

Política de Soporte Técnico

Adaptix Networks, S.A. de C.V.

Versión vigente: Rev. 20260809

Fecha de entrada en vigor: 09 de agosto de 2026

Proveedor: Adaptix Networks, S.A. de C.V.

Sitio web: <https://www.adaptixnetworks.com>

Portal de clientes: <https://micuenta.adaptixnetworks.com>

1. Objeto

La presente **Política de Soporte Técnico**, en lo sucesivo la “**Política**”, establece las reglas aplicables a la solicitud, atención, seguimiento, alcance, priorización, documentación y cierre de servicios de soporte técnico proporcionados por **Adaptix Networks, S.A. de C.V.**, en lo sucesivo “**Adaptix Networks**”, “**Adaptix**” o “**el Proveedor**”.

Esta Política tiene como finalidad asegurar una atención ordenada, trazable, documentada y eficiente de los requerimientos técnicos, administrativos y operativos relacionados con los servicios contratados por el Cliente.

La presente Política forma parte integrante de los **Términos y Condiciones Generales de Servicio** de Adaptix Networks y será aplicable a todos los servicios contratados, salvo que exista una condición específica, contrato firmado, SLA, póliza o acuerdo particular que establezca algo distinto.

2. Principio general: sin ticket no hay soporte

Para garantizar orden, trazabilidad, control operativo, continuidad, evidencia y seguimiento adecuado, toda solicitud de soporte deberá registrarse mediante un **ticket** en el portal de clientes o a través de los canales oficiales autorizados por Adaptix Networks.

El ticket permite documentar:

- a) Quién solicitó el soporte;
- b) Qué servicio, equipo, cuenta, dominio, servidor, extensión, dirección IP o plataforma está involucrada;
- c) Cuándo se reportó la incidencia;
- d) Qué síntomas o afectaciones fueron informados;
- e) Qué acciones fueron realizadas;
- f) Qué evidencias, capturas, logs, accesos o autorizaciones fueron proporcionadas;
- g) Qué solución, cambio o respuesta fue entregada;
- h) Cuándo se cerró o resolvió la solicitud.

El Cliente reconoce que el ticket no es un trámite burocrático, sino el mecanismo formal para proteger tanto al Cliente como a Adaptix Networks, evitar pérdida de información, reducir errores, dar continuidad entre técnicos, documentar autorizaciones y contar con evidencia en caso de reclamaciones, auditorías, disputas o aclaraciones.

En consecuencia, como regla general:



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355

Página 1 de 12

www.adaptixnetworks.com

> Si no hay ticket, no hay soporte formalmente registrado.

3. Canales oficiales de soporte

Los canales oficiales para solicitar soporte serán los publicados por Adaptix Networks en su sitio web, portal de clientes, contrato, cotización, póliza o condiciones específicas del servicio.

El canal principal de soporte será el portal de clientes:

<https://micuenta.adaptixnetworks.com>

Adaptix Networks podrá habilitar canales adicionales, tales como correo electrónico, teléfono, WhatsApp empresarial, sistemas de monitoreo, formularios, mesa de ayuda o canales específicos para clientes con póliza o servicios administrados.

Salvo pacto expreso en contrario, las comunicaciones informales por teléfono, mensajería instantánea, redes sociales, conversaciones verbales o mensajes directos no sustituyen la obligación de registrar o confirmar la solicitud mediante ticket cuando el asunto requiera soporte técnico, cambios, autorizaciones, evidencia, seguimiento o intervención sobre servicios contratados.

4. Solicitudes por medios informales

Cuando un Cliente contacte a Adaptix Networks por un medio informal o no estructurado, Adaptix Networks podrá solicitar que el requerimiento sea registrado mediante ticket o podrá, a su discreción, crear un ticket interno con base en la información recibida.

En estos casos, el Cliente deberá proporcionar la información necesaria para identificar la cuenta, servicio afectado, autorización, alcance de la solicitud y datos técnicos relevantes.

