

Términos y Condiciones — CLOUD GOBIERNO

MOOM, S.A. de C.V.

Versión 4.0 — septiembre de 2026 · Aplicable a los períodos 2026 y 2027

Esta versión sustituye a la edición de marzo de 2026 y a cualquier versión anterior.

MARCO COMÚN (Gobierno)

1. Definiciones y documentos aplicables. Para efectos de estos Términos: (a) MOOM es MOOM, S.A. de C.V.; (b) Cliente es la institución contratante; (c) Proveedor o Fabricante es el tercero titular de la tecnología, plataforma o licencia (por ejemplo, Microsoft, ESET, Odoo, Meltwater, respond.io, Telnix, Meta/WhatsApp o Sectigo); (d) MSP (Managed Services Provider, o Proveedor de Servicios Administrados) es la modalidad en la que MOOM implementa, administra y da soporte al servicio; (e) EULA (End User License Agreement, o Acuerdo de Licencia de Usuario Final) es el contrato que el Fabricante impone al usuario final; (f) SLA (Service Level Agreement, o Acuerdo de Nivel de Servicio) es el compromiso de tiempos de atención descrito en la cláusula 12; y (g) UCP es la Unidad de Compras Públicas del Cliente. Forman parte integral de estos Términos: (i) la cotización emitida por MOOM, (ii) la orden de compra o contrato administrativo del Cliente (si aplica) y (iii) estos Términos con sus anexos. En caso de contradicción, prevalecerá: (a) contrato u orden de compra aceptado por MOOM por escrito, (b) cotización, (c) estos Términos.

2. Modalidades de contratación. MOOM presta servicios bajo dos modalidades, y la cotización indica cuál aplica a cada línea. Modalidad A — Servicio Administrado (MSP): MOOM implementa, configura, administra y da soporte técnico conforme al plan contratado y al SLA de la cláusula 12. Modalidad B — Reventa de licencias y suscripciones: MOOM únicamente compra y revende la licencia o el acceso a la plataforma, sin soporte técnico, sin implementación, sin configuración, sin administración y sin SLA, conforme al ANEXO L. Si la cotización o los términos de referencia no exigen expresamente soporte, implementación o administración, la línea se entiende contratada bajo la Modalidad B. Una misma cotización puede contener líneas en ambas modalidades.

3. Impuestos. Los precios incluyen IVA (Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios), salvo que por normativa aplicable el Cliente esté exento y lo acredite antes de la facturación.

4. Declaración de capacidad legal. MOOM, S.A. de C.V. manifiesta que cuenta con capacidad legal para ofertar y contratar y se encuentra solvente de obligaciones fiscales, municipales, de seguridad social y previsional. MOOM podrá presentar solvencias originales cuando la UCP o el Cliente las requiera conforme al procedimiento aplicable.

5. Suscripción, plazo, activación y renovación. (a) Plazo. Salvo pacto distinto por escrito, el plazo de ejecución es de doce (12) meses. (b) Activación. La activación se entiende realizada al momento en que MOOM habilita accesos, activa licencias o confirma por correo el inicio o puesta en marcha del servicio. El cronograma y las entregas podrán ajustarse por causas atribuibles al Cliente, por ejemplo falta de accesos, aprobaciones, actas, lineamientos o información. (c) Renovación. No existe renovación automática. La continuidad al vencimiento requiere una nueva orden de compra, contrato o adenda formalizada antes de la fecha de vencimiento. MOOM notificará el vencimiento con al menos sesenta (60) días calendario de anticipación, a efecto de que el Cliente disponga del tiempo necesario para el trámite administrativo. Si el instrumento no está formalizado a la fecha de vencimiento, el servicio termina en esa fecha y MOOM no estará obligado a continuar prestándolo ni a mantener vigentes licencias, certificados, dominios o suscripciones. (d) Precio en la renovación. Los precios se revisan en cada renovación y MOOM presentará la recotización junto con el aviso de vencimiento; los ajustes de terceros durante el período vigente se rigen por la cláusula 11. (e) Cambios de alcance. Las ampliaciones y reducciones se tramitan conforme a la cláusula 13 y requieren el instrumento administrativo que corresponda; las licencias de terceros ya adquiridas no se reducen ni se reembolsan conforme al ANEXO L. (f) Terminación. Se rige por la cláusula 22. (g) Efectos al terminar. Dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de

vencimiento o terminación, el Cliente podrá solicitar la entrega de su información en los formatos estándar disponibles. Vencido ese plazo, MOOM podrá depurarla conforme al ANEXO D, a las políticas de retención de los Fabricantes y a la normativa de archivos aplicable a la institución. Los servicios de migración o exportación extraordinaria se cotizan por separado.

