

El presente documento establece los Términos y Condiciones ("Términos") que rigen el acceso y uso del sistema de gestión de tickets ("el Sistema"), así como la prestación y gestión de servicios de soporte técnico, administración y consultoría sobre infraestructura tecnológica ofrecidos por IMDR Soluciones Informáticas ("el Proveedor") a sus clientes ("el Cliente").

El Cliente deberá leer, entender y aceptar estos Términos antes de contratar, acceder o utilizar el Sistema. El uso del Sistema, registro de Tickets o pago de servicios constituirá aceptación expresa de estos Términos.

SECCIÓN I. DISPOSICIONES GENERALES

Jurisdicción y ley aplicable para la interpretación y cumplimiento del presente documento, las partes se someten a las leyes del Estado de Querétaro, México, y a la jurisdicción de sus tribunales competentes.

Naturaleza de la relación entre las partes es de carácter estrictamente mercantil, sin que exista subordinación laboral.

SECCIÓN II. DEFINICIONES

Los siguientes términos, utilizados en estas condiciones generales de contratación (las "Condiciones"), tendrán el significado que se establece a continuación:

- **Términos y condiciones:** Se refiere al presente documento de Términos y Condiciones del Servicio de Gestión de Tickets.
- **Banco de horas:** La modalidad de servicio con tiempo prepago y con vigencia limitada.
- **Cliente o usuario:** La entidad o persona que ha contratado una Póliza de Servicio o un Banco de Horas con el Proveedor y utiliza el Sistema de tickets para reportar solicitudes.
- **Póliza de servicio:** La modalidad de servicio de soporte continuo y niveles de atención definidos en un contrato particular.
- **Proveedor o IMDR:** IMDR Soluciones Informáticas, la entidad responsable de la prestación de los Servicios.
- **Servicio(s):** El soporte técnico, operativo o consultivo provisto por el Proveedor bajo la Póliza de Servicio o el Banco de Horas.
- **SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio):** El tiempo máximo para el inicio de la atención (**tiempo de respuesta inicial**).
- **Sistema de tickets:** El portal oficial de gestión de tickets ubicado en <https://tickets.imdr.com.mx>.
- **Ticket Técnico:** Solicitud formal del Cliente de Soporte o Servicio registrada exclusivamente a través del Sistema.

SECCIÓN II. PROPÓSITO, ALCANCE Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO

El presente Acuerdo establece los Términos y Condiciones, así como los lineamientos operativos, comerciales y administrativos aplicables a la prestación de los Servicios.

El Cliente reconoce que, al aceptar este Acuerdo o al utilizar el Sistema de gestión de tickets, acepta quedar obligado por los presentes Términos y Condiciones.

Estos Términos y Condiciones aplican exclusivamente a Clientes que cuenten con una Póliza de Servicio activa o un Banco de Horas vigente contratado con el Proveedor.

SECCIÓN III. USO DEL SISTEMA Y EVIDENCIA

El Sistema de Tickets es el medio oficial de comunicación entre el Cliente y el Proveedor.
<https://tickets.imdr.com.mx>

Toda la información registrada en el Sistema tendrá valor probatorio pleno para todos los efectos legales a que haya lugar, incluyendo tiempos de atención, comunicaciones, asignaciones y cierres.

Los niveles de servicio (SLA) iniciarán únicamente a partir del momento en que el Ticket haya sido debidamente registrado y confirmado dentro del Sistema.

No se considerarán como solicitudes formales de servicio aquellas realizadas a través de medios distintos al Sistema, tales como correo electrónico, llamadas telefónicas, mensajería instantánea (incluyendo WhatsApp) u otros canales informales, por lo que no generarán obligación de atención ni serán sujetas a los niveles de servicio (SLA).

Cada Ticket deberá corresponder a una **única solicitud, incidente o requerimiento técnico**. En caso de detectarse múltiples solicitudes dentro de un mismo Ticket, el Proveedor podrá solicitar la creación de Tickets adicionales para garantizar su correcta clasificación, priorización y seguimiento.