Adaptix Networks no será responsable por retrasos, omisiones, errores, falta de seguimiento, duplicidad de solicitudes o pérdida de información cuando el Cliente no utilice los canales oficiales o no proporcione información suficiente para registrar y atender correctamente el caso.

5. Contactos autorizados

Adaptix Networks podrá atender solicitudes de soporte únicamente de:

- a) El titular de la cuenta;
- b) Contactos autorizados registrados en el portal de clientes;
- c) Representantes legales o administrativos identificados;
- d) Usuarios técnicos designados por el Cliente;
- e) Personas expresamente autorizadas mediante ticket, correo registrado, contrato, cotización o medio válido.

El Cliente será responsable de mantener actualizados sus contactos administrativos, técnicos, de facturación y soporte dentro del portal de clientes.

Adaptix Networks podrá rechazar, limitar o condicionar solicitudes provenientes de personas no autorizadas, correos no registrados, terceros no identificados o usuarios cuya facultad no pueda verificarse razonablemente.

Las solicitudes realizadas desde el portal de clientes, correo registrado, contacto autorizado o medio previamente utilizado por el Cliente se presumirán válidas, salvo prueba en contrario.



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355

6. Información mínima requerida para soporte

Para atender adecuadamente una solicitud, el Cliente deberá proporcionar, cuando aplique:

- a) Nombre del Cliente o razón social;
- b) Servicio afectado;
- c) Dominio, hostname, servidor, dirección IP, usuario, extensión, troncal, buzón, firewall, VPN, cuenta o recurso involucrado;
- d) Descripción clara del problema o solicitud;
- e) Fecha y hora aproximada del incidente;
- f) Mensajes de error;
- g) Capturas de pantalla;
- h) Logs, registros, trazas o evidencias disponibles;
- i) Cambios recientes realizados por el Cliente;
- j) Alcance de la afectación;
- k) Nivel de urgencia percibido;
- l) Datos de contacto para seguimiento;
- m) Autorización expresa cuando se requiera realizar cambios, reinicios, modificaciones, restauraciones, suspensiones, cancelaciones o intervenciones.

La falta de información suficiente podrá impedir, retrasar o limitar la atención del caso sin responsabilidad para Adaptix Networks.

7. Clasificación de solicitudes

Adaptix Networks podrá clasificar las solicitudes de soporte conforme a su naturaleza, impacto y urgencia.

-Severidad crítica

Incidentes que afectan de forma total un servicio productivo esencial contratado con Adaptix Networks, sin alternativa operativa razonable, y cuya causa aparente pueda estar relacionada con infraestructura, plataforma o servicio bajo responsabilidad de Adaptix Networks.

Ejemplos:

- a) Cloud Server inaccesible por falla aparente de infraestructura;
- b) Servicio de Hospedaje Web completamente fuera de línea;
- c) Caída generalizada de correo atribuible a plataforma de Adaptix;
- d) Troncal SIP totalmente fuera de servicio por causa aparente de plataforma;
- e) Falla de red, storage, firewall o infraestructura administrada por Adaptix que afecte producción.

-Severidad alta

Incidentes que afectan parcialmente un servicio productivo, degradan su operación o afectan a varios usuarios, pero existe operación parcial o alternativa temporal.

Ejemplos:

- a) Degradación de rendimiento;
- b) Intermitencias;
- c) Fallas parciales de correo;
- d) Problemas de VPN para algunos usuarios;
- e) Incidencias de telefonía parcial;
- f) Problemas de acceso a paneles o servicios específicos.



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355

-Severidad media

Solicitudes técnicas que no implican caída total ni afectación crítica inmediata.

Ejemplos:

- a) Cambios de configuración;
- b) Alta o baja de usuarios;
- c) Revisión de DNS;
- d) Ajustes de firewall;
- e) Revisión de consumo;
- f) Consultas técnicas;
- g) Cambios programables.

-Severidad baja

Solicitudes informativas, administrativas, preventivas, estéticas, de documentación, capacitación o cambios sin urgencia operativa.