6. Vigencia de oferta. Los precios ofertados tienen vigencia de treinta (30) días calendario a partir de la fecha de emisión de la cotización. Los precios de licencias, suscripciones y consumo de terceros están sujetos a la cláusula 11.

7. Facturación, recepción y forma de pago. Salvo que el contrato disponga otra cosa, el servicio se factura mensualmente por servicios, licencias o pauta consumida, o según la cotización. La forma de pago es crédito a 30 días conforme al artículo 32 de la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa, cuando aplique, y conforme al procedimiento administrativo del Cliente. Las licencias y suscripciones de terceros se facturan por el período completo adquirido, sin prorrateo.

8. Medio de pago. Transferencia electrónica únicamente a: (i) Cuenta Corriente No. 200834059 — Banco de América Central (BAC), o (ii) Cuenta Corriente No. 5030487787 — Banco Agrícola, a nombre de MOOM, S.A. de C.V.

9. Mora y gestión de atrasos (sin suspensión automática). Si el Cliente incurre en retraso de pago, MOOM notificará por escrito y podrá activar medidas de mitigación en la medida permitida por el contrato y la ley aplicable. Dado que en contratación pública no siempre es viable suspender servicios, las partes reconocen que: (i) MOOM podrá pausar o diferir entregables no esenciales, cambios de alcance, ampliaciones, nuevas campañas, desarrollos, integraciones o soporte no crítico; (ii) MOOM no estará obligado a adelantar pagos a terceros ni a renovar licencias, certificados, dominios o suscripciones cuyo costo dependa del pago oportuno del Cliente, salvo acuerdo escrito; (iii) si el atraso provoca vencimientos o pérdida de continuidad en servicios de terceros, MOOM no será responsable por los efectos derivados de tales vencimientos; y (iv) el restablecimiento requerirá tiempos técnicos razonables. Cualquier suspensión total o parcial solo procederá si el contrato lo permite expresamente o si existe instrucción escrita del Cliente o de la autoridad competente.

10. Proveedores terceros y cambios de políticas. El Cliente reconoce que algunos componentes dependen de terceros (por ejemplo, Microsoft, ESET, Odoo, Meltwater, respond.io, Telnyx, Meta/WhatsApp, Sectigo, centros de datos, registradores de dominio, plugins o plataformas publicitarias). MOOM actúa como gestor o intermediario cuando aplique y no controla políticas, validaciones, disponibilidad, límites, cambios de precio, retención de datos ni tiempos de respuesta de dichos terceros. Cuando un Fabricante modifique su producto, condiciones o política, la versión vigente del Fabricante prevalece sobre cualquier descripción contenida en la cotización o en estos Términos.

11. Consumos de terceros y ajustes de precio. Los precios de licencias, suscripciones, certificados, dominios, consumo por mensaje, minutos, números telefónicos y demás componentes de terceros están sujetos a cambio en cualquier momento. Si un Fabricante modifica tarifas, licenciamiento, impuestos, cargos regulatorios o tipo de cambio, MOOM notificará al Cliente por escrito con al menos quince (15) días calendario de anticipación y presentará la recotización correspondiente. El traslado del ajuste procederá conforme al procedimiento administrativo del Cliente y, cuando corresponda, mediante orden de cambio, adenda o nueva orden de compra. Si el ajuste no puede formalizarse antes de la fecha en que el Fabricante lo aplique, MOOM no estará obligado a adquirir ni renovar el componente afectado al precio anterior, y las partes acordarán por escrito la alternativa aplicable. Los ajustes de tarifa propios de MOOM aplican al momento de la renovación, salvo pacto distinto. Asimismo, los servicios pueden incluir elementos consumibles —créditos de inteligencia artificial, tokens, mensajes, conversaciones, minutos de voz, números telefónicos, contactos activos mensuales, almacenamiento, transferencia de datos, llamadas a interfaces de programación (API) y unidades similares— cuyo costo depende del uso real. Las cantidades incluidas son las indicadas en la cotización; todo consumo por encima de esas cantidades se factura por separado y se rige por la cláusula L14 del ANEXO L, que aplica a ambas modalidades de contratación. El Cliente reconoce que el consumo adicional puede requerir la