En casos de emergencia crítica o solicitudes clasificadas como "Urgente", el Cliente podrá utilizar dichos medios únicamente como notificación inicial, debiendo formalizar el Ticket en el Sistema en un plazo máximo de **treinta (30) minutos**, a fin de activar formalmente el proceso de atención.

Las solicitudes de creación, modificación o eliminación de usuarios con acceso al Sistema deberán presentarse exclusivamente a través del **Ejecutivo Comercial del Proveedor**, quien actuará como punto de contacto autorizado para validar y gestionar dichas solicitudes con el área técnica correspondiente.

El Cliente será responsable del uso adecuado de las credenciales asignadas a sus usuarios y deberá notificar oportunamente cualquier cambio en el personal autorizado para utilizar el Sistema.

El Proveedor se compromete a mantener la confidencialidad y seguridad de cualquier información sensible relacionada con la autenticación en sistemas del Cliente, incluyendo credenciales de acceso, contraseñas o claves de administración.

No obstante, el Proveedor no será responsable por la divulgación de credenciales o información sensible que haya sido compartida por el Cliente mediante canales inseguros dentro de los Tickets Técnicos o a través de medios externos al Sistema.

Cuando la atención de un servicio requiera acceso a los sistemas, plataformas o infraestructura tecnológica del Cliente, este deberá proporcionar los accesos necesarios para la correcta ejecución del soporte.

Las credenciales proporcionadas deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- Ser temporales cuando sea posible.
- Contar con permisos limitados al alcance del soporte requerido.
- Ser revocadas por el Cliente una vez concluida la intervención técnica, cuando aplique.

El Cliente se compromete a colaborar activamente con el Proveedor durante la atención de los Tickets Técnicos, proporcionando información relevante para el diagnóstico y resolución del incidente o solicitud.

Esta información puede incluir, entre otros elementos:

- Registros del sistema (logs)
- Capturas de pantalla
- Descripciones detalladas del problema
- Acceso a personal técnico del Cliente cuando sea necesario

La falta de cooperación o la entrega incompleta de información podrá afectar los tiempos de atención establecidos en los niveles de servicio (SLA).

SECCIÓN IV. CONDICIONES OPERATIVAS Y SLA

El SLA establece tiempos de respuesta para la atención de Tickets Técnicos, mas no tiempos de solución o resolución.

Se entenderá como "ticket confirmado" aquel que haya sido asignado dentro del Sistema.

A. Clasificación de tickets y tiempos de respuesta (SLA)

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) establecen el tiempo máximo para iniciar la atención de un Ticket Técnico, contado a partir de su registro y confirmación en el Sistema.

El tiempo de respuesta corresponde al inicio del proceso de atención por parte del equipo técnico, lo cual puede incluir diagnóstico inicial, contacto con el Cliente o asignación del ingeniero responsable.

Criticidad	Definición	Tiempo máximo de respuesta	Ejemplo de atención
Urgente	Interrupciones totales, fallas críticas o indisponibilidad de sistemas esenciales.	4 horas	El SLA establece que el Ticket debe comenzar a ser atendido dentro de las primeras 4 horas posteriores a su registro. La atención puede iniciar antes de este límite según disponibilidad del equipo técnico.
Normal	Degradaciones parciales del servicio o fallas que no detienen completamente la operación.	8 horas	El Ticket deberá ser atendido dentro de las primeras 8 horas desde su registro, pudiendo iniciar antes dependiendo de la disponibilidad del equipo técnico.
Bajo	Consultas técnicas, ajustes menores, configuraciones o actividades preventivas.	24 horas	El SLA máximo es de 24 horas para iniciar atención, priorizándose conforme a la carga operativa del equipo técnico.

Nota:

Los SLA aplican únicamente durante el **horario de servicio establecido en la SECCIÓN IV.C**, salvo en los casos en que el Cliente cuente con un esquema de **soporte extendido o 24x7** contratado.