Ejemplos:

- a) Consultas generales;
- b) Solicitud de reportes;
- c) Cambios menores;
- d) Revisión de documentación;
- e) Orientación de uso;
- f) Solicitudes no críticas.

Adaptix Networks podrá reclasificar la severidad de un ticket cuando la información proporcionada, evidencia técnica o análisis interno indique que la prioridad reportada por el Cliente no corresponde al impacto real del incidente.

8. Tiempos de atención

Los tiempos de atención dependerán del tipo de servicio contratado, severidad, horario, póliza, SLA, disponibilidad de personal, complejidad del caso, colaboración del Cliente y condiciones específicas aplicables.

Salvo que exista un SLA específico contratado, los tiempos de atención serán objetivos razonables de respuesta y no constituirán garantía absoluta de resolución en un plazo determinado.

La respuesta inicial no equivale necesariamente a solución definitiva. Algunos casos pueden requerir diagnóstico, escalamiento, intervención de terceros, ventanas de mantenimiento, cambios programados, validaciones, respaldos, pruebas o autorización del Cliente.

9. Horarios de soporte

El horario de soporte aplicable será el publicado por Adaptix Networks, el establecido en la cotización, contrato, póliza, SLA o condiciones específicas del servicio contratado.

Salvo pacto expreso en contrario, no todos los servicios incluyen soporte 24/7.

Los servicios críticos, administrados o sujetos a SLA podrán tener condiciones especiales de atención, monitoreo, escalamiento o disponibilidad, siempre que dichas condiciones hayan sido contratadas expresamente.



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355

Las solicitudes recibidas fuera del horario aplicable podrán ser atendidas en el siguiente horario hábil, salvo que el Cliente cuente con cobertura especial o que Adaptix Networks determine, a su discreción, que existe un incidente crítico que requiere atención urgente.

10. Soporte incluido

Salvo que la cotización, contrato, póliza, SLA o condición específica indique algo distinto, el soporte incluido podrá comprender:

- a) Verificación de disponibilidad del servicio contratado;
- b) Revisión de acceso a plataformas, paneles o recursos provistos por Adaptix Networks;
- c) Diagnóstico inicial de incidencias reportadas;
- d) Validación de estado de servidores, Hospedaje Web, correo, DNS, firewall, backup, telefonía o servicios contratados;
- e) Revisión de configuraciones bajo administración de Adaptix Networks;
- f) Atención de fallas imputables a infraestructura o plataformas de Adaptix Networks;
- g) Aplicación de cambios simples cuando estén incluidos en el alcance contratado;
- h) Orientación básica sobre uso del servicio;
- i) Escalamiento a proveedores o terceros cuando Adaptix Networks actúe como intermediario o gestor del servicio.

El soporte incluido estará limitado al alcance técnico y comercial del servicio contratado.

11. Servicios administrados y no administrados

En servicios **no administrados**, Adaptix Networks proporciona infraestructura, plataforma, recurso, acceso o servicio base, pero el Cliente conserva la responsabilidad sobre la administración interna, configuración, seguridad, actualización, aplicaciones, usuarios, contenidos, licencias, bases de datos, contraseñas, reglas, políticas y operación del servicio.

En servicios **administrados**, Adaptix Networks asumirá únicamente las tareas expresamente descritas en la cotización, contrato, póliza, SLA o condición específica correspondiente.

Cualquier actividad no incluida expresamente en el alcance contratado podrá considerarse servicio adicional y generar cargos independientes.