formalización previa del instrumento administrativo correspondiente, y que sin dicho instrumento MOOM no estará obligado a cubrirlo.

12. Niveles de soporte técnico y Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA). Esta cláusula aplica únicamente a las líneas contratadas bajo la Modalidad A — Servicio Administrado (MSP), y no aplica a las líneas contratadas bajo la Modalidad B — Reventa de licencias. El soporte se presta de forma remota, en español, de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 (hora local, El Salvador), excluyendo feriados nacionales, y únicamente por los canales autorizados indicados en la cotización. Los tiempos indicados son de respuesta inicial, no de resolución. Los tiempos se suspenden mientras MOOM espere información, accesos o aprobaciones del Cliente, o la respuesta de un Fabricante. Si el contrato o los términos de referencia establecen niveles distintos, prevalecen estos últimos.

Prioridad	Definición	Respuesta inicial
P1 — Crítica	Servicio principal caído o inaccesible para todos los usuarios, sin solución alterna.	2 horas hábiles
P2 — Alta	Degradación severa o función principal inoperante que afecta a varios usuarios; existe solución alterna parcial.	4 horas hábiles
P3 — Media	Falla parcial o intermitente que afecta a un usuario o a una función secundaria.	8 horas hábiles
P4 — Baja	Consultas, solicitudes de cambio menores, altas y bajas de usuarios, informes.	12 horas hábiles

12.1 Exclusiones del SLA. El SLA no cubre: fallas o indisponibilidad de terceros; eventos de fuerza mayor; trabajos fuera del alcance contratado; ambientes, equipos, redes o dispositivos del Cliente; cambios realizados por el Cliente o por terceros bajo su instrucción; incidentes derivados de credenciales comprometidas; ni licencias adquiridas bajo la Modalidad B.

13. Alcance, fuera de alcance y control de cambios. El alcance es únicamente el descrito en la cotización o contrato. Todo requerimiento no descrito expresamente se considera fuera de alcance y será cotizado por separado. Todo cambio deberá solicitarse por escrito y se ejecutará únicamente tras aceptación escrita del Cliente y de MOOM y, de ser necesario, mediante orden de compra, adenda u orden de cambio.

14. Aprobaciones, recepción y aceptación de entregables. El Cliente deberá otorgar aprobaciones o emitir observaciones en plazos razonables. Salvo que el contrato disponga otro mecanismo, el Cliente tendrá cinco (5) días hábiles para observar un entregable desde su entrega por correo o repositorio indicado; de no existir observaciones dentro del plazo, el entregable se considerará aceptado para efectos operativos, sin perjuicio de las actas o formalidades requeridas por el Cliente.

15. Seguridad, accesos y uso aceptable. El Cliente se compromete a no usar los servicios para actividades ilícitas, malware, phishing o spam. El Cliente es responsable de administrar credenciales, permisos y dispositivos; se recomienda activar la autenticación multifactor (MFA, Multi-Factor Authentication) cuando aplique. MOOM no será responsable por incidentes derivados de credenciales comprometidas, configuraciones realizadas por el Cliente o terceros, o dispositivos del Cliente. El Cliente cumplirá además las políticas de uso aceptable de cada Fabricante, cuyo incumplimiento puede causar bloqueos o cancelaciones que MOOM no controla ni puede revertir.

