autenticación con la infraestructura de identidad del Cliente. El Cliente podrá crear sucesivos usuarios adicionales conforme al método de acceso adoptado.

2.9. **Soporte Técnico.** Durante la Vigencia de la Suscripción, Mobidelio proveerá al Cliente de Servicios de Soporte Técnico de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el Anexo A de estos Términos del Servicio.

2.10. **Incremento de Licencias.** El Cliente podrá incrementar el uso de licencias durante el período de la Suscripción sin necesidad de notificar a Mobidelio de tal incremento. Mobidelio alineará el incremento de licencias a través del proceso de True-up.

3. Propiedad Intelectual.

3.1. **Propiedad del Cliente.** El Cliente retiene todos los derechos sobre los Datos del Cliente, incluidos los derechos de propiedad intelectual. Durante la Vigencia de la Suscripción, Mobidelio hará uso de los Datos del Cliente con el único fin de proveer los Servicios descritos en estos Términos del Servicio.

3.2. **Propiedad de Mobidelio.** Los Servicios contienen material protegido por derechos de autor y secretos comerciales y otros derechos de propiedad intelectual, que son propiedad exclusiva de Mobidelio, sus afiliados o los licenciantes de Mobidelio. El Cliente no obtiene derechos, títulos, o interés alguno en Mobidelio, sus afiliados o licenciadores de sus Servicios y/o Software incluyendo patentes, secretos comerciales, derechos de copia u otro derecho de propiedad intelectual. El Cliente no accionará de forma inconsistente contra estos derechos.

3.3. **Retroalimentación.** El Cliente podrá proveer sugerencias relacionadas a los Servicios y Mobidelio podrá incorporar dichas sugerencias en los Servicios sin obligación de compensación o restricción. El Cliente no se encuentra obligado a proveer a Mobidelio con sugerencias, recomendaciones o ideas acerca de cómo mejorar o modificar los Servicios.

3.4. **Código de Programación.** Mobidelio podrá facilitar al Cliente código de programación en forma de scripts o software propietario a fin de extender la funcionalidad de los Servicios. Mobidelio licenciará por tiempo limitado el uso de dicho código y retiene la propiedad de dicho código incluso después de terminada la Vigencia de la Suscripción.

3.5. **Derechos de Propiedad de Mobidelio.** Mobidelio, sus afiliados y proveedores mantienen todos los derechos, títulos e intereses en los Servicios y en cualquier software provisto como parte de los Servicios. A excepción de los derechos limitados del Cliente a acceder y utilizar los Servicios de acuerdo con estos Términos del Servicio, el Cliente no obtiene derecho alguno (incluyendo cualquier derecho de propiedad intelectual) de Mobidelio o de sus licenciatarios sobre los Servicios o el software provisto como parte de ellos. Todas las recomendaciones, ideas, sugerencias, código de programación, scripts provistos por Mobidelio como parte de los Servicios permanecerán como propiedad de Mobidelio y deberán ser devueltas por el Cliente una vez terminada la Suscripción.

4. Órdenes y Pago.

4.1. **Orden.** El Cliente podrá adquirir los Servicios directamente de Mobidelio o a través de un revendedor autorizado de Mobidelio. Ninguna Orden será vinculante para Mobidelio hasta que Mobidelio haya recibido el pago de la Factura por los Servicios y entregue información de acceso a los Servicios a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Cliente. Ninguna Orden será reembolsable ni cancelable, excepto según lo dispuesto expresamente en estos Términos del Servicio.

4.2. **Condiciones de Pago.** Mobidelio facturará al Cliente las tarifas indicadas en la Cotización de forma anual y anticipada, después de aceptar la Orden y en cada renovación de la Suscripción. El Cliente podrá optar por facturación mensual, sujeta a un recargo del diez por ciento (10%) sobre las tarifas indicadas en la Cotización, sin que ello modifique el compromiso anual de la Suscripción. Las facturas deberán pagarse dentro de los 30 días posteriores a la fecha de entrega de la factura a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Cliente, mediante transferencia bancaria, en el monto y moneda especificados en la factura. Los montos correspondientes a licencias excedentes se facturarán conforme al Anexo C y se pagarán dentro del mismo plazo de 30 días. Si el Cliente ha adquirido los Servicios a través de un revendedor autorizado, las condiciones de pago serán establecidas en conjunto por Mobidelio, el revendedor y el Cliente.

4.3. **Impuestos.** El Cliente será responsable de todo impuesto a la venta, importación u otro cargo similar impuesto por el gobierno o autoridades competentes en relación con los Servicios. Si el Cliente estuviese obligado por ley a retener o deducir algún impuesto de los pagos debidos a Mobidelio en virtud de estos Términos del Servicio, el Cliente incrementará dichos pagos de forma que Mobidelio reciba la suma íntegra que le habría correspondido de no mediar dicha retención o deducción.

5. Modificaciones.

5.1. **Anexos.** Estos Términos del Servicio incorporan, en la forma de Anexos, todos los términos y condiciones adicionales aplicables a los Servicios contratados, a saber: Anexo A – Servicios de Soporte TI; Anexo B – Servicios de Alojamiento en la Nube de Jamf Cloud; Anexo C – True-up; y Anexo D – Experience Management as a Service.

5.2. **Modificaciones a los Términos del Servicio.** Debido a que los Servicios se encuentran bajo constante evolución, Mobidelio mantiene el derecho de modificar en cualquier momento y a su discreción, cualquiera de los términos y condiciones que conforman estos Términos del Servicio. Mobidelio notificará por escrito al Cliente toda modificación con 30 días de anticipación a su entrada en vigencia.

5.3. **Condiciones Particulares.** Las Partes podrán acordar condiciones particulares mediante una enmienda escrita suscrita por representantes autorizados de ambas Partes. Dichas condiciones prevalecerán sobre estos Términos del Servicio únicamente respecto de las materias expresamente indicadas en la enmienda.