12. Actividades no incluidas salvo contratación expresa

Salvo pacto expreso por escrito, no se consideran incluidas dentro del soporte estándar:

- a) Administración completa de sistemas operativos;
- b) Desarrollo, programación o modificación de código;
- c) Depuración de aplicaciones del Cliente;
- d) Soporte avanzado a software de terceros;
- e) Limpieza de malware;
- f) Hardening de servidores o aplicaciones;
- g) Auditorías de seguridad;
- h) Recuperación de información eliminada por el Cliente;
- i) Restauraciones desde respaldos no contratados;
- j) Migraciones;
- k) Optimización de bases de datos;
- l) Optimización de rendimiento de aplicaciones;
- m) Soporte a equipos, redes, dispositivos o proveedores externos del Cliente;
- n) Soporte a usuarios finales del Cliente;



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355

- o) Capacitación;
- p) Cambios masivos;
- q) Automatizaciones;
- r) Reinstalaciones;
- s) Configuraciones complejas;
- t) Troubleshooting de redes ajenas a Adaptix Networks;
- u) Atención de incidentes causados por credenciales comprometidas, errores del Cliente, software vulnerable o falta de actualización;
- v) Actividades fuera de horario sin cobertura contratada.

Adaptix Networks podrá cotizar estas actividades como servicios profesionales, póliza de soporte, soporte avanzado, intervención puntual o proyecto especial.

13. Cambios, autorizaciones e intervenciones

Cuando una solicitud implique cambios técnicos, reinicios, modificaciones de configuración, reglas de firewall, DNS, migraciones, restauraciones, eliminación de información, altas, bajas, cambios de credenciales, apertura de puertos, cambios de rutas, ajustes de PBX, troncales, VPN o cualquier intervención con impacto operativo, Adaptix Networks podrá requerir autorización expresa del Cliente o contacto autorizado.

El Cliente reconoce que ciertos cambios pueden generar interrupciones, degradaciones, riesgos operativos, pérdida de conectividad, pérdida de configuración, reinicios, incompatibilidades o afectaciones temporales.

Adaptix Networks no será responsable por consecuencias derivadas de cambios solicitados o autorizados por el Cliente, salvo que exista falla directamente imputable a Adaptix Networks.

14. Soporte remoto

Adaptix Networks podrá prestar soporte remoto mediante herramientas de acceso, sesiones compartidas, VPN, RDP, SSH, paneles de control, consolas, sistemas de monitoreo, agentes, herramientas de diagnóstico o medios similares.

El Cliente deberá proporcionar accesos, permisos, ventanas de intervención, credenciales temporales o autorizaciones cuando sean necesarias.

El Cliente será responsable de retirar, cambiar o revocar credenciales, accesos temporales o permisos otorgados a Adaptix Networks cuando ya no sean necesarios, salvo que el servicio contratado contemple administración continua.

Adaptix Networks procurará manejar los accesos proporcionados con confidencialidad y únicamente para la finalidad del soporte solicitado.

15. Credenciales y seguridad

El Cliente no deberá compartir contraseñas sensibles, llaves privadas, credenciales maestras o accesos críticos por canales inseguros.

Cuando sea indispensable compartir accesos para soporte, el Cliente deberá, en la medida de lo posible:

- a) Crear usuarios temporales;
- b) Limitar privilegios;
- c) Usar canales seguros;
- d) Cambiar contraseñas al concluir la intervención;



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355

- e) Revocar accesos innecesarios;
- f) Activar doble factor de autenticación cuando esté disponible.

Adaptix Networks no será responsable por accesos no autorizados, incidentes, consumos, cambios o daños derivados de la falta de control de credenciales por parte del Cliente.

16. Tickets duplicados o múltiples canales

Para evitar confusión, pérdida de trazabilidad o duplicidad de trabajos, el Cliente deberá evitar abrir múltiples tickets por el mismo incidente o reportar simultáneamente el mismo caso por diversos canales sin indicar el número de ticket principal.

Adaptix Networks podrá fusionar, cerrar, relacionar o consolidar tickets duplicados.

Cuando existan múltiples solicitudes contradictorias, Adaptix Networks podrá solicitar aclaración o autorización adicional antes de proceder.

17. Documentación de acciones

Adaptix Networks podrá documentar dentro del ticket, bitácoras internas, sistemas de monitoreo, notas administrativas o registros técnicos las acciones realizadas, diagnósticos, evidencias, tiempos, autorizaciones, archivos, capturas, logs, comunicaciones, cambios y resultados de la atención.

