TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SOPORTE REMOTO

Versión 0.1 | Fecha de última modificación: 09.11.2026

Los presentes Términos y Condiciones de Herramientas de Soporte Remoto (los "T&C de Soporte Remoto") complementan los Términos y Condiciones Generales (los "T&CG") disponibles para consulta en el siguiente enlace electrónico: https://www.biomerieux.com/mx/es/terminos-y-condiciones.html, y regulan la habilitación y utilización de las herramientas de conectividad y soporte remoto de bioMérieux que se identifiquen en la Cotización.

1. Objeto y ámbito de aplicación.

1.1.. Estos T&C de Soporte Remoto regulan las condiciones específicas bajo las cuales bioMérieux pone a disposición del Cliente herramientas de conectividad y soporte remoto, incluyendo VILINK® y SECURELINK® (las "Herramientas"), para los Instrumentos o sistemas de bioMérieux identificados en la Cotización.

1.2. Estos T&C de Soporte Remoto serán aplicables a cualquiera de los esquemas comerciales previstos en los T&CG, siempre que la Cotización correspondiente identifique expresamente las Herramientas o contemple su habilitación para los Instrumentos. La inclusión de estos T&C de Soporte Remoto no implica por sí misma la contratación de una póliza de mantenimiento ni amplía la cobertura de garantía, servicio o soporte que corresponda al esquema comercial aplicable.

1.3. Las Herramientas tienen por finalidad complementar, y no sustituir, los demás medios de asistencia técnica, mantenimiento y soporte que bioMérieux ofrezca o que el Cliente haya contratado. Su disponibilidad y funcionalidad dependerán de la compatibilidad de los Instrumentos, de la infraestructura del Cliente y de las condiciones técnicas aplicables.

2. Documentos integrantes e interpretación.

2.1.. La operación estará integrada por la Cotización aceptada, los T&CG, estos T&C de Soporte Remoto y, cuando corresponda, las especificaciones técnicas vigentes de las Herramientas que bioMérieux ponga a disposición del Cliente. Los documentos se interpretarán conforme a las reglas de integración y prelación previstas en los T&CG.

2.2. En caso de contradicción, estos T&C de Soporte Remoto prevalecerán únicamente respecto de las condiciones particulares de habilitación, acceso y utilización de las Herramientas. Los T&CG prevalecerán en las materias generales, incluyendo pagos, responsabilidad, indemnizaciones, datos personales, confidencialidad, suspensión, terminación y ley aplicable, salvo disposición expresa en contrario.

2.3. La Cotización identificará los Instrumentos respecto de los cuales se habilitarán las Herramientas y, cuando corresponda, las condiciones comerciales específicas relacionadas con su implementación.

3. Funcionalidades y alcance de las Herramientas.

3.1. Según la herramienta, el Instrumento y la compatibilidad técnica, las funcionalidades podrán incluir: (a) acceso remoto para investigar, diagnosticar y atender errores o problemas de rendimiento; (b) asistencia técnica y orientación remota a usuarios autorizados por el Cliente; (c) recopilación automatizada de datos técnicos y operativos relacionados con el funcionamiento y desempeño de los Instrumentos; y (d) habilitación de medios para la entrega o instalación remota de actualizaciones de software, parches y mejoras.

3.2. La disponibilidad de cada funcionalidad dependerá del modelo del Instrumento, su configuración, el sistema operativo, la infraestructura de red y las características de la Herramienta. No todas las funcionalidades estarán necesariamente disponibles para todos los Instrumentos.

3.3. Las Herramientas permiten apoyar el diagnóstico y la atención técnica, pero no garantizan que todas las fallas puedan identificarse o resolverse remotamente. Cuando sea necesario, bioMérieux podrá recomendar o coordinar atención telefónica o presencial, conforme a la cobertura y condiciones comerciales aplicables.

3.4. La habilitación de las Herramientas no constituye un compromiso de disponibilidad ininterrumpida, ni establece tiempos garantizados de respuesta, diagnóstico o reparación, salvo que dichos compromisos se indiquen expresamente en otro documento contractual aplicable.