La respuesta inicial podrá ser inmediata cuando la disponibilidad del personal técnico lo permita.

B. Soporte extendido o esquema 24x7

Los Clientes podrán contratar un esquema de **soporte extendido o 24x7**, el cual permite la atención de incidentes críticos fuera del horario estándar de servicio.

Beneficios

- Atención prioritaria de **Tickets clasificados como Urgentes** en cualquier día y horario.
- Escalamiento inmediato a ingenieros especializados o de **Nivel 3**, cuando la criticidad del incidente lo requiera.

Limitaciones

- Las intervenciones presenciales fuera del horario estándar, fines de semana o días festivos podrán requerir cotización adicional por concepto de viáticos o traslados, salvo que dichos servicios se encuentren expresamente incluidos en la propuesta técnica o contrato correspondiente.
- Los Tickets que se encuentren **fuera del alcance del contrato o infraestructura cubierta** serán evaluados y cotizados de manera independiente.

C. Horario de atención y exclusiones

El horario estándar de atención del Proveedor es:

- Lunes a jueves: 09:00 a 17:00 horas
- Viernes: 08:30 a 15:00 horas

Horario correspondiente a la Zona Centro de México.

El Proveedor no brinda atención durante:

- Días de descanso oficiales establecidos en el Artículo 74 de la Ley Federal del Trabajo.
- Días de descanso internos previamente comunicados.

Las solicitudes registradas durante estos periodos serán atendidas el siguiente día hábil, salvo en los casos en que el Cliente cuente con un esquema de soporte extendido o servicio 24x7.

D. Modalidad de atención y cobertura

La modalidad de atención del servicio podrá ser **remota o presencial**, y será determinada por el ingeniero asignado con base en la naturaleza técnica del Ticket.

Servicios presenciales excluidos

Las intervenciones presenciales realizadas fuera del horario estándar, en días festivos, fines de semana o días internos no laborables **no se encuentran incluidas** dentro del servicio estándar y deberán ser cotizadas de forma independiente, salvo en contratos que contemplen esquemas extendidos o 24x7.

Cobertura geográfica

La cobertura presencial estándar comprende un radio de **veinticinco (25) kilómetros** a partir de las oficinas del Proveedor.

Las intervenciones fuera de este perímetro podrán generar costos adicionales por concepto de:

- Viáticos
- Traslados
- Hospedaje (*cuando aplique*)

Dichos servicios requerirán **cotización, orden de compra y autorización previa del Cliente.**

E. Consumo mínimo de tiempo

Para fines de contabilización del servicio y facturación de tiempo dentro de **Pólizas de Servicio o Bancos de Horas**, se establecen los siguientes tiempos mínimos por Ticket:

Soporte remoto

- Tiempo mínimo de **quince (15) minutos** por Ticket.
- Una vez superado este tiempo, se contabilizará el tiempo adicional invertido hasta la conclusión de la intervención.

Soporte presencial (OnSite)

- Tiempo mínimo de **una (1) hora** por Ticket.
- Una vez superado este tiempo, se contabilizará el tiempo adicional hasta la finalización del servicio.

SECCIÓN V. REGLAS ESPECÍFICAS POR TIPO DE CONTRATO

A. Pólizas de Servicio

Las Pólizas de Servicio incluyen diferentes niveles de atención técnica (Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3), los cuales se encuentran definidos en el contrato particular suscrito entre el Cliente y el Proveedor.

La cobertura de la póliza aplica exclusivamente a la infraestructura tecnológica existente del Cliente al momento de la contratación, así como a los alcances definidos en dicho contrato.

Por lo tanto, quedan expresamente excluidos de la póliza los siguientes servicios:

- Proyectos nuevos
- Migraciones
- Implementaciones de infraestructura

- Ampliaciones de sistemas
- Instalaciones iniciales
- Mantenimientos mayores
- Actividades que excedan el alcance del contrato

Cualquier solicitud de este tipo será considerada como servicio adicional o proyecto independiente, sujeto a cotización y aprobación previa por parte del Cliente.