16. Protección de datos personales, confidencialidad y cumplimiento. Las partes tratarán datos personales conforme a la Ley de Protección de Datos Personales de El Salvador, publicada en el Diario Oficial el 21 de enero de 2025, a los lineamientos emitidos por la Agencia de Ciberseguridad del Estado (ACE) y a la demás normativa aplicable a la institución. El Cliente actúa como responsable del tratamiento y MOOM como encargado del tratamiento, limitándose a tratar los datos según las instrucciones documentadas del Cliente y solo para prestar

el servicio contratado. El Cliente es responsable del contenido y de los datos alojados, incluidos los datos personales de los titulares que atiende, y de contar con base legal para su tratamiento. Cada parte designará y mantendrá registrado ante la ACE a su Delegado de Protección de Datos cuando la normativa se lo exija, y notificará a la otra parte los datos de contacto vigentes. Ante un incidente de seguridad que afecte datos personales tratados por MOOM por cuenta del Cliente, MOOM lo notificará al Cliente sin demora indebida y, cuando sea viable, dentro de las 72 horas siguientes a su confirmación, para que el Cliente cumpla sus obligaciones de notificación ante la autoridad. MOOM mantendrá confidencialidad sobre la información no pública del Cliente a la que tenga acceso por la prestación del servicio, obligación que subsiste por 24 meses después de finalizado el contrato. MOOM no será responsable por filtraciones causadas por credenciales comprometidas del Cliente, configuraciones realizadas por el Cliente o terceros, o dispositivos del Cliente. Las obligaciones detalladas de tratamiento, seguridad, subencargados, transferencias internacionales, atención de derechos y notificación de vulneraciones se desarrollan en el ANEXO D, que forma parte integral de estos Términos y constituye el acuerdo de encargo de tratamiento entre las partes.

17. Uso de inteligencia artificial. MOOM podrá utilizar herramientas de inteligencia artificial (IA) de proveedores reconocidos como apoyo en análisis, redacción, clasificación, automatización de conversaciones y generación de contenido, manteniendo revisión humana sobre los entregables. MOOM no ingresará datos personales sensibles, información reservada ni información clasificada del Cliente en herramientas de IA sin autorización escrita previa de la autoridad competente. Cuando el servicio incluya agentes o respuestas automatizadas dirigidas a la ciudadanía, el Cliente es responsable de aprobar los flujos, los textos y los alcances de la automatización. MOOM no garantiza la exactitud de los resultados generados por herramientas de terceros ni responde por decisiones que el Cliente tome basándose únicamente en ellos.

18. Cumplimiento normativo y sanciones. Cada parte declara que cumple la normativa aplicable en materia tributaria, laboral, de prevención de lavado de dinero y de anticorrupción, y que no se encuentra incluida en listas de sanciones internacionales. El Cliente reconoce que los Fabricantes aplican controles de exportación y restricciones geográficas propias, y que pueden negar, suspender o revocar licencias y accesos por dichas razones, sin responsabilidad para MOOM.

19. Limitación de responsabilidad. MOOM no será responsable por daños indirectos, lucro cesante, pérdida de reputación, pérdida de datos por causas no imputables directamente a MOOM, ni por fallas atribuibles a terceros. En cualquier caso, y en la medida permitida por ley y por el contrato aplicable, la responsabilidad total de MOOM se limita al monto efectivamente pagado por el Cliente a MOOM por el servicio afectado durante el último mes facturado y pagado, salvo que el contrato u orden de compra aceptado por MOOM establezca un límite distinto. Para licencias y suscripciones contratadas bajo la Modalidad B, el límite es el monto efectivamente pagado por esa licencia en el período vigente, conforme al ANEXO L.

20. Fuerza mayor. Ninguna parte será responsable por incumplimientos derivados de fuerza mayor o caso fortuito, incluidas fallas masivas de internet, de centros de datos, ciberataques a proveedores, actos gubernamentales, desastres naturales o eventos de seguridad de proveedores. La parte afectada informará y realizará esfuerzos razonables para reanudar.