6. Auditoría.

6.1. **Cumplimiento.** Durante la Vigencia de la Suscripción de los Servicios, Mobidelio auditará y evaluará el cumplimiento de los términos y condiciones establecidos en estos Términos del Servicio por parte del Cliente, incluido el reporte mensual de licencias a que se refiere el Anexo C. Durante las auditorías, Mobidelio no recopilará información privada alguna del Cliente, sus usuarios y/o almacenada en sus dispositivos, excepto aquella información que los dispositivos provean sobre su uso. Las auditorías descritas en esta sección son distintas e independientes del acceso al SIEM del Cliente bajo Experience Management as a Service conforme al Anexo D, el cual se rige por sus propios términos.

7. Obligaciones del Cliente, Representaciones y Garantías.

7.1. El Cliente deberá proveer, por su cuenta, según corresponda, (i) una red interna, hardware, software, dispositivos móviles, aplicaciones de software, sistemas operativos y navegadores de web; (ii) servicio de Internet de banda ancha, celular o enlace dedicado, y todos los recursos necesarios para acceder a los Servicios. En el caso de que Mobidelio modifique los requerimientos técnicos para acceder a los Servicios, tales cambios serán comunicados con anterioridad al Cliente.

7.2. El Cliente reconocerá por escrito la recepción o iniciación del uso de los Servicios en un formato requerido por Mobidelio. Si tal reconocimiento no es requerido o se produce, se asumirá que todos los Servicios han sido aceptados al momento de la entrega.

7.3. El Cliente deberá cumplir con todos los requerimientos impuestos por Apple, Inc. y demás vendedores de software con relación a los requerimientos relacionados al uso de los certificados de los Servicios de Notificación Push de Apple (APNs), y, en caso de que el Cliente utilice Apple Business Manager ("ABM"), con la vigencia de su Acuerdo de ABM y de los tokens correspondientes de Volume Purchasing y Automated Device Enrollment, en los sistemas o dispositivos administrados por el Cliente. Mobidelio no será responsable por la vigencia, renovación o disponibilidad de dichos certificados, Acuerdos o tokens, ni por interrupciones en los Servicios que resulten de su vencimiento o revocación.

7.4. El Cliente es responsable de mantener la confidencialidad y seguridad de las contraseñas y Credenciales de acceso a los Servicios en la Nube, incluyendo las de los usuarios adicionales que cree conforme a la Sección 2.8, y de establecer y administrar el nivel de permisos correspondiente a cada usuario en las consolas de Jamf. El Cliente es único responsable de toda actividad realizada bajo dichas Credenciales, con independencia del nivel de permisos otorgado.

7.5. El Cliente implementará resguardos razonables para prevenir el acceso o uso no autorizado a los Servicios. Los Servicios contienen Información Confidencial y secretos comerciales de Mobidelio y sus proveedores de software, y cualquier violación de los términos y condiciones establecidas en la respectiva documentación se considerará como apropiación indebida de secretos comerciales.

7.6. El Cliente declara y garantiza que él, o sus licenciantes son los propietarios o cuentan con los derechos para utilizar o licenciar los Datos del Cliente y que tiene los permisos y la autoridad necesarios para proporcionar los Datos del Cliente a Mobidelio, y otorgarle los derechos a Mobidelio de utilizar los Datos del Cliente para cumplir con sus obligaciones en virtud de estos Términos del Servicio.

7.7. El Cliente no deberá, a excepción de donde se indica en estos Términos del Servicio, (i) copiar, reproducir, distribuir, transferir, arrendar, prestar, o sublicenciar alguna porción de los Servicios; (ii) utilizar o permitir el uso de los Servicios para proveer servicios a terceros; (iii) traducir, adaptar, modificar, alterar o combinar con otro software o servicio, o preparar trabajos derivados a partir de todo o una parte de los Servicios; (iv) divulgar o proveer información propietaria relacionada a los Servicios a terceras partes no autorizadas bajo estos Términos del Servicio para utilizar los Servicios en nombre del Cliente, sin el consentimiento escrito de Mobidelio; (v) proveer externamente, divulgar o publicar datos de performance o resultados de evaluación respecto al uso de los Servicios sin el previo consentimiento de Mobidelio; (vi) alterar o remover cualquier aviso de propiedad intelectual existente en el software, Servicios o documentación; (vii) almacenar cualquier archivo o contenido de terceras partes en los Servicios de Distribución de Contenido o en los Servicios en la Nube que contengan virus o código que sea dañino o código que viole la propiedad intelectual y/o derechos de otros; (viii) intentar obtener acceso a cualquier hardware, software, programas o datos de los Servicios más allá del alcance otorgado por Mobidelio y permitido en estos Términos del Servicio; (ix) continuar con el acceso o uso de los Servicios después de que se ha terminado o suspendido el acceso a los Servicios.

7.8. **Licencias de Software y Contenido del Cliente.** El Cliente será responsable de contar con las licencias correspondientes respecto de todo software, código o contenido que distribuya o instale a través de los Servicios de Distribución de Contenido o de los Servicios en la Nube, y mantendrá indemne a Mobidelio frente a cualquier reclamo de terceros derivado de la falta de dichas licencias.

8. Garantías.

8.1. **Garantía de los Servicios.** Mobidelio garantiza al Cliente que (i) los Servicios de Soporte Técnico y Experience Management as a Service cumplen sustancialmente con lo descrito en la documentación correspondiente; (ii) dichos Servicios serán provistos de manera profesional y consistente con los estándares de la industria; y (iii) el Software provisto directamente por Mobidelio será entregado libre de virus, malware u otro programa malicioso o destructivo. Esta garantía no se extiende al rendimiento de Jamf Cloud, el cual se rige exclusivamente por los términos propios de Jamf conforme a la Sección 2.6 y al Anexo B.

