

Delto

Terminos y condiciones del servicio a través de Microsoft Marketplace

Salto Tech Center Uruguay

Rincón 11, Floor 3, N° 201
Salto, SA, UY, 50000

Main Delivery Center Uruguay

Dr. Héctor Miranda 2361, Floor 8
Montevideo, MO, UY, 11300

Miami: Postal Office

9516 SW 167 AVE, SUITE 99
Miami, FL, US 33196



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO (MICROSOFT MARKETPLACE) DELTO

Última actualización: 20/09/2025

Este Contrato de Prestación de Servicios (en adelante, el "Contrato") es un acuerdo legal vinculante entre **MOTWER S.A.** (en adelante, "Delto"), sociedad constituida bajo las leyes de Uruguay, con RUT N° 217782990018 y domicilio en Dr. Héctor Miranda 2361, Piso 8, Montevideo, Uruguay; y la entidad que adquiere los servicios (en adelante, el "Cliente") a través del Marketplace de Microsoft Azure.

Al hacer clic en "Get It Now", "Subscribe", "Buy" o al aceptar una Oferta Privada en el Marketplace de Microsoft Azure, el Cliente acepta incondicionalmente los siguientes términos:

PRIMERO: OBJETO Y ALCANCE

1.1. Servicios. Delto se compromete a prestar los servicios de consultoría, implementación de software y/o acceso a la plataforma SaaS (The Banking Agentic Suite) según se detalla en el Plan seleccionado por el Cliente en el Marketplace o en la Oferta Privada específica (en adelante, los "Servicios").

1.2. Alcance. El alcance funcional, cronograma (si aplica MVP o implementación) y características técnicas se registrarán por la descripción oficial de la Oferta en el Marketplace y lo estipulado en el Anexo A de este documento.

SEGUNDO: PRECIO, FACTURACIÓN Y PAGOS

2.1. Facturación a través de Microsoft. El Cliente abonará los importes establecidos en la Oferta. Las Partes acuerdan que la facturación y cobranza serán procesadas enteramente por Microsoft en nombre de Delto. Los términos de pago (Net 30, etc.) se rigen por el acuerdo que el Cliente tenga vigente con Microsoft (Microsoft Customer Agreement).

2.2. Costos Variables y Excedentes (Overage).

El precio base del Servicio incluye los recursos detallados en la Oferta. El consumo que exceda dichos límites o requiera gestión de terceros estará sujeto a costos adicionales:

- A. Inteligencia Artificial (Azure OpenAI):
El servicio incluye un uso razonable limitado a 45.000 tokens de entrada y 5.000 tokens de salida por conversación, con un tope de 3 conversaciones por mes por usuario.

- *Exceso*: En caso de superar estos ratios, Delto se reserva el derecho de limitar el uso de lenguaje natural para dicho usuario o facturar la diferencia de consumo.
- *Gestión de Cuenta*: Si el Cliente utiliza la cuenta de Azure de Delto para el procesamiento de IA, se facturará el costo del consumo más un **10% (diez por ciento)** por gestión administrativa e impuestos.
- **B. Canales de Mensajería (WhatsApp):**
 - Si la facturación de WhatsApp (Meta) no se realiza directamente contra la tarjeta de crédito/cuenta del Cliente y es gestionada por Delto, se cobrará el costo de las conversaciones más un **25% (veinticinco por ciento)** por gestión administrativa e impuestos.

2.3. Mecanismo de Cobro de Variables. Los costos variables podrán ser facturados mediante el mecanismo de "Metered Billing" de Azure (si la oferta lo soporta) o mediante una Oferta Privada complementaria que el Cliente deberá aceptar para regularizar los saldos.

TERCERO: OBLIGACIONES Y SOPORTE

3.1. Soporte. Delto proporcionará soporte técnico y mantenimiento según los Niveles de Servicio (SLA) detallados en el Anexo A.

3.2. Bolsa de Horas. Si el plan incluye una bolsa de horas de servicios profesionales, estas se limitan a: entrega de reportes, consultas, análisis y cambios básicos. Cualquier desarrollo o reunión fuera de este alcance será cotizado aparte.

CUARTO: PROPIEDAD INTELECTUAL

4.1. Delto conserva la totalidad de los derechos de propiedad intelectual sobre la plataforma, software base, código fuente, know-how y metodologías utilizadas. El Cliente recibe una licencia de uso no exclusiva, intransferible y limitada al periodo de suscripción pagado.