B. Niveles de servicio y alcances técnicos

Los niveles de servicio establecen el grado de especialización técnica requerido para la atención de los Tickets.

La asignación del nivel correspondiente será determinada por el equipo técnico del Proveedor con base en la naturaleza del incidente o solicitud.

Nivel 1 – Soporte Básico (Help Desk)

Descripción

Servicios de soporte técnico orientados a la asistencia básica al usuario final, resolución de problemas comunes y configuraciones iniciales.

Alcances

- Acceso a sitios de internet
- Configuración de extensión telefónica
- Configuración de equipos de cómputo e impresoras
- Configuración de correo electrónico
- Instalación de paquetería Office 365
- Mantenimiento correctivo y preventivo a PC
- Instalación de antivirus y aplicaciones

Nivel 2 – Soporte Especializado (Administradores o Técnicos)

Descripción

Servicios que requieren conocimientos técnicos intermedios o avanzados relacionados con administración de sistemas, gestión de accesos y configuraciones de infraestructura.

Alcances

- Gestión de usuarios en Active Directory
- Permisos en carpetas de servidores
- Administración de usuarios y correo electrónico
- Gestión de tenant Office365
- Gestión de respaldos (no incluye configuración ni migración)
- Gestión de soluciones de CCTV y control de acceso

- Configuración de clientes VPN
- Configuración de telefonía / conmutador (alta de troncales, seguimiento a reportes)
- Configuración y gestión Wireless (excluye instalación de AP y controladoras)

Nivel 3 – Ingeniero Especialista

Descripción

Servicios de alta especialización técnica que requieren intervención de ingenieros con experiencia avanzada en infraestructura crítica, virtualización, nube, ciberseguridad, redes empresariales y continuidad operativa.

Alcances

- Fortinet, SD-WAN, VPN
- Cisco / Meraki
- Telefonía VoIP Asterisk/PBX
- VMware, Hyper-V, Ubuntu, SUSE
- Azure / AWS
- Veeam, Acronis
- Monitoreo ZABBIX / PRTG
- Ubiquiti, DELL, Aruba, Ruckus
- Kaspersky EDR y XDR, ESET
- Lenovo, HPE, DELL
- EMC, NetAPP
- NAS Buffalo, Synology, QNAP
- Office365, Google WorkSpace, MDM
- DNS, SSL
- Site Survey

C. Servicios fuera de alcance

Cuando un Ticket Técnico corresponda a un servicio que se encuentre fuera del alcance de la póliza, el Proveedor podrá:

- Cancelar el Ticket Técnico, y
- Redirigir la solicitud al Ejecutivo Comercial, quien evaluará la necesidad de elaborar una cotización o propuesta de proyecto.

D. Bancos de Horas

Los Bancos de Horas corresponden a paquetes de tiempo de servicio técnico prepagado que pueden utilizarse para la atención de Tickets Técnicos dentro del alcance del servicio.

Vigencia

- Todo Banco de Horas tiene una **vigencia improrrogable de doce (12) meses** contados a partir de la fecha de compra.
- Las horas no utilizadas dentro de dicho periodo se considerarán **vencidas y no serán reembolsables ni transferibles.**

Notificación de vencimiento

- El Sistema podrá enviar notificaciones o reportes informativos indicando la fecha próxima de vencimiento del Banco de Horas, con el fin de que el Cliente pueda programar su consumo antes de su expiración.

Excedentes de tiempo

En caso de que la atención de un Ticket exceda el saldo disponible del Banco de Horas:

- El tiempo adicional podrá descontarse del **siguiente Banco de Horas adquirido**, o
- En caso de no existir renovación, el tiempo excedente será **facturado como servicio eventual** conforme a las tarifas vigentes del Proveedor.