8.2. **Renuncias.** Excepto a lo expuesto en la Sección 8.1, Mobidelio no ofrecerá garantía alguna con relación al uso de los Servicios. Ninguna información provista de forma oral por Mobidelio o sus representantes será considerada una garantía. Mobidelio no garantiza, contra toda interferencia a la recepción de los Servicios por parte del Cliente, que las funciones contenidas en ellos cumplen con los requisitos del Cliente, que la operación de éstos será ininterrumpida o sin errores, o que los defectos en los mismos se corrijan. Estas garantías no serán válidas si los Servicios se modifican, combinan con otros productos o servicios, o se utilizan de forma distinta a la que se describe en la Documentación o que haya sido expresamente aprobada por escrito por Mobidelio. Cualquier reclamo realizado en virtud de cualquier garantía deberá realizarse dentro del año de la transacción o del hecho que dé lugar a dicha garantía.

8.3. **Descargo de Responsabilidad y Garantías.** Salvo que se establezca expresamente en estos Términos del Servicio, Mobidelio no ofrecerá ninguna garantía con respecto a los Servicios. Mobidelio renuncia a todas las garantías implícitas, incluidas las garantías implícitas de comerciabilidad e idoneidad para un propósito particular. Mobidelio no garantiza que no interfiera con el uso de los Servicios por parte del Cliente, que las funciones contenidas en los Servicios satisfacen los requisitos del Cliente, que la operación de los Servicios será ininterrumpida o libre de errores, o que se corregirán los defectos en los Servicios. Ninguna información oral o recomendación proporcionada por Mobidelio o alguno de sus representantes será motivo de garantía.

8.4. **Administración bajo Instrucciones del Cliente.** Mobidelio garantiza que la administración de los Dispositivos Administrados y de los Servicios en la Nube se realizará exclusivamente conforme a instrucciones expresas y explícitas del Cliente, entregadas mediante solicitudes de soporte a través de los canales de soporte que Mobidelio ponga a disposición del Cliente para dichos efectos. Mobidelio no será responsable por acciones de administración ejecutadas fuera de dichas instrucciones o canales.

9. Límite de Responsabilidad.

9.1. En ningún caso, Mobidelio, sus afiliados, sucesores o cesionarios serán responsables por lesiones personales o cualquier daño incidental, especial, indirecto, consecuente o punitivo, de ningún tipo, incluidos, entre otros, daños por pérdida de ganancias, pérdida de tiempo, pérdida de ahorros, pérdida de datos o interrupción del negocio que surja de los Servicios o esté relacionada con ellos, o de su uso o incapacidad para usarlos. Esta limitación incluye expresamente cualquier daño derivado de interrupciones, fallas o indisponibilidad de Jamf Cloud, conforme a la Sección 2.6.

9.2. En ningún caso, la responsabilidad total de Mobidelio hacia el Cliente por daños y perjuicios (aparte de lo que pueda ser requerido por la ley aplicable en casos que involucren lesiones personales) excederá el monto de las tarifas que efectivamente pagó el Cliente por los Servicios en el período de 12 meses inmediatamente anterior a un reclamo contra Mobidelio.

9.3. Lo dispuesto en las Secciones 9.1 y 9.2 no aplicará a los daños causados con dolo o culpa grave, ni a la responsabilidad que no pueda limitarse o excluirse conforme a la ley aplicable.

10. Vigencia, Terminación y Suspensión.

10.1. **Vigencia de la Suscripción.** La Vigencia de la Suscripción comenzará en la fecha de inicio indicada en la Orden y se mantendrá por el plazo contratado de doce (12), veinticuatro (24) o treinta y seis (36) meses.

10.2. **Renovación Automática.** En Suscripciones de veinticuatro (24) o treinta y seis (36) meses, la Suscripción se renovará automáticamente al término de cada Período Anual hasta completar la Vigencia de la Suscripción. Al término de la Vigencia de la Suscripción, la Suscripción vencerá, salvo que el Cliente solicite por escrito su intención de renovar o extender por un nuevo plazo de doce (12), veinticuatro (24) o treinta y seis (36) meses, con al menos treinta (30) días de anticipación a su vencimiento.

10.3. **Terminación.** El Cliente podrá terminar la Suscripción en cualquier momento, mediante aviso escrito a Mobidelio con 30 días de anticipación. (i) Salvo que la ley aplicable disponga lo contrario, la terminación no dará derecho al Cliente a reembolso alguno por la parte no utilizada del Período Anual en curso; (ii) Si el Cliente optó por facturación mensual, deberá pagar al momento de la terminación las cuotas mensuales restantes hasta completar el Período Anual en curso; (iii) Si el Cliente termina la Suscripción por no aceptar una modificación notificada conforme a la Sección 5.2, Mobidelio reembolsará la parte no utilizada de las tarifas pagadas y el Cliente no estará obligado al pago de las cuotas restantes del Período Anual en curso; (iv) Mobidelio podrá terminar la Suscripción si el Cliente no paga los cargos a su vencimiento, o incumple estos Términos del Servicio y no lo remedia dentro de 10 días de recibida la notificación escrita de Mobidelio; (v) Mobidelio podrá terminar la Suscripción de inmediato si el Cliente cesa sus operaciones o es sujeto de quiebra, reorganización, liquidación, disolución o proceso similar; (vi) Al término de la Suscripción, el Cliente cesará todo uso de los Servicios. (vii) Toda terminación queda sujeta al pago previo de las licencias excedentes pendientes, conforme a la Sección 2.3 del Anexo C.

10.4. **Suspensión de los Servicios.** No obstante lo anterior, Mobidelio podrá suspender el acceso a los Servicios inmediatamente después de notificar al Cliente si Mobidelio determina que el uso de los Servicios por parte del Cliente (i) representa un riesgo para la normal prestación de los Servicios o de terceras partes; (ii) impacta de forma adversa a los Servicios, o los sistemas o datos de otros Clientes; (ii) puede someter a Mobidelio, sus afiliados o cualquier tercero a responsabilidad legal, o (iii) el Cliente no cumpla con el pago de cualquier cargo adicional incurrido durante el uso de los Servicios durante la Vigencia de la Suscripción. Mobidelio podrá terminar estos Términos del Servicio y el acceso a los Servicios si el Cliente falta en remediar lo expuesto anteriormente dentro de los (30) días de notificado. El Cliente seguirá siendo responsable del pago estimado en la Orden, y no tendrá derecho de ningún crédito disponible por cualquier período de suspensión de los Servicios.