El Cliente reconoce que esta documentación podrá utilizarse como evidencia de soporte, cumplimiento, entrega de servicio, resolución de incidentes, aclaraciones, auditorías, disputas de pago, reclamaciones o defensa jurídica.

18. Responsabilidad del Cliente durante el soporte

El Cliente deberá:

- a) Proporcionar información clara y suficiente;
- b) Mantener contactos actualizados;
- c) Responder oportunamente solicitudes de información;
- d) Autorizar cambios cuando sean necesarios;
- e) Realizar respaldos cuando el cambio solicitado pueda implicar riesgo;
- f) Validar la solución o resultado entregado;
- g) Informar si el problema persiste;
- h) Evitar modificar configuraciones durante el diagnóstico sin informar al equipo de soporte;
- i) Cooperar con pruebas, accesos, ventanas de mantenimiento o validaciones;
- j) Cumplir las recomendaciones de seguridad y uso aceptable.

La falta de colaboración del Cliente podrá retrasar, limitar o impedir la atención del caso sin responsabilidad para Adaptix Networks.

19. Respaldo previo a cambios

Cuando una solicitud implique cambios relevantes, actualizaciones, migraciones, restauraciones, limpieza, modificaciones de configuración, intervención sobre bases de datos, servidores, sitios web, correo, DNS, firewall, PBX o sistemas productivos, el Cliente será responsable de contar con respaldos actualizados, completos y verificados, salvo que haya contratado expresamente un servicio de respaldo administrado que cubra el recurso afectado.



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355

Adaptix Networks podrá recomendar la realización de respaldos antes de una intervención, pero dicha recomendación no implica que Adaptix Networks asuma obligación de respaldo, salvo contratación expresa.

20. Cierre de tickets

Un ticket podrá cerrarse cuando:

- a) La solicitud haya sido atendida;
- b) Se haya entregado respuesta, diagnóstico o solución;
- c) El Cliente confirme la resolución;
- d) El Cliente no responda dentro de un plazo razonable;
- e) Se determine que el caso está fuera de alcance;
- f) Se requiera cotización adicional y el Cliente no la autorice;
- g) La causa dependa de terceros o de acciones pendientes del Cliente;
- h) El servicio esté suspendido, cancelado o terminado;
- i) El ticket sea duplicado o improcedente.

El cierre de un ticket no impide que el Cliente abra una nueva solicitud si el problema persiste o se presenta nuevamente.

21. Reapertura de tickets

Adaptix Networks podrá permitir la reapertura de tickets cuando el asunto original no haya quedado resuelto o se requiera seguimiento inmediato.

Cuando se trate de un incidente distinto, una nueva solicitud, una nueva fecha de afectación, un cambio adicional o un problema diferente, Adaptix Networks podrá solicitar la apertura de un nuevo ticket para mantener trazabilidad adecuada.

22. Servicios suspendidos o con adeudo

Adaptix Networks podrá limitar, rechazar o suspender la atención de soporte en cuentas con adeudos vencidos, servicios suspendidos, contracargos, disputas de pago, información incompleta, abuso, incumplimientos o cancelaciones en proceso.

Lo anterior no impide que Adaptix Networks atienda, a su discreción, solicitudes relacionadas con regularización de pagos, reactivación, seguridad, prevención de abuso o protección de terceros.

23. Soporte ante abuso, spam, malware o fraude

Cuando una solicitud esté relacionada con spam, phishing, malware, ransomware, fraude, tráfico anómalo, abuso de red, listas negras, credenciales comprometidas, llamadas no autorizadas, fraude VoIP, ataques, sitios comprometidos o actividades prohibidas, Adaptix Networks podrá actuar conforme a la ****Política de Uso Aceptable****.