4. Habilitación y requisitos técnicos.

4.1. El Cliente deberá permitir y facilitar la habilitación de las Herramientas en los Instrumentos identificados en la Cotización y proporcionar, por su cuenta, la infraestructura, accesos, configuraciones de red, permisos y demás condiciones técnicas que razonablemente se requieran para su instalación y funcionamiento.

4.2. Los requisitos técnicos podrán incluir, según la herramienta y el Instrumento: (a) puerto de red Ethernet disponible; (b) conectividad y ancho de banda adecuados; (c) direccionamiento IP y configuración de red compatibles; (d) habilitación de comunicación con los servidores y a través de los puertos que se indiquen; y (e) autorizaciones internas de tecnología, seguridad informática o terceros que administren la red del Cliente.

4.3. Las especificaciones concretas, incluyendo direcciones de servidores, puertos, protocolos, versiones, parámetros de red y requisitos de compatibilidad, se describirán en un documento técnico separado que bioMérieux pondrá a disposición del Cliente y que podrá actualizarse cuando existan cambios técnicos, de seguridad o de funcionamiento. La versión aplicable será la comunicada por bioMérieux para la implementación o actualización correspondiente.

4.4. El Cliente será responsable de revisar las especificaciones técnicas con sus áreas de tecnología y seguridad informática, así como de obtener las autorizaciones de terceros que administren su infraestructura. bioMérieux podrá validar la compatibilidad de los Instrumentos y de la infraestructura antes de completar la habilitación.

4.5. Si el Cliente no proporciona las condiciones técnicas necesarias, bioMérieux podrá informar que la habilitación no es técnicamente viable o que la funcionalidad de las Herramientas se encuentra limitada. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de las consecuencias económicas que, en su caso, establezcan los T&CG y la Cotización por la falta de implementación de la conectividad.

5. Acceso remoto y autorización de sesiones.

5.1. El acceso remoto interactivo de bioMérieux a un Instrumento para realizar actividades de diagnóstico, asistencia, configuración o intervención requerirá la autorización expresa del Cliente para cada sesión. La autorización deberá otorgarla un usuario o contacto autorizado por el Cliente a través del mecanismo operativo que bioMérieux tenga habilitado.

5.2. La autorización de una sesión deberá entenderse limitada al Instrumento, finalidad y periodo de conexión correspondientes. No constituirá una autorización general o permanente para que bioMérieux acceda interactivamente a los Instrumentos en sesiones futuras.

5.3. La recopilación automatizada de datos técnicos y operativos podrá realizarse conforme a la configuración de la Herramienta que haya sido habilitada y autorizada por el Cliente, sin que cada transmisión automatizada requiera una autorización individual, siempre que no implique por sí misma una sesión de acceso remoto interactivo.

5.4. El Cliente podrá solicitar que una sesión interactiva concluya o podrá impedir su inicio mediante los controles disponibles. La interrupción de una sesión no elimina los datos técnicos que hayan sido recopilados legítimamente con anterioridad ni impide que se generen consecuencias operativas o económicas conforme a los T&CG si el Cliente deshabilita la conectividad.

5.5. El Cliente designará a las personas facultadas para solicitar, autorizar y supervisar sesiones remotas, y será responsable de comunicar a bioMérieux cualquier cambio en dichas designaciones.

6. Datos técnicos y operativos.

6.1. bioMérieux podrá recopilar datos técnicos y operativos no personales relacionados con el uso, funcionamiento, estado, rendimiento, errores, alertas y configuración de los Instrumentos, en la medida que las Herramientas lo permitan y resulte necesario o pertinente para prestar soporte, monitorear el desempeño y analizar el funcionamiento de los Instrumentos.

6.2. bioMérieux podrá utilizar dichos datos no personales para: (a) diagnosticar fallas y prestar asistencia técnica; (b) monitorear el rendimiento y detectar posibles anomalías; (c) mejorar, mantener y desarrollar Productos, software y Servicios; (d) realizar actividades de investigación, análisis estadístico y evaluación comparativa; y (e) otros fines internos comerciales, técnicos y operativos relacionados con sus Productos y Servicios.