10.5. **Terminación de los Servicios.** Mobidelio podrá terminar inmediatamente el acceso a los Servicios si (i) la relación de Mobidelio con Jamf o con alguno de sus proveedores de servicios que proveen servidores, software u otra tecnología que Mobidelio utilice para prestar sus servicios es terminada o requiere que Mobidelio modifique la forma en que Mobidelio provee los Servicios; (ii) si Mobidelio cree que proveer los Servicios pueda crear un riesgo sustancial de seguridad a Mobidelio, a terceras partes o al Cliente; o (iii) con el fin de cumplir con la legislación aplicable o solicitudes de entidades gubernamentales. Ante el supuesto (i), Mobidelio hará todos los esfuerzos razonables para dar continuidad a los Servicios en la Nube provistos por Jamf, incluyendo la evaluación de alternativas que permitan minimizar la interrupción al Cliente, antes de proceder a la terminación.

10.6. **Exportación de Datos.** Los Datos del Cliente se alojan directamente en Jamf Cloud y, para efectos de Experience Management as a Service, en el SIEM del Cliente, sin que Mobidelio mantenga copia independiente de dichos datos. En consecuencia, corresponderá al Cliente la exportación de sus Datos del Cliente desde Jamf Cloud, utilizando las herramientas de exportación provistas por Jamf, antes del término de la Suscripción. Mobidelio prestará asistencia razonable al Cliente en dicho proceso de exportación como parte de los Servicios de Soporte Técnico, sin que ello importe una obligación de retención o entrega de datos por parte de Mobidelio con posterioridad a la terminación.

11. General.

11.1. **Notificación.** Todas las notificaciones requeridas o permitidas bajo estos Términos del Servicio deberán ser notificadas por escrito y entregadas electrónicamente al correo electrónico legal@mobidelio.com.

11.2. **Fuerza Mayor.** Ninguna de las Partes será responsable por daños y perjuicios por demoras o fallas en el desempeño o la entrega de los Servicios cuyo origen responda a causas más allá de su control razonable, que incluyen, entre otras, huelgas laborales, actos de Dios, actos de autoridad civil o militar, incendios, disturbios, guerras, embargos, interrupciones de internet, o fallas eléctricas o de comunicaciones.

11.3. **Acuerdo Íntegro.** Estos Términos del Servicio, junto con sus Anexos, la Orden y las enmiendas suscritas conforme a la Sección 5.3, constituyen el acuerdo íntegro entre las Partes respecto de su objeto, y reemplazan íntegramente a todo acuerdo, contrato o documento anterior sobre la misma materia.

12. Cumplimiento de las Leyes.

12.1. Cada una de las Partes cumplirá con las leyes aplicables a las acciones contempladas en estos Términos del Servicio.

12.2. Los Servicios, Software o cualquier otra tecnología y sus derivados que Mobidelio provea como parte de los Servicios se encuentran sujetos a leyes de exportación y regulaciones de los Estados Unidos de América y otras jurisdicciones.

13. Información Confidencial.

13.1. **Confidencialidad.** Con relación al cumplimiento de las obligaciones de las Partes en virtud de los presentes Términos del Servicio, cualquiera de las Partes podrá revelar Información Confidencial (la Parte Reveladora) a la otra Parte (la Parte Receptora). Cada una de las Partes acuerda proteger la Información Confidencial de la otra Parte utilizando el mismo grado de atención que utiliza para proteger su propia Información Confidencial. Ninguna de las Partes revelará Información Confidencial a un tercero, a menos que sea permitido o requerido a fin de cumplir con las obligaciones de una de las Partes en virtud de estos Términos del Servicio o según lo permitido en éstos. Para evitar dudas, el Cliente podrá revelar Información Confidencial de Mobidelio a sus Afiliados, en la medida en que se considere razonablemente necesario para que un Afiliado del Cliente utilice los Servicios según lo autoricen estos Términos del Servicio. Las obligaciones de confidencialidad de las Partes descritas en esta sección continuarán vigentes por (3) años a partir de la terminación (por cualquier razón) de estos Términos del Servicio, excepto con respecto a los secretos comerciales por los cuales las obligaciones continuarán mientras la Información Confidencial permanezca legalmente como un secreto comercial.

13.2. **Obligaciones.** Información Confidencial de Mobidelio incluye estos Términos del Servicio, los precios acordados con el Cliente, hojas de ruta y planes futuros de los Servicios. Información Confidencial del Cliente incluye, pero no se limita a, los Datos del Cliente. Mobidelio tomará todos los recaudos a su alcance para mantener los Datos del Cliente a salvo, y el Cliente tomará todos los recaudos a su alcance para mantener la información de Mobidelio a salvo.

13.3. **Permiso de Revelación.** Las Partes podrán revelar Información Confidencial sólo a sus empleados, contratistas con acreditación de seguridad o proveedores de servicios que necesiten conocer la información confidencial y que se encuentren bajo las mismas obligaciones de confidencialidad que la Parte Receptora. La Parte Receptora podrá revelar información confidencial en la medida que lo exija la ley o una regulación, en cuyo caso la Parte Receptora notificará a la Parte Reveladora tan pronto como sea posible y, si lo permite la ley o la regulación.

13.4. **Reconocimiento de Terceras Partes.** Las porciones del software utilizado como parte de los Servicios pueden utilizar o incluir software de código abierto o de terceras partes o material con derecho de autor, incluyendo Jamf. Dicho software y el uso de éste por parte del Cliente se encuentran sujetos a las licencias de sus respectivos desarrolladores. Los términos y condiciones de tales licencias prevalecerán sobre cualquier término y condición establecido en estos Términos del Servicio en lo que respecta al software de dicho tercero.