Las acciones podrán incluir:

- a) Suspensión preventiva;
- b) Bloqueo de puertos, cuentas, buzones, extensiones, troncales o destinos;
- c) Cambio o revocación de credenciales;
- d) Filtrado o aislamiento de tráfico;
- e) Solicitud de limpieza o corrección;
- f) Requerimiento de actualización de software;



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355

- g) Eliminación o desactivación de contenido malicioso;
- h) Reactivación condicionada a medidas correctivas;
- i) Cobro de servicios adicionales por limpieza, recuperación o mitigación.

24. Soporte sobre servicios de terceros

Cuando el incidente dependa de fabricantes, registradores, autoridades certificadoras, carriers, proveedores de software, centros de datos, pasarelas de pago, operadores telefónicos, proveedores cloud u otros terceros, Adaptix Networks podrá asistir al Cliente dentro del alcance contratado, pero no será responsable por tiempos, decisiones, políticas, fallas, rechazos, bloqueos, cambios, precios, validaciones o respuestas de dichos terceros.

Adaptix Networks podrá escalar casos a terceros cuando corresponda, pero la resolución estará sujeta a las condiciones, tiempos y políticas del proveedor involucrado.

25. Soporte en sitio

El soporte en sitio no se encuentra incluido salvo contratación expresa.

Cuando sea requerido, podrá estar sujeto a disponibilidad, cotización previa, viáticos, gastos de traslado, horario, ubicación, complejidad, urgencia, personal disponible y condiciones comerciales aplicables.

La visita en sitio podrá facturarse aunque el problema derive de causas no imputables a Adaptix Networks, equipos del Cliente, proveedores externos, cableado, energía, red local, software, usuarios, dispositivos o configuraciones ajenas al servicio contratado.

26. Emergencias

Esta Política complementa los **Términos y Condiciones Generales de Servicio**, las condiciones específicas del servicio contratado, la **Política de Soporte Técnico**, la **Política de Cancelación, Reembolso, Suspensión y Reactivación**, la **Política de Respaldo, Retención y Recuperación de Información**, la **Política de Validación y Entrega de Accesos Administrativos**, el **Aviso de Privacidad** y demás documentos legales publicados por Adaptix Networks.

En caso de contradicción entre esta Política y las condiciones específicas de un servicio, prevalecerán las condiciones específicas únicamente respecto del servicio correspondiente, salvo disposición legal irrenunciable en contrario.

27. Buenas prácticas para solicitar soporte

Para acelerar la atención, el Cliente deberá procurar que sus tickets sean claros, completos y accionables.

Un buen ticket debe incluir:

- a) Servicio afectado;
- b) Descripción concreta del problema;
- c) Impacto real;
- d) Fecha y hora de inicio;
- e) Usuarios afectados;
- f) Mensajes de error;
- g) Capturas o logs;
- h) Cambios recientes;



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355

- i) Pruebas ya realizadas;
- j) Resultado esperado.

Ejemplo de solicitud incompleta:

> **"No funciona."**

Ejemplo de solicitud adecuada:

> **"El servidor `cs01` no responde por RDP desde las 09:20. La dirección IP es `x.x.x.x`. Desde nuestra oficina sí hay Internet. Probamos reiniciar el router local y hacer ping, pero no responde. Hay 8 usuarios afectados."**

28. Uso de tickets como base operativa

El Cliente reconoce que el sistema de tickets permite a Adaptix Networks operar soporte de forma profesional, ordenada y auditable.

El ticket centraliza la información y evita que el soporte se disperse entre llamadas, chats, correos personales o mensajes aislados.

El ticket permite:

- a) Priorizar correctamente;
- b) Asignar técnicos;
- c) Dar seguimiento;
- d) Escalar internamente;
- e) Evitar pérdida de contexto;
- f) Medir tiempos de atención;
- g) Documentar cambios;
- h) Registrar autorizaciones;
- i) Proteger la información del Cliente;
- j) Construir historial técnico;
- k) Detectar problemas recurrentes;
- l) Mejorar la calidad del servicio.

Por ello, Adaptix Networks podrá requerir que cualquier solicitud técnica, cambio, incidencia, autorización o aclaración sea registrada mediante ticket antes de ser atendida formalmente.