6.3. bioMérieux procurará que los datos utilizados para análisis, investigación, estadísticas o evaluación comparativa no identifiquen al Cliente, a pacientes ni a personas físicas. Esta disposición no implica que las Herramientas nunca puedan acceder incidentalmente a información que pudiera constituir dato personal.

6.4. La recopilación y utilización de datos personales, cuando ocurra, se sujetará a la sección 11 de estos T&C de Soporte Remoto, a los T&CG y a la legislación aplicable.

7. Actualizaciones de software.

7.1.. Cuando sea técnicamente aplicable, bioMérieux podrá poner a disposición del Cliente actualizaciones, parches correctivos, mejoras funcionales y parches de seguridad para el software de los Instrumentos (las “Actualizaciones”).

7.2. Toda instalación o aplicación remota de una Actualización requerirá la autorización previa del Cliente. bioMérieux informará al Cliente sobre la Actualización y, cuando corresponda, sobre las condiciones técnicas relevantes para su instalación antes de solicitar dicha autorización.

7.3. La autorización para instalar una Actualización se limitará a la Actualización identificada y no se entenderá como autorización anticipada para instalar Actualizaciones posteriores.

7.4. La disponibilidad de Actualizaciones dependerá del Instrumento, su versión de software, compatibilidad y restricciones técnicas o regulatorias aplicables. Estos T&C de Soporte Remoto no obligan a bioMérieux a desarrollar Actualizaciones para todos los Instrumentos ni a mantener indefinidamente versiones o funcionalidades específicas.

7.5. Si el Cliente no autoriza una Actualización, bioMérieux podrá informarle de las consecuencias técnicas o de seguridad que razonablemente puedan derivarse de no instalarla. La decisión del Cliente y sus consecuencias se evaluarán conforme a las circunstancias del caso, los T&CG y las obligaciones legales aplicables.

8. Obligaciones de bioMérieux.

8.1. bioMérieux se obliga a: (a) poner a disposición las Herramientas que sean aplicables a los Instrumentos identificados en la Cotización, sujeto a compatibilidad y disponibilidad técnica; (b) proporcionar al Cliente las especificaciones técnicas necesarias para su habilitación; (c) utilizar el acceso remoto para las finalidades previstas en estos T&C de Soporte Remoto; (d) solicitar autorización expresa antes de iniciar cada sesión interactiva; (e) solicitar autorización previa antes de instalar cualquier Actualización; y (f) tratar los datos personales, cuando corresponda, conforme a los T&CG y la legislación aplicable.

8.2. bioMérieux podrá realizar cambios técnicos razonables en las Herramientas, sus componentes o sus especificaciones, cuando sean necesarios por motivos de seguridad, compatibilidad, mantenimiento o evolución tecnológica, procurando comunicar al Cliente los cambios que requieran acciones de su parte.

9. Obligaciones del Cliente.

9.1. El Cliente se obliga a: (a) colaborar de buena fe en la habilitación y funcionamiento de las Herramientas; (b) proporcionar y mantener la infraestructura de red y los permisos técnicos necesarios; (c) obtener las autorizaciones internas y de terceros que correspondan; (d) designar contactos y usuarios autorizados; (e) solicitar o autorizar las sesiones interactivas y supervisarlas conforme a sus políticas internas; (f) revisar las comunicaciones y consecuencias técnicas de las Actualizaciones y decidir si autoriza su instalación; (g) informar oportunamente a bioMérieux sobre cambios en su infraestructura que puedan afectar la conectividad; y (h) no manipular, deshabilitar, alterar ni interferir indebidamente con las Herramientas o sus componentes.

9.2. El Cliente será responsable de la administración y seguridad de su red, sistemas informáticos, dispositivos de terceros y credenciales bajo su control, así como de mantener las medidas de seguridad que correspondan a su infraestructura.