13.5. **Recopilación de Datos.** Los Datos del Cliente son generados por los Dispositivos Administrados a través de Jamf Pro y Jamf Protect y transmitidos directamente por Jamf a Jamf Cloud y, para efectos de Experience Management as a Service, al SIEM del Cliente. Mobidelio no aloja ni retiene copia independiente de los Datos del Cliente, y accede a ellos únicamente en la medida necesaria para proveer los Servicios de Soporte Técnico y Experience Management as a Service. Mobidelio no accederá, utilizará o procesará los Datos del Cliente para ningún propósito ajeno a la prestación de los Servicios.

13.6. **Política de Privacidad.** Mobidelio no utilizará los Datos del Cliente a excepción de como se describe en estos Términos del Servicio.

14. Ley Aplicable y Resolución de Controversias.

Estos Términos del Servicio se regirán por las leyes de la República de Chile. Toda controversia derivada de estos Términos del Servicio o relacionada con ellos, incluida su existencia, validez, interpretación, cumplimiento o terminación, será resuelta mediante arbitraje administrado por el Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago (CAM Santiago), conforme a su reglamento vigente al momento de la solicitud de arbitraje. El tribunal arbitral estará compuesto por un (1) árbitro, la sede del arbitraje será Santiago de Chile y el idioma será el español. El laudo será definitivo y obligatorio para las Partes, y podrá ejecutarse ante cualquier tribunal competente.

EN FE DE LO CUAL, los representantes debidamente autorizados de las Partes suscriben estos Términos del Servicio en las fechas que se indican a continuación, aceptando que los mismos establecen y rigen las condiciones bajo las cuales Mobidelio prestará al Cliente los Servicios de la plataforma MobileNow.

por el Cliente	**por Mobidelio (AGM360 SpA)**
Firma	Firma
Nombre	Nombre
Cargo	Cargo
Fecha	Fecha

mobidelio

ANEXO A –
Servicio de Soporte TI

El presente Anexo A ("Anexo") establece y gobierna los términos y condiciones bajo los cuales Mobidelio (AGM360 SpA) proporcionará los Servicios de Soporte TI ("Servicios") a la persona o entidad ("Cliente") que adquiera una suscripción de la plataforma MobileNow ("MobileNow"), y forma parte integrante de los Términos del Servicio. Al utilizar los Servicios, el Cliente acepta que éstos serán gobernados por el presente Anexo, en conjunto con los Términos del Servicio.

Mobidelio no se encuentra en la obligación de proporcionar o continuar proporcionando los Servicios si el Cliente no ha cumplido los compromisos comerciales correspondientes para el uso de la suscripción de MobileNow.

1. **Servicios.** Mobidelio proveerá de Servicios de Soporte Técnico de acuerdo con lo establecido en este Anexo.

    1.1. **Cobertura.** Los Servicios aplicarán exclusivamente a los Dispositivos Administrados. Mobidelio se reservará los derechos de modificar los servicios de soporte entregados o los productos cubiertos por los Servicios en cualquier momento y mediante notificaciones de tales modificaciones. Mobidelio no modificará los Servicios de manera que (i) reduzca el nivel de esfuerzo que Mobidelio proporcione de acuerdo con los Servicios; (ii) afecte sustancialmente las obligaciones de Mobidelio de proporcionar los Servicios; ni (iii) afecte sustancialmente los derechos que recibe el Cliente de acuerdo con los Servicios. En caso de modificaciones que afecten directamente al Cliente, Mobidelio notificará al Cliente de tales modificaciones con al menos sesenta (60) días de anticipación a la modificación.

    1.2. **Alcances de los Servicios.** Mobidelio proveerá los Servicios en dos (2) clases de soporte bajo el alcance de este Anexo, (i) Servicios de Soporte TI y (ii) Servicios de Soporte de Usuario Final.

    1.3. **Soporte de Nivel Empresarial.** Mobidelio proporcionará al Cliente con los Servicios de Soporte TI de nivel 1, nivel 2 y nivel 3, para solicitudes relacionadas a: (i) integración de infraestructura, incluyendo pero no limitado a servicios de dominio, servicios de SIEM, servicios de identidad, servicios de certificados, Apple Business Manager, servicios de seguridad, y servicios que permitan la comunicación a través de REST API; y (ii) gestión de dispositivos, incluyendo la implementación de políticas, perfiles de configuración, scripts, procesos de automatización, y el despliegue de software a través de la herramienta de MDM provista como parte de MobileNow.

    1.4. **Soporte de Nivel Usuario Final.** Mobidelio proporcionará al Cliente con los Servicios de usuario final de nivel 2 y nivel 3, para solicitudes relacionadas a: (i) sistema operativo; (ii) administración de dispositivos; (iii) seguridad endpoint; y (iv) integración de los dispositivos a la infraestructura de TI del Cliente.

    1.5. **Incidente de Soporte.** Hace referencia a un problema específico y discreto cuyo origen puede aislarse a una sola causa. Mobidelio hará esfuerzos razonables por resolver un Incidente de Soporte, pero no garantiza su resolución. Mobidelio, a su entera discreción y en la medida permitida por la ley, determinará qué constituye un Incidente de Soporte y si éste ha sido resuelto. Por regla general, un Incidente de Soporte se entenderá resuelto cuando el Cliente reciba: (i) información que resuelva el problema; (ii) información sobre cómo obtener una solución de software que resuelva el problema; (iii) notificación de que el problema es causado por un problema conocido y no resuelto, o por una incompatibilidad con un Dispositivo Administrado; (iv) información que identifique que el problema se resuelve mediante la actualización a una versión más reciente del Dispositivo Administrado; o (v) notificación de que el problema ha sido identificado como un problema de hardware.