29. Evidencia y disputas

Los tickets, correos, logs, notas internas, registros de portal, capturas, diagnósticos, órdenes de trabajo y comunicaciones relacionadas con soporte podrán utilizarse como evidencia de:

- a) Solicitud del Cliente;
- b) Autorización de cambios;
- c) Prestación del servicio;
- d) Entrega digital;
- e) Atención técnica;
- f) Resolución de incidentes;
- g) Uso del servicio;
- h) Alcance contratado;
- i) Causas no imputables a Adaptix Networks;
- j) Incumplimiento del Cliente;



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355

k) Defensa ante reclamaciones, contracargos, disputas de pago o procedimientos legales.

El Cliente acepta que la trazabilidad documentada en tickets es parte fundamental de la relación operativa y contractual con Adaptix Networks.

30. Limitaciones del soporte

Adaptix Networks prestará soporte con esfuerzos comercialmente razonables conforme al alcance contratado.

No obstante, salvo pacto expreso en contrario, Adaptix Networks no garantiza:

- a) Solución de problemas causados por terceros;
- b) Corrección de software defectuoso, vulnerable o desactualizado del Cliente;
- c) Recuperación de información sin respaldo contratado;
- d) Eliminación completa de malware sin servicio especializado contratado;
- e) Compatibilidad de todas las aplicaciones, plugins, sistemas o dispositivos;
- f) Resultados específicos en optimización, posicionamiento, entregabilidad de correo, rendimiento de aplicaciones o calidad de redes externas;
- g) Continuidad de servicios suspendidos por falta de pago, abuso o incumplimiento;
- h) Atención de solicitudes fuera del alcance o sin información suficiente.

31. Cobro de soporte adicional

Adaptix Networks podrá cobrar soporte adicional cuando:

- a) La solicitud esté fuera del alcance contratado;
- b) Requiera intervención especializada;
- c) Sea consecuencia de errores, omisiones o cambios del Cliente;
- d) Involucre software, dispositivos, redes o proveedores externos;
- e) Implice recuperación, restauración, migración, limpieza de malware, hardening o consultoría;
- f) Requiera atención fuera de horario;
- g) Implice urgencia no cubierta por el servicio contratado;
- h) Requiera desplazamiento en sitio;
- i) Sea consecuencia de credenciales comprometidas, falta de actualización, uso indebido o incumplimiento del Cliente.

El soporte adicional podrá requerir autorización previa del Cliente, cotización, pago anticipado o aceptación de cargos.

32. Relación con otros documentos

Esta Política complementa los **Términos y Condiciones Generales de Servicio**, la **Política de Uso Aceptable**, la **Política de Soporte Técnico**, la **Política de Cancelación, Reembolso, Suspensión y Reactivación**, la **Política de Respaldos, Retención y Recuperación de Información**, la **Política de Validación y Entrega de Accesos Administrativos**, el **Aviso de Privacidad** y las condiciones específicas del servicio contratado.

En caso de contradicción entre esta Política y una condición específica del servicio, prevalecerá la condición específica únicamente respecto del servicio correspondiente, salvo disposición legal irrenunciable en contrario.



33. Modificaciones

Adaptix Networks podrá modificar, actualizar o sustituir esta Política en cualquier momento para atender cambios legales, regulatorios, operativos, técnicos, comerciales, de seguridad, de proveedores o de prácticas internas.

Las modificaciones serán publicadas en la sección de Información Legal del sitio web de Adaptix Networks.

La versión vigente será la publicada en:

<https://www.adaptixnetworks.com/informacion-legal/>

El uso continuado de los servicios después de la publicación de modificaciones implicará la aceptación de la Política actualizada.

34. Vigencia

La presente Política de Soporte Técnico entrará en vigor a partir de la fecha indicada al inicio del documento y permanecerá vigente hasta que sea modificada, sustituida o actualizada por Adaptix Networks.

Adaptix Networks, S.A. de C.V.
Política de Soporte Técnico
Rev. 20260809



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410
+52 (222) 555-2355