SECCIÓN VI. TERMINACIÓN DEL TICKET Y SEGUIMIENTO

A. Seguimiento del ticket

El Cliente y el Proveedor deberán mantener la comunicación y retroalimentación del Ticket actualizada durante todo el proceso de atención hasta su resolución.

Cuando la atención de un Ticket requiera información adicional, acceso a sistemas o validación por parte del Cliente, este deberá proporcionar la información solicitada dentro de un plazo razonable para permitir la continuidad del servicio.

Si un Ticket no registra movimientos o actualizaciones durante un periodo de **cuarenta y ocho (48) horas**, el Proveedor podrá proceder a su cierre administrativo por inactividad, aplicando el tiempo mínimo de atención establecido en la **SECCIÓN IV.E.**

B. Conformidad del servicio y cierre del ticket

Una vez que el Ingeniero registre la solución o conclusión del servicio en el Sistema, el Cliente contará con un plazo de **veinticuatro (24) horas** hábiles para validar o confirmar la resolución del Ticket.

Cierre automático

- Si no se recibe respuesta por parte del Cliente dentro de un periodo máximo de **setenta y dos (72) horas** hábiles, el Ticket será cerrado automáticamente, considerándose el servicio aceptado y concluido.

Cierre por falta de contacto

- Si el Ingeniero asignado no logra contactar al Cliente para validar la solución dentro de un plazo de **tres (3) días** hábiles, el Ticket podrá cerrarse administrativamente aplicando el tiempo mínimo de atención establecido.

C. Encuesta de satisfacción del servicio

Una vez concluida la atención del Ticket, el Ingeniero responsable compartirá una **Encuesta de Satisfacción** con el Cliente, previo al cierre del servicio.

La participación del Cliente en dicha encuesta permitirá evaluar la calidad del servicio prestado y contribuir a los procesos de **mejora continua y medición de satisfacción del cliente** del Proveedor.

D. Alertas del sistema (SLA)

El Sistema generará notificaciones automáticas al personal involucrado cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones:

- El Ticket permanece sin asignación.
- El Ticket excede el tiempo de respuesta establecido en el SLA.
- El Ingeniero asignado no registra movimientos dentro del tiempo correspondiente.

Frecuencia de notificaciones según criticidad del Ticket

Criticidad	Frecuencia
Crítico	Cada 15 minutos
Normal	Cada 1 hora
Bajo	Cada 4 horas

Las notificaciones se generarán desde el momento de creación del Ticket o a partir del incumplimiento del plazo definido en el SLA correspondiente.

SECCIÓN VII. PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD**A. Propiedad del Sistema y de los servicios**

Todos los derechos de **propiedad intelectual, desarrollo, diseño, funcionamiento y operación** del Sistema de gestión de tickets son propiedad exclusiva de **IMDR Soluciones Informáticas**.

El acceso y uso del Sistema por parte del Cliente se concede únicamente para fines relacionados con la gestión de solicitudes de soporte técnico conforme a los servicios contratados.

El Cliente reconoce que el uso del Sistema **no le otorga ningún derecho de propiedad, licencia permanente, cesión de derechos ni interés legal** sobre el mismo, más allá del acceso autorizado para la gestión de Tickets Técnicos.

B. Confidencialidad de la información

El Proveedor se compromete a mantener la confidencialidad de toda la información técnica, operativa, comercial o empresarial relacionada con el Cliente a la que tenga acceso durante la prestación de los servicios.

De igual forma, el Cliente se compromete a mantener la confidencialidad de cualquier información técnica, metodológica o documental proporcionada por el Proveedor durante la prestación del servicio.

Ninguna de las partes podrá **transferir, copiar, divulgar o poner a disposición de terceros** dicha información confidencial sin el consentimiento previo y por escrito de la otra parte, salvo cuando sea requerido por autoridad competente o disposición legal aplicable.