9.3. El Cliente deberá comunicar a bioMérieux cualquier incidente de seguridad, cambio de configuración o circunstancia que pueda comprometer la conexión remota o la integridad de los Instrumentos, tan pronto como tenga conocimiento de ello.

10. Seguridad informática y limitaciones de conectividad.

10.1. Cada Parte será responsable de las medidas de seguridad de los sistemas, redes, dispositivos y credenciales que se encuentren bajo su control. La conexión de las Herramientas estará sujeta a las políticas de seguridad informática razonables y aplicables de cada Parte, siempre que no impidan injustificadamente la funcionalidad contratada.

10.2. La conectividad podrá verse afectada por interrupciones de Internet, fallas de red, configuraciones del Cliente, restricciones de terceros, incompatibilidades, mantenimiento, incidentes de seguridad u otras circunstancias ajenas al control razonable de bioMérieux. bioMérieux no garantiza que la conexión esté disponible de manera continua o libre de interrupciones.

10.3. Cuando una falla de conectividad impida el soporte remoto, las Partes podrán coordinar medios alternativos de atención conforme a los servicios y coberturas contratados. La falta de conectividad no amplía por sí misma los servicios incluidos ni genera compromisos de atención distintos de los previstos en los documentos aplicables.

10.4. Ninguna disposición de estos T&C de Soporte Remoto exime a una Parte de cumplir las obligaciones de seguridad, confidencialidad o protección de datos que le correspondan conforme a la legislación aplicable.

11. Datos personales y confidencialidad.

11.1. Las Partes reconocen que, por la naturaleza de los Instrumentos y de las Herramientas, bioMérieux no necesita acceder ordinariamente a datos clínicos o personales de pacientes para prestar las funcionalidades de soporte remoto. Sin embargo, podría existir acceso incidental o tratamiento de datos personales dependiendo de la configuración del Instrumento, de la información disponible y de la sesión autorizada.

11.2. Cada Parte cumplirá las obligaciones que le correspondan conforme a la legislación mexicana aplicable en materia de protección de datos personales. Cuando el Cliente determine los fines y medios del tratamiento y bioMérieux trate datos personales por cuenta del Cliente, las Partes documentarán las instrucciones y condiciones aplicables mediante el instrumento correspondiente, cuando resulte necesario.

11.3. El Cliente deberá informar a bioMérieux, antes de la sesión cuando sea razonablemente posible, si el acceso remoto pudiera permitir consultar datos personales o información confidencial sujeta a medidas especiales, y comunicar las instrucciones pertinentes que sean legalmente procedentes. Las instrucciones no podrán exigir a bioMérieux realizar actividades contrarias a la ley, a sus controles de seguridad o a las especificaciones técnicas de las Herramientas.

11.4. La información confidencial a la que cualquiera de las Partes tenga acceso con motivo de estos T&C de Soporte Remoto se tratará conforme a las obligaciones de confidencialidad previstas en los T&CG. El aviso de privacidad de bioMérieux México se encuentra disponible en: https://www.biomerieux.com/mx/es/privacy-notice.html.

12. Responsabilidad.

12.1. La responsabilidad de las Partes derivada de la habilitación, acceso o utilización de las Herramientas se regirá por el régimen de responsabilidad, limitaciones, exclusiones e indemnizaciones establecido en los T&CG, incluyendo sus excepciones y las disposiciones legales imperativas aplicables.

12.2. Sin perjuicio de lo anterior, bioMérieux no será responsable por fallas, interrupciones, demoras o daños en la medida en que sean atribuibles a: (a) infraestructura, red, conectividad a Internet o sistemas del Cliente o de terceros bajo su control; (b) información, permisos o configuraciones incorrectas, incompletas o incompatibles proporcionadas por el Cliente; (c) incumplimiento del Cliente a las especificaciones técnicas o instrucciones aplicables; (d) intervención, modificación, conexión o desconexión de hardware o software por personas no autorizadas; o (e) actos u omisiones de terceros fuera del control razonable de bioMérieux.