1.6. **Severidad y Prioridad del Incidente.** Mobidelio aplicará tiempos de respuesta de acuerdo al impacto relativo del incidente que obligue al Cliente a abrir una solicitud de los Servicios, de acuerdo a los siguientes criterios: (i) Prioridad 1 — cualquier incidente que ha causado una interrupción sustancial en el funcionamiento de los dispositivos en un ambiente de producción, (ii) Prioridad 2 — cualquier incidente que ha causado una interrupción no sustancial en el funcionamiento de los dispositivos o una degradación en el rendimiento de los dispositivos en un ambiente de producción, (iii) Prioridad 3 — cualquier incidente que no ha sido clasificado como de Prioridad 1 o Prioridad 2.

1.7. **Tiempos de Respuesta.** Mobidelio hará todos los esfuerzos razonables para responder a una solicitud de los Servicios dentro de los siguientes tiempos, sin garantizar la resolución del incidente dentro de dicho plazo:

Prioridad	Tiempo de Respuesta
Prioridad 1 – Impacto crítico en producción	2 horas
Prioridad 2 – Impacto moderado en producción	4 horas
Prioridad 3 – Impacto mínimo en producción	8 horas

2. **Horarios.** Mobidelio proveerá los Servicios de Soporte TI las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana (24/7). Los Servicios de Soporte de Usuario Final se proveerán de lunes a viernes, entre las 8:00am y las 6:00pm CST.

3. Limitaciones del Servicio.

3.1. **Versión Vigente.** Para recibir los Servicios de Soporte Técnico, el Dispositivo Administrado respecto del cual el Cliente solicita los Servicios deberá encontrarse en su versión de sistema operativo más reciente, o en aquella otra versión que Mobidelio acuerde, y el Cliente deberá dar cumplimiento a la totalidad de los Términos del Servicio. El Cliente instalará los parches y actualizaciones de software que Mobidelio requiera como condición para mantener la elegibilidad del Dispositivo Administrado para los Servicios.

3.2. **Tiempos de Respuesta.** Mobidelio hará esfuerzos razonables por responder dentro de los Tiempos de Respuesta indicados en la Sección 1.7 de este Anexo. Sin perjuicio de lo anterior, Mobidelio no será responsable, ni se entenderá en incumplimiento de este Anexo, por el solo hecho de no responder dentro del Tiempo de Respuesta indicado.

3.3. **Uso Adecuado de los Dispositivos Administrados.** La obligación de Mobidelio de proveer los Servicios está condicionada al uso adecuado de los Dispositivos Administrados por parte del Cliente. Mobidelio no estará obligado a proveer los Servicios cuando el incidente derive de: (i) la modificación o el uso de un Dispositivo Administrado de una forma no prevista ni aprobada por Apple o por el fabricante del producto; (ii) la falta de actualización del Dispositivo Administrado a una versión más reciente conforme a la Sección 3.1 de este Anexo; (iii) el uso de un producto en versión prerelease o beta; (iv) el uso de software o hardware de terceros no cubierto por el alcance de los Servicios; o (v) la incompatibilidad del sistema que ejecuta el producto cubierto.

3.4. **Cambios en los Servicios.** Mobidelio podrá modificar o discontinuar el alcance de los Servicios de Soporte Técnico en cualquier momento, conforme a la Sección 5.2 de los Términos del Servicio.

4. **Contactos Autorizados.** Mobidelio proporcionará los Servicios a la persona o personas designadas por el Cliente para recibir los Servicios en representación del Cliente. Para modificar los contactos técnicos, el Cliente deberá notificar por escrito del cambio con al menos 48 horas de anticipación.

5. **Servicios de Soporte de Acceso Remoto.** Como parte de los Servicios, Mobidelio podrá solicitar sesiones de soporte de acceso remoto en el dispositivo con el fin de (i) recopilar información adicional, y (ii) guiar al usuario en la ejecución de instrucciones necesarias para la resolución del Incidente. Mobidelio nunca solicitará al Cliente la instalación de ningún software de acceso remoto propietario o de terceros, limitando la sesión remota a software de colaboración como Zoom, Microsoft Teams, o Google Hangouts. El Cliente tendrá la libertad de dar por terminada la sesión de soporte remoto cuando lo crea necesario.
6. **Presencia del Contacto Técnico.** Para la prestación de Servicios de Soporte de Usuario Final, el Contacto Técnico del Cliente deberá actuar como enlace entre Mobidelio y el usuario final, y estará presente durante toda sesión de soporte técnico correspondiente.
7. **Entrega de los Servicios de Soporte.** Los Servicios de Soporte se prestarán de forma omnicanal. El Cliente podrá iniciar solicitudes de soporte a través de los siguientes canales: correo electrónico (getsupport@mobidelio.com), chat, voz, SMS, Apple Messages for Business, y Microsoft Teams.
8. **Garantía.** Los Servicios proporcionados bajo este Anexo se realizarán de forma profesional. Toda información provista por Mobidelio como parte del soporte técnico será provista "tal y como es" sin garantía alguna de su exactitud y su integridad.
9. **Responsabilidades del Cliente.** A fin de recibir los Servicios, el Cliente cooperará con Mobidelio, proporcionando cualquier información y asistencia necesaria que permita reproducir, diagnosticar y resolver el problema. El Cliente será el único responsable de mantener un respaldo de sus archivos, y de restaurar o reconstruir dichos archivos en caso de que la resolución del Incidente conlleve a la pérdida total o parcial de dichos archivos.
10. **General**.
    - 10.1. **Idioma.** Todos los Servicios podrán ser proporcionados en inglés o en español.
    - 10.2. **Grabación de los Servicios.** Mobidelio o el Cliente podrán solicitar la grabación de las conversaciones o las sesiones remotas con el fin de asegurar la calidad de los Servicios. Mobidelio avisará al Cliente de tal acción y solicitará la conformidad del Cliente antes de comenzar la grabación. El Cliente podrá rehusarse a tal grabación.

mobidelio

ANEXO B —
Servicios de Alojamiento en la Nube de Jamf Cloud

El presente Anexo B ("Anexo") establece y gobierna los términos y condiciones bajo las cuales se prestan los Servicios en la Nube de la Plataforma MobileNow ("MobileNow") a la persona o entidad ("Cliente") que adquiera una suscripción de MobileNow, y forma parte integrante de los Términos del Servicio.