21. Notificaciones y aceptación electrónica. Las notificaciones entre las partes se realizarán por correo electrónico a las direcciones indicadas en la cotización o el contrato y surtirán efecto el día hábil siguiente a su envío, sin perjuicio de las formalidades administrativas que el Cliente requiera. Las partes aceptan el uso de medios electrónicos y firma electrónica conforme a la legislación salvadoreña. Cada parte mantendrá actualizados sus contactos de operación, facturación y protección de datos.

22. Terminación. El Cliente podrá terminar por causa justificada conforme al contrato y la ley aplicable. MOOM podrá terminar por: (i) incumplimiento material del Cliente, (ii) uso indebido o ilícito, o (iii) otras causales previstas en el contrato o la ley. Los pagos ya efectuados por licencias activadas o servicios consumidos no son reembolsables, salvo obligación legal expresa.

23. Jurisdicción. San Salvador, El Salvador. Primero solución amistosa; de persistir, los tribunales competentes conforme a la normativa de contratación pública aplicable.

ANEXO CLOUD — Condiciones técnicas y operativas

C1. Modalidad de alojamiento. MOOM aloja los servicios de sus clientes exclusivamente en servidores físicos dedicados contratados a nombre de MOOM, bajo dos modalidades que la cotización indicará: (a) Servidor dedicado compartido de MOOM, en el que MOOM aloja hasta dieciséis (16) clientes en un mismo servidor físico, cada uno con su cuenta cPanel independiente; y (b) Servidor dedicado exclusivo, contratado para una sola institución cuando su volumen de tráfico, consumo de recursos, requisitos de cumplimiento o los términos de referencia así lo exijan, y cuyo costo se cotiza por separado. El Cliente declara conocer y aceptar que, en la modalidad (a), comparte infraestructura física con otros clientes de MOOM; si la normativa o los términos de referencia de la institución exigen infraestructura exclusiva, deberá contratarse la modalidad (b). Servidor físico dedicado con procesadores Dual Xeon Gold 5218 (16 núcleos y 32 hilos), 128 GB de memoria RAM con corrección de errores (ECC), dos unidades SSD SATA de 3.84 TB en arreglo redundante por software (RAID), enlace de 1 Gbps con 100 TB de transferencia mensual, dos direcciones IP dedicadas versión 4 (IPv4), administración mediante cPanel y alojamiento en centro de datos ubicado en Phoenix, Arizona, Estados Unidos de América, con disponibilidad declarada por el proveedor de 99.99%. MOOM podrá sustituir el equipo o el centro de datos por otro de características equivalentes o superiores, notificando al Cliente con antelación razonable.

C2. Servicios que MOOM ya no comercializa. A partir de esta versión, MOOM no comercializa hosting compartido de terceros, hosting revendedor (reseller) ni servidores virtuales privados (VPS, Virtual Private Server). Los servicios que la institución mantenga bajo esas modalidades continuarán hasta el vencimiento del período contratado y, para su continuidad, deberán migrar a alguna de las modalidades de la cláusula C1 mediante el instrumento administrativo que corresponda. MOOM notificará la migración con al menos sesenta (60) días calendario de anticipación al vencimiento e indicará el precio aplicable; la migración de contenidos se cotiza por separado salvo que la cotización indique lo contrario.

C3. Recursos incluidos por cliente. Los valores indicados son límites máximos de uso por cliente, no capacidad reservada ni exclusiva. El Cliente no adquiere derecho sobre una porción determinada del hardware.

Recurso	Incluido por cliente	Al superar el límite
Almacenamiento en disco	Hasta 240 GB en SSD	MOOM solicitará depuración o cotizará espacio adicional o servidor exclusivo.
Memoria RAM	Hasta 8 GB	MOOM podrá limitar procesos y cotizará el cambio de modalidad.
Respaldo en la nube	Hasta 250 GB	Se cotiza almacenamiento adicional de respaldo.
Sitio web y cuenta de administración	Un (1) sitio web y una (1) cuenta cPanel	Cada sitio, instalación o entorno adicional se cotiza por separado.
Transferencia de datos	Compartida del enlace del servidor (100 TB mensuales)	MOOM podrá aplicar limitaciones o cotizar ancho de banda adicional del proveedor.
Certificado SSL/TLS	Un (1) certificado Wildcard para un dominio y sus subdominios	Cada dominio adicional requiere su propio certificado, cotizable.
Seguridad del sitio	Wordfence Premium, una (1) licencia	Licencias adicionales por sitio, cotizables.