C. Información proporcionada en los tickets

El Proveedor mantendrá la confidencialidad de la información operativa o técnica contenida en los Tickets registrados por el Cliente, utilizándola exclusivamente para fines de:

- Diagnóstico técnico
- Análisis de incidentes
- Soporte técnico
- Resolución del servicio

El Cliente será el **único responsable de la veracidad, exactitud y legalidad de la información proporcionada** dentro de los Tickets Técnicos, incluyendo archivos adjuntos, accesos, capturas de pantalla o documentación compartida.

El Cliente deberá abstenerse de enviar información que no esté relacionada con la solicitud de soporte o que pueda comprometer la seguridad de terceros.

SECCIÓN VIII. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

A. Exclusión de garantías

El Proveedor podrá brindar servicios de soporte, configuración o integración sobre equipos, software o componentes adquiridos de terceros únicamente cuando dichos requerimientos sean evaluados previamente por el equipo técnico del Proveedor.

Dicha evaluación tendrá como finalidad determinar:

- El nivel de complejidad del servicio solicitado;
- La compatibilidad con la infraestructura tecnológica existente del Cliente;
- Si el esfuerzo requerido se encuentra dentro del alcance de la Póliza de Servicio o Banco de Horas vigente.

El Cliente reconoce que el Proveedor **no puede otorgar garantía sobre el desempeño, funcionamiento o calidad de equipos o software que no hayan sido adquiridos directamente con IMDR Soluciones Informáticas.**

En estos casos, cualquier intervención técnica se limitará exclusivamente a la ejecución del servicio solicitado.

B. Servicios que exceden el alcance del contrato

Cuando un requerimiento implique actividades de **alta complejidad técnica**, proyectos especializados o intervenciones que excedan el alcance de la Póliza de Servicio o Banco de Horas contratado, el Proveedor podrá determinar que dicho servicio:

- Sea reclasificado como **proyecto o servicio eventual** debido a su complejidad, criticidad o impacto operativo;
- Requiera la elaboración de una **cotización formal**, incluyendo alcances, tiempos estimados, materiales, costos y requisitos técnicos.
- Sea programado únicamente después de recibir la **aprobación expresa del Cliente** y conforme a la disponibilidad del personal técnico especializado.

Cuando el requerimiento involucre tecnologías o equipos que no hayan sido adquiridos con el Proveedor, el servicio podrá prestarse únicamente después de un análisis técnico previo.

En dichos casos, la garantía del Proveedor se limitará exclusivamente a la **correcta ejecución del servicio**, sin asumir responsabilidad sobre el funcionamiento del hardware o software de terceros.

C. Servicios incluidos en niveles operativos

Los requerimientos clasificados dentro de **Nivel 1 o Nivel 2**, tales como configuraciones de usuario final, ajustes menores o mantenimientos básicos, podrán ser atendidos dentro de la Póliza de Servicio o Banco de Horas vigente, siempre que:

- Sean compatibles con la infraestructura previamente documentada del Cliente.
- Se encuentren dentro del alcance del servicio contratado.

Todas las solicitudes serán evaluadas previamente por el equipo técnico para confirmar su viabilidad dentro del servicio.

Los **materiales, refacciones, insumos o consumibles** necesarios para la ejecución del servicio deberán ser cotizados y aprobados previamente por el Cliente, ya que no se encuentran incluidos dentro de las pólizas o bancos de horas.

En el caso de equipos adquiridos directamente con IMDR Soluciones Informáticas, el Proveedor podrá gestionar o escalar las garantías conforme a las políticas del fabricante o distribuidor correspondiente.

D. Limitación de responsabilidad por daños

En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, el Proveedor no será responsable frente al Cliente ni frente a terceros por:

- Daños directos, indirectos, incidentales, consecuenciales o especiales derivados del uso de los servicios.
- Pérdidas económicas, pérdida de productividad o interrupciones operativas.
- Fallas ocasionadas por proveedores de servicios externos, conectividad de internet, suministro eléctrico u otros factores fuera del control razonable del Proveedor.