1. **Alojamiento en Jamf Cloud.** Los Servicios en la Nube consisten en instancias de Jamf Pro, Jamf Protect y Jamf Security Cloud — ésta última proveyendo servicios de filtrado de contenido, prevención de amenazas de red, y acceso de red de confianza cero — alojadas y operadas por Jamf en Jamf Cloud, infraestructura ajena a Mobidelio. Mobidelio administra dichas instancias en beneficio del Cliente, sin ser propietaria ni operadora de la infraestructura subyacente.
2. **Nivel de Servicio de Jamf Cloud.** La disponibilidad, continuidad operativa, rendimiento, respaldo y seguridad de Jamf Cloud se rigen íntegramente por el Acuerdo de Nivel de Servicios y los términos de servicio propios de Jamf, vigentes de tiempo en tiempo, los cuales son ajenos a los Términos del Servicio y no son administrados ni garantizados por Mobidelio.
3. **Reconocimiento del Cliente.** Al contratar los Servicios, el Cliente reconoce y acepta que utilizará Jamf Cloud como parte de los Servicios en la Nube, y que cualquier interrupción, falla o indisponibilidad de Jamf Cloud se regirá exclusivamente por el Acuerdo de Nivel de Servicios de Jamf. TODA REMEDIACIÓN, CRÉDITO O COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN NORMAL DE LOS SERVICIOS EN LA NUBE DEBERÁ SOLICITARSE CONFORME A DICHO ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS DE JAMF, Y NO SERÁ RESPONSABILIDAD DE MOBIDELIO.
4. **Administración de la Plataforma.** Mobidelio será responsable de la correcta configuración, administración y mantenimiento de las instancias de Jamf Pro, Jamf Protect y Jamf Security Cloud dentro de Jamf Cloud, en los términos del Anexo A, sin que ello implique responsabilidad alguna sobre el desempeño de la infraestructura subyacente de Jamf Cloud.
5. **Uso Autorizado.** El Cliente y sus representantes autorizados podrán acceder y utilizar los Servicios en la Nube únicamente con fines internos, sujeto a los Términos del Servicio.
6. **Restricciones de Uso.** Al acceder y utilizar los Servicios en la Nube, el Cliente acepta evitar: (i) violar cualquier ley aplicable; (ii) cargar archivos que contengan virus u otro código dañino; (iii) interferir con las operaciones de Jamf Cloud o de cualquier otro sistema que interactúe con éste; (iv) anular o eludir controles o medidas de seguridad; o (v) exceder la autorización provista por este Anexo.
7. **Infraestructura del Cliente.** El Cliente proporcionará, a su costo, la red de comunicación interna, hardware, software, sistemas operativos actualizados, navegadores soportados, y servicios de Internet necesarios para acceder a Jamf Cloud, siguiendo los requerimientos comunicados por Mobidelio o por Jamf.
8. **Suspensión.** Mobidelio podrá suspender el acceso administrado a Jamf Cloud conforme a la Sección 10.4 de los Términos del Servicio. Toda suspensión, interrupción o limitación impuesta directamente por Jamf sobre Jamf Cloud es ajena a Mobidelio y se rige por los términos propios de Jamf.

mobidelio

ANEXO C —
Términos del True-up

El presente Anexo C (el “Anexo”) forma parte integrante de los Términos del Servicio y regula el procedimiento de conciliación mensual de licencias aplicable a la Suscripción (el “True-up”). Al contratar los Servicios, el Cliente acepta el procedimiento establecido en este Anexo.

1. Proceso de True-up.

1.1. **Periodicidad.** El proceso de true-up se realizará mensualmente, independientemente de la modalidad de facturación de la Suscripción elegida por el Cliente.

1.2. **Reporte Mensual.** El último día de cada mes calendario, Mobidelio enviará al Cliente, por correo electrónico, un reporte detallando el total de licencias utilizadas, correspondiente al número de Dispositivos Administrados en esa fecha.

1.3. **Licencias Excedentes.** Se consideran licencias excedentes los Dispositivos Administrados informados en el reporte mensual de la Sección 1.2 de este Anexo que superen la cantidad de licencias contratada en la Orden vigente. Independientemente de la modalidad de facturación de la Suscripción, las licencias excedentes se facturarán mensualmente, a mes vencido, a su valor mensual proporcional, calculado sobre la tarifa por Dispositivo Administrado indicada en la Cotización. En caso de facturación mensual, dicho valor se incluirá en la factura mensual de la Suscripción. El uso de licencias excedentes no constituirá incumplimiento de los Términos del Servicio.

1.4. **Pago.** Los montos correspondientes a licencias excedentes se pagarán conforme a la Sección 4.2 de los Términos del Servicio, independientemente del estado de la Suscripción. La falta de pago de dichos montos constituirá incumplimiento de los Términos del Servicio.

2. Responsabilidades del Cliente.

2.1. **Gestión de Licencias.** El Cliente será el único responsable de la administración de sus licencias y del control del enrolamiento de Dispositivos Administrados, con el fin de evitar excedentes de licencias no previstos y los cargos de True-up correspondientes. Mobidelio no asumirá responsabilidad alguna por los enrolamientos adicionales realizados por el Cliente.

2.2. **Base de Facturación.** El reporte mensual se genera directamente desde Jamf Pro y constituirá la base para la facturación de las licencias excedentes.

2.3. **Terminación.** La terminación de la Suscripción por parte del Cliente no tendrá efecto mientras existan licencias excedentes facturadas y pendientes de pago.

3. Alineamiento de Licencias.

3.1. **Incremento.** La Suscripción no establece un límite máximo de licencias. El Cliente podrá incrementar el cantidad de licencias en el momento que lo crea necesario, y sin necesidad de aviso previo a Mobidelio.

3.2. **Reducción.** Toda reducción en el número de licencias deberá notificarse por escrito con sesenta (60) días de anticipación y tendrá efecto al inicio del siguiente Período Anual..