Recurso	Incluido por cliente	Al superar el límite
Red de distribución de contenido y protección contra denegación de servicio	Cloudflare Pro, una (1) licencia	Planes superiores de Cloudflare, cotizables.
Seguridad del servidor	Imunify360, a nivel de servidor	No aplica: es un componente del servidor, no por cliente.
Respaldos	JetBackup a nivel de sitio y a nivel de servidor	Retenciones extendidas o respaldos alternos, cotizables.

C4. Naturaleza compartida y uso razonable. En la modalidad de servidor compartido de MOOM, el rendimiento depende del uso agregado de todos los clientes alojados. MOOM administra el servidor procurando un reparto equilibrado, pero no garantiza un rendimiento determinado, tiempos de respuesta de aplicación ni resultados. Si el uso de una institución degrada el servidor o afecta a otros clientes, MOOM podrá limitar procesos, restringir tareas programadas, suspender temporalmente funciones no esenciales o requerir la migración a servidor dedicado exclusivo, informando al Cliente. Queda prohibido utilizar el alojamiento para minería de criptoactivos, transmisión masiva de audio o video, almacenamiento de archivos como servicio, envío masivo de correo no solicitado, redes de intercambio de archivos, escaneo de redes de terceros o cualquier actividad que consuma recursos de forma desproporcionada.

C5. Disponibilidad. El 99.99% de disponibilidad corresponde al compromiso declarado por el proveedor del centro de datos respecto de su propia infraestructura y no constituye una garantía de MOOM sobre el servicio del Cliente. No se computan como indisponibilidad: las ventanas de mantenimiento programado, que MOOM procurará notificar con al menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación; las interrupciones causadas por el contenido, las aplicaciones, los complementos o las configuraciones del Cliente; los ataques informáticos dirigidos al Cliente; ni los eventos de fuerza mayor.

C6. Respaldos, retención y restauración. El servicio incluye respaldos mediante JetBackup a nivel de sitio y a nivel de servidor, con hasta 250 GB de espacio de respaldo por cliente. Los respaldos están orientados a la restauración completa en el mismo entorno; las exportaciones, respaldos alternos, retenciones extendidas y restauraciones a entornos distintos se cotizan por separado. Para Microsoft 365, la retención y el respaldo dependen del plan y de las funcionalidades del proveedor. A solicitud, MOOM podrá entregar respaldos durante la vigencia del contrato, siempre que las suscripciones estén activas y sea viable técnicamente. La custodia posterior, el almacenamiento externo y la migración futura son responsabilidad del Cliente, conforme además a la normativa de archivos que le resulte aplicable.

C7. Soporte técnico incluido. El servicio incluye: (i) soporte del back-end de un (1) sitio web del Cliente sobre WordPress, Shopify o SquareSpace, comprendiendo actualizaciones del sistema, optimización de rendimiento, revisión de respaldos y atención de incidencias; y (ii) soporte de la cuenta cPanel y del sistema operativo del servidor, comprendiendo seguridad, respaldos, monitoreo, revisión preventiva, actualizaciones necesarias y atención de incidentes. El soporte se presta de forma remota conforme a los niveles y tiempos de la cláusula 12 del Marco Común e incluye hasta cuatro (4) horas mensuales, no acumulables entre meses. Todo servicio ofertado aplica para un (1) sitio web únicamente; los sitios, instalaciones o entornos adicionales se cotizan por separado. En casos excepcionales MOOM podrá atender solicitudes sábados y domingos en horas hábiles, sin que ello constituya obligación permanente ni modificación del horario regular. El desarrollo web, el rediseño, la creación de contenido, el mantenimiento avanzado y las migraciones no están incluidos y se cotizan aparte.