E. Responsabilidad sobre la información operacional

El Proveedor se compromete a mantener la confidencialidad de la información del Cliente conforme a lo establecido en la **SECCIÓN VII.B.**

No obstante, el Proveedor **no será responsable del almacenamiento, integridad, actualización ni mantenimiento de los respaldos (backups)** del Cliente, salvo que dichos servicios hayan sido contratados expresamente.

Es responsabilidad exclusiva del Cliente contar con **copias de seguridad actualizadas antes y después de cualquier intervención técnica.**

El Proveedor no será responsable por pérdida de información ocasionada por:

- Fallas preexistentes de hardware o software;
- Corrupción de sistemas;
- Ausencia o deficiencia de respaldos;
- Errores operativos del Cliente;
- Factores externos ajenos a la intervención técnica.

SECCIÓN IX. CUMPLIMIENTO REGULATORIO Y DISPOSICIONES GENERALES

A. Manejo de datos personales y aviso de privacidad

El tratamiento de los datos personales proporcionados por el Cliente y sus Usuarios a través del Sistema de Tickets se realizará conforme a lo establecido en el **Aviso de Privacidad de IMDR Soluciones Informáticas.**

Al utilizar el Sistema, el Cliente reconoce haber leído, comprendido y aceptado dicho Aviso de Privacidad, el cual se encuentra disponible en el siguiente enlace:

<https://www.imdr.com.mx/src/files/Aviso%20de%20Privacidad.pdf>

El Cliente reconoce que el uso del Sistema puede implicar el registro de datos de contacto, información técnica o información operativa necesaria para la correcta prestación de los servicios.

B. Vigencia, actualización y supervivencia

Los presentes Términos y Condiciones entrarán en vigor a partir de su fecha de publicación y permanecerán vigentes mientras el Cliente utilice el Sistema o mantenga una relación comercial activa con el Proveedor.

El Proveedor se reserva el derecho de modificar o actualizar estos Términos en cualquier momento. La versión vigente será aquella publicada en los medios oficiales del Proveedor, incluyendo su sitio web corporativo:

[IMDR | Soluciones Informáticas](#)

Las disposiciones que por su naturaleza deban permanecer vigentes continuarán aplicando incluso después de la terminación de los servicios entre las partes, incluyendo, de manera enunciativa más no limitativa:

- Confidencialidad.
- Propiedad intelectual.
- Limitación de responsabilidad.

SECCIÓN X. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

El Cliente reconoce y acepta que los presentes Términos y Condiciones **constituyen un acuerdo vinculante entre las partes**, aplicable al acceso y uso del Sistema de Tickets y a la prestación de los servicios ofrecidos por el Proveedor.

Se considerará que el Cliente ha aceptado plenamente estos Términos y Condiciones al realizar cualquiera de las siguientes acciones:

- Registrar un Ticket en el Sistema oficial: <https://tickets.imdr.com.mx>
- Solicitar servicios técnicos, ya sea de forma remota o presencial.
- Contratar o renovar una **Póliza de Servicio**.
- Adquirir o utilizar un **Banco de Horas**.
- Realizar el pago de cualquier factura relacionada con los servicios prestados por el Proveedor.

Cualquiera de las acciones anteriores se considerará como **aceptación expresa de los presentes Términos y Condiciones, sin necesidad de firma autógrafa o electrónica adicional**.

SECCIÓN XI. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN

El Proveedor podrá suspender total o parcialmente la prestación de los servicios en los siguientes casos:

- Falta de pago por parte del Cliente
- Incumplimiento de las obligaciones contractuales
- Uso indebido del Sistema o de los servicios contratados

El Proveedor podrá dar por terminada la relación comercial en cualquier momento, mediante notificación previa al Cliente, conforme a las condiciones establecidas en el contrato correspondiente.

El Proveedor no será responsable por incumplimientos o retrasos en la prestación de los servicios derivados de caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa: fallas en el suministro eléctrico, interrupciones en servicios de internet, desastres naturales u otros eventos fuera de su control razonable.