QUINTO: CONFIDENCIALIDAD

5.1. Ambas Partes mantendrán la estricta confidencialidad de la información técnica, comercial y financiera intercambiada. Esta obligación sobrevivirá por 2 (dos) años a la terminación del contrato.

SEXTO: INDEPENDENCIA E INDEMNIDAD

6.1. Las Partes son contratistas independientes. Nada en este Contrato crea una relación laboral, de agencia o asociación.

6.2. Cada Parte mantendrá indemne a la otra frente a reclamos de terceros derivados de su propia negligencia grave o dolo.

SÉPTIMO: VIGENCIA Y TERMINACIÓN

7.1. La vigencia corresponde al periodo de suscripción seleccionado en Azure. La cancelación o renovación automática se rige por las políticas del Marketplace de Microsoft.

OCTAVO: LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

8.1. Este Contrato se rige por las leyes de la República Oriental del Uruguay. Cualquier disputa será sometida a los tribunales competentes de la ciudad de Montevideo, Uruguay.

ANEXO A: ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

1. ALCANCE DEL SLA

Este anexo define los niveles de servicio garantizados para las plataformas **Helpcenter** y **CX Suite** alojadas en Azure y soportadas por Delto.

- **Soporte Estándar:** Aplica a todos los contratos.
- **Disponibilidad:** Aplica según el plan contratado (Normal o Reducido).

2. CLASIFICACIÓN DE INCIDENTES Y TIEMPOS DE RESPUESTA

El Cliente debe reportar los incidentes a través del portal oficial:

<https://support.delto.com>. El tiempo de respuesta ("Primera Respuesta") se define como el tiempo transcurrido hasta la asignación de un técnico.

Tipo de Solicitud	Definición	Tiempo de Respuesta (Máx)
Tipo A (Crítico)	Error que impide la operativa diaria o afecta >30% de usuarios.	4 horas
Tipo B (Error)	Error funcional que no impide la operativa diaria.	8 horas
Tipo C (Consulta)	Consultas, dudas operativas o solicitudes de ajuste leve.	24 horas

3. GARANTÍA DE DISPONIBILIDAD (UPTIME)

Dependiendo del plan contratado explícitamente, se aplican los siguientes niveles:

- **SLA Normal (99%)**: Máximo de indisponibilidad mensual aprox. 7 horas y 14 min.
- **SLA Reducido (99.9%)**: Máximo de indisponibilidad mensual aprox. 43 min. Aplica exclusivamente a CX Suite si fue contratado bajo esta modalidad.

La disponibilidad se mide sobre caídas que afecten a más del 30% de los usuarios. Se puede verificar la referencia en uptime.is.

4. EXCLUSIONES

El SLA y las garantías de tiempo no aplican en casos de:

- Mantenimiento programado notificado previamente.
- Fallas en servicios de terceros (Azure, OpenAI, WhatsApp/Meta, Servicios de Autenticación).
- Problemas de conectividad local del Cliente (VPN, Firewall).
- Fuerza mayor (Desastres naturales, guerras, pandemias).

5. POLÍTICA DE INDEMNIZACIÓN Y CRÉDITOS EN AZURE

En caso de incumplimiento del SLA atribuible exclusivamente a Delto:

5.1. Mecanismo: La indemnización se realizará mediante una nota de crédito o reembolso parcial procesado a través de Microsoft Azure, aplicable al periodo afectado, una vez el incidente sea validado por Delto.

5.2. Límites:

- La indemnización no podrá exceder el **10%** del valor mensual de la licencia (ítem "MAUs" o suscripción base).
- No aplica sobre costos de consumo de nube (Azure Consumption) ni servicios de terceros.
- Si el proveedor tercero (ej. Azure u OpenAI) otorga créditos a Delto por caídas masivas, Delto trasladará dichos créditos al Cliente en la proporción correspondiente.

5.3. Requisito: Para solicitar indemnización, el Cliente debe tener contratado un plan con SLA garantizado y reportar el fallo dentro de los 5 días hábiles posteriores al cierre del mes.

6. GARANTÍA DE IMPLEMENTACIÓN

Se otorga un periodo de **60 (sesenta) días** post-implementación o puesta en producción para la corrección de errores (bugs) incluidos en el alcance original sin costo adicional. Cambios de alcance o nuevas funcionalidades no están cubiertos por esta garantía.