C8. Accesos, roles y responsabilidad de administración. Por seguridad del servidor y de los demás clientes alojados, el acceso a cPanel es de uso exclusivo de MOOM y no se entrega al Cliente en la modalidad de servidor compartido. En WordPress, el acceso que se entrega al Cliente es rol EDITOR; si el Cliente solicita rol ADMINISTRADOR, deberá aceptar por escrito un descargo de responsabilidad y asumirá las incidencias

derivadas de su administración, de complementos que instale o de cambios que realice. MOOM no entrega acceso ROOT en la modalidad de servidor compartido. En la modalidad de servidor dedicado exclusivo, si el Cliente solicita acceso ROOT o asume la administración del servidor, la línea deja de considerarse administrada y el Cliente asume responsabilidad total por cualquier incidencia, interrupción, vulnerabilidad, pérdida de información, degradación o afectación operativa derivada directa o indirectamente de su administración, configuraciones, instalaciones, actualizaciones, comandos ejecutados o accesos concedidos a terceros.

C9. Configuración inicial incluida. Incluye: gestión de compra o traslado del dominio y configuración inicial de la cuenta; asignación de dirección IP compartida del servidor, siendo la IP dedicada un costo adicional del proveedor; configuración de registros DNS (NS, TXT, A, CNAME, MX); compra, activación e instalación del certificado SSL a nivel de cPanel y de WordPress; instalación inicial de WordPress con Wordfence para seguridad y JetBackup para respaldos; instalación de Google Tag Manager; y activación de Cloudflare Pro. Las solicitudes posteriores a la configuración inicial pueden tener costo adicional.

C10. Desarrollo web y migraciones. El desarrollo web se oferta por separado. Si el Cliente aporta un sitio o plantilla de terceros, MOOM evaluará la viabilidad técnica de la migración y cotizará las mejoras o desarrollos adicionales necesarios para garantizar su funcionamiento en los servidores de MOOM.

C11. Certificados: formatos, wildcard, instalación y validación de dominio. Los certificados se emiten en formatos CRT-PEM, PKCS#12, PKCS#7 o PFX, según disponibilidad del proveedor, y el Cliente debe solicitar el formato compatible. El servicio incluye un (1) certificado Wildcard por cliente, que cubre un dominio y sus subdominios; cada dominio adicional requiere su propio certificado. Por seguridad, la instalación es responsabilidad del Cliente; MOOM la realiza sin costo adicional únicamente en los servidores operados por MOOM. Para la instalación o validación puede requerirse el uso de cuentas webmaster@, postmaster@, hostmaster@, administrator@ o admin@, o acceso al DNS. El DCV (Domain Control Validation, o validación de control del dominio) puede requerir la creación de registros CNAME o TXT que deberá ejecutar el responsable técnico del Cliente; MOOM proveerá las instrucciones.

C12. Certificados DV, OV y EV: tiempos de emisión e implementación. Los plazos asociados a los certificados deben entenderse en dos etapas distintas: emisión e implementación. La emisión corresponde exclusivamente al proceso de validación y generación del certificado por parte del fabricante o de la Autoridad Certificadora. La implementación comprende el proceso completo, desde el inicio administrativo y técnico de la gestión hasta la instalación, pruebas y recepción final.

En cuanto a la emisión, los tiempos están sujetos a las políticas, criterios y validaciones del fabricante o de la Autoridad Certificadora. De forma referencial, para certificados DV (Domain Validation, o validación de dominio) el tiempo de emisión normalmente es de 1 día hábil; para certificados OV (Organization Validation, o validación de organización), de 1 a 3 días hábiles; y para certificados EV (Extended Validation, o validación extendida), de al menos 5 días hábiles. En los casos de certificados OV y EV, aplicables únicamente a organizaciones formalmente registradas, la Autoridad Certificadora puede requerir validaciones en bases confiables, llamadas de verificación, documentación legal adicional u otras comprobaciones. MOOM acompaña y gestiona este proceso en coordinación con el Cliente, pero no controla los criterios ni los tiempos de respuesta de la Autoridad Certificadora. Asimismo, pueden aplicar restricciones geográficas o de cumplimiento del proveedor que impidan la emisión.