12.3. Las exclusiones anteriores solo aplicarán en la medida en que la circunstancia correspondiente haya causado o contribuido al evento que origine la reclamación. Ninguna disposición limitará la responsabilidad que no pueda excluirse o limitarse conforme a la legislación aplicable.

13. Condiciones económicas.

13.1. Salvo que la Cotización indique expresamente lo contrario, la habilitación de las Herramientas no tendrá un cargo independiente para el Cliente.
13.2. La falta de implementación o habilitación de la conectividad remota podrá dar lugar a los ajustes en los costos de servicio o garantía aplicables previstos en los T&CG y reflejados, cuando corresponda, en la Cotización. Dichos ajustes responden a los recursos adicionales que bioMérieux debe destinar a la atención y diagnóstico cuando no se cuenta con las eficiencias operativas que permiten las Herramientas; no constituyen un cargo por el uso de las Herramientas ni una penalización por sí misma.
13.3. Cualquier costo adicional específico aplicable a determinados Instrumentos o funcionalidades deberá identificarse en la Cotización o en el documento comercial correspondiente. Para VITEK MS PRIME podrán aplicar costos adicionales conforme a las condiciones comerciales comunicadas por bioMérieux.

14. Vigencia, suspensión y terminación.

14.1.. Estos T&C de Soporte Remoto entrarán en vigor en la fecha de aceptación de la Cotización y permanecerán vigentes mientras las Herramientas estén contempladas en la operación correspondiente, salvo que los documentos del Acuerdo establezcan otra cosa.

14.2. bioMérieux podrá suspender temporalmente el acceso remoto cuando sea razonablemente necesario para proteger la seguridad, integridad o funcionamiento de los Instrumentos, de las Herramientas o de sus sistemas, o cuando el Cliente incumpla obligaciones técnicas esenciales y no subsane el incumplimiento dentro del plazo aplicable conforme a los T&CG.

14.3. La suspensión, terminación o deshabilitación de las Herramientas no afectará las demás obligaciones contractuales que continúen vigentes ni modificará por sí misma la cobertura de garantía, mantenimiento o soporte contratada. La terminación del Acuerdo y sus efectos se regirán por los T&CG y los T&CP del esquema comercial aplicable.

15. Disposiciones generales.

15.1. Cualquier modificación de las condiciones comerciales específicas de las Herramientas deberá constar en una Cotización, anexo o documento aceptado por las Partes, según corresponda. Las actualizaciones de especificaciones técnicas podrán comunicarse conforme al numeral 4.3, siempre que no modifiquen por sí mismas las condiciones económicas ni las obligaciones esenciales del Acuerdo.

15.2. En todo lo no previsto expresamente en estos T&C de Soporte Remoto, serán aplicables los T&CG y los demás documentos integrantes del Acuerdo. En caso de contradicción, se aplicarán las reglas de prelación previstas en los T&CG.

15.3. La ley aplicable, jurisdicción, notificaciones y demás disposiciones generales serán las establecidas en los T&CG.

ANEXO 1.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE CONECTIVIDAD REMOTA

Las siguientes especificaciones corresponden a los servidores y puertos que deberán encontrarse habilitados para permitir la comunicación de los Instrumentos con las herramientas de conectividad remota:

Herramienta	Servidores	Puerto(s)
VILINK®	https://us.vilink.biomerieux.com https://user.us.vilink.biomerieux.com	TCP 443
SECURELINK®	https://securelink.bmxlatam.com	TCP 22, 80, 443, 4680

* La comunicación deberá estar habilitada a través de los puertos enlistados.

Los requisitos técnicos podrán variar en función de la cantidad de instrumentos a conectar y de las condiciones de compatibilidad de la infraestructura de red. La información de este Anexo podrá actualizarse conforme al numeral 4.3 de estos T&C de Soporte Remoto; bioMérieux comunicará al Cliente la versión aplicable cuando sea necesaria para la implementación o actualización de la conectividad.