3.3. **Suspensión de Nuevos Enrolamientos.** En caso de atraso en el pago de las licencias excedentes facturadas conforme a la Sección 1.3 de este Anexo, Mobidelio podrá, a su discreción, suspender el enrolamiento de nuevos Dispositivos en Jamf Pro hasta el pago total de lo adeudado. Dicha suspensión no afectará la operación de los Dispositivos Administrados ya enrolados.

mobidelio

ANEXO D —
Experience Management as a Service

El presente Anexo D ("Anexo") establece y gobierna los términos y condiciones bajo las cuales Mobidelio (AGM360 SpA) proporcionará Experience Management as a Service a la persona o entidad ("Cliente") que adquiera una suscripción de la plataforma MobileNow ("MobileNow"), y forma parte integrante de los Términos del Servicio. Al utilizar Experience Management as a Service, el Cliente acepta que dicho servicio será gobernado por el presente Anexo, en conjunto con los Términos del Servicio.

Mobidelio no se encuentra en la obligación de proporcionar o continuar proporcionando Experience Management as a Service si el Cliente no ha cumplido los compromisos comerciales correspondientes para el uso de la suscripción de MobileNow.

1. **Descripción del Servicio.** Mobidelio proveerá Experience Management as a Service mediante la recopilación de métricas de inventario y desempeño de los Dispositivos Administrados a través de Jamf Pro y Jamf Protect, su procesamiento conforme a la metodología de KPI de Mobidelio, y la implementación de las Acciones resultantes en Jamf Pro. Experience Management as a Service no comprende la administración de recursos humanos, la evaluación de desempeño laboral de los usuarios de los Dispositivos Administrados, ni el acceso a contenido personal o laboral de éstos.
2. **Alcance de los Datos.** Los datos procesados bajo Experience Management as a Service se limitan a la telemetría de los Dispositivos Administrados, incluyendo datos de inventario de hardware y software, estado de cumplimiento, y métricas de desempeño y uso del dispositivo. Quedan excluidos del alcance de Experience Management as a Service los datos de respaldo de los Dispositivos Administrados y la información personal o laboral de sus usuarios, incluyendo, sin limitación, contraseñas, correos electrónicos, archivos, mensajes, y cualquier otro contenido personal. Mobidelio no recopilará, accederá ni procesará dicha información como parte de Experience Management as a Service. Jamf transmitirá los datos descritos en esta sección directamente al SIEM del Cliente, sin intervención de Mobidelio en dicha transmisión.
3. **Acceso al SIEM del Cliente.** El Cliente otorgará a Mobidelio el acceso a su SIEM que sea necesario para la aplicación de la metodología de KPI sobre los datos descritos en la Sección 2 de este Anexo. Dicho acceso será exclusivamente analítico; Mobidelio no extraerá, alojará ni retendrá copia de dichos datos fuera del SIEM del Cliente, ni los conservará con posterioridad al procesamiento requerido para la generación de las Acciones correspondientes. El Cliente será responsable de la configuración, seguridad y administración de su SIEM, y de otorgar y revocar oportunamente los accesos de Mobidelio a dicha infraestructura.
4. **Metodología de KPI.** La metodología de KPI aplicada por Mobidelio constituye Información Confidencial y propiedad intelectual exclusiva de Mobidelio. Su aplicación sobre datos alojados en el SIEM del Cliente no conferirá al Cliente derecho alguno sobre dicha metodología. Mobidelio otorga al Cliente, durante la Vigencia de la Suscripción, una licencia no exclusiva e intransferible para el uso de los resultados y reportes generados por la aplicación de dicha metodología, sin que ello confiera derecho alguno sobre la metodología subyacente ni sobre las Acciones que de ella deriven. Mobidelio podrá modificar su metodología de KPI sin requerir el consentimiento previo del Cliente, siempre que dicha modificación no altere sustancialmente el alcance de datos descrito en la Sección 2.
5. **Acciones.** Mobidelio implementará en Jamf Pro las Acciones que resulten del procesamiento de KPI respecto de los Dispositivos Administrados del Cliente. El Cliente podrá solicitar la reversión de una Acción mediante solicitud de soporte conforme al Anexo A.

6. **Propiedad de los Datos.** Los datos descritos en la Sección 2 de este Anexo son y seguirán siendo de propiedad exclusiva del Cliente. El acceso otorgado a Mobidelio conforme a la Sección 3 de este Anexo no importará cesión ni licencia alguna sobre dichos datos, más allá de lo estrictamente necesario para la prestación de Experience Management as a Service. Mobidelio no utilizará dichos datos para un propósito ajeno a Experience Management as a Service, ni los divulgará a terceros, salvo lo dispuesto en la Sección 13 de los Términos del Servicio.
7. **Obligaciones del Cliente.** El Cliente será responsable de la base legal para la recopilación de los datos de sus Dispositivos Administrados respecto de sus usuarios, y de su cumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección de datos e información laboral en su jurisdicción. El Cliente será asimismo responsable de que la configuración de su SIEM sea consistente con el alcance de datos de la Sección 2 de este Anexo, y notificará a Mobidelio si constata que se ha puesto a su disposición información fuera de dicho alcance.
8. **Confidencialidad y Seguridad.** El personal de Mobidelio que acceda al SIEM del Cliente conforme a este Anexo quedará sujeto a las obligaciones de confidencialidad de la Sección 13 de los Términos del Servicio. Mobidelio mantendrá controles de acceso razonables respecto de las credenciales utilizadas para acceder al SIEM del Cliente, y notificará al Cliente todo uso no autorizado del que tome conocimiento.
9. **Término.** Experience Management as a Service se prestará durante la Vigencia de la Suscripción de MobileNow. Terminada ésta, Mobidelio cesará todo acceso al SIEM del Cliente. Sobrevivirán a la terminación de este Anexo y de los Términos del Servicio lo dispuesto en las Secciones 4 y 6 de este Anexo.