Para efectos contractuales y operativos, el plazo de implementación se contará a partir de la fecha en que MOOM reciba por correo electrónico la orden de inicio, orden de compra o contrato debidamente firmado por ambas partes, y siempre que el Cliente haya proporcionado la información mínima necesaria para iniciar la gestión. Dentro de esta etapa se incluyen actividades administrativas y técnicas tales como la coordinación inicial, validación de requisitos, generación del CSR (Certificate Signing Request, o solicitud de firma de certificado), definición del método de validación, seguimiento del proceso de emisión, entrega del certificado, instalación por parte del Cliente, pruebas y recepción final.

Para la implementación de un certificado DV, el plazo total estimado es de 7 a 10 días hábiles. Para un certificado OV, de 10 a 12 días hábiles. Para un certificado EV, de 12 a 18 días hábiles. Los plazos mayores obedecen a las validaciones organizacionales y documentales adicionales que exige la Autoridad Certificadora.

En todos los casos, el Cliente es responsable de atender oportunamente los requerimientos de información, aprobar o remitir la documentación solicitada, generar o facilitar el CSR cuando corresponda, completar las acciones de validación de dominio, realizar la instalación del certificado en su infraestructura y participar en las pruebas finales. Cualquier retraso en estas actividades, así como en la atención de observaciones o requerimientos emitidos por la Autoridad Certificadora, podrá afectar el plazo total de implementación sin que ello sea imputable a MOOM.

Vigencia y renovación de certificados SSL/TLS: calendario 2026-2029

El Cliente declara conocer y aceptar que la vigencia máxima de los certificados digitales SSL/TLS (Secure Sockets Layer / Transport Layer Security) emitidos por autoridades certificadoras públicas se reduce de forma progresiva conforme al calendario aprobado por el CA/Browser Forum mediante la balota SC-081v3, de cumplimiento obligatorio para todas las autoridades certificadoras y navegadores. Dicho calendario establece: certificados emitidos desde el 15 de marzo de 2026, vigencia máxima de 200 días; desde el 15 de marzo de 2027, vigencia máxima de 100 días; y desde el 15 de marzo de 2029, vigencia máxima de 47 días. En paralelo se reduce el período de reutilización de las validaciones de dominio, lo que obliga a repetir la validación con mayor frecuencia.

En consecuencia, a partir del 15 de marzo de 2027 los certificados deberán renovarse aproximadamente cada tres meses. El Cliente acepta la necesidad de realizar procesos periódicos de renovación, reemisión, validación, configuración o actualización técnica, y reconoce que estos cambios no dependen de MOOM sino de disposiciones técnicas adoptadas por la industria y ejecutadas por los proveedores autorizados de certificados. El Cliente se obliga a atender con diligencia cada ciclo de validación; la falta de respuesta oportuna puede provocar la expiración del certificado y la interrupción del sitio o servicio protegido, sin responsabilidad para MOOM.

Cuando el plan contratado incluya la gestión de renovación, MOOM la ejecutará dentro del alcance contratado; el incremento en la frecuencia de renovaciones derivado del calendario anterior podrá implicar un ajuste de tarifa conforme a la cláusula 11 del Marco Común. Para respaldo de esta disposición, se deja constancia de que Sectigo, como proveedor de certificados digitales, ha informado oficialmente sobre la reducción de la vigencia máxima de los certificados públicos SSL/TLS: <https://www.sectigo.com/blog/200-day-ssl-certificate-expiration-risk>

C13. Garantía de certificados. MOOM se exime de responsabilidades por el uso del certificado y sus implicaciones. La garantía es del proveedor, por ejemplo Sectigo, y deberá ser tramitada por el Cliente como usuario final conforme a los términos del proveedor.

C14. Soporte por WhatsApp (certificados). Durante la vigencia, MOOM brindará asistencia por WhatsApp para reemisión, apoyo de reinstalación, generación del CSR, emisión de versiones para nuevos servidores compatibles y resolución de dudas. Con la reducción de vigencia de certificados descrita en la cláusula C12, los ciclos de instalación y validación serán más frecuentes; no existe renovación automática sin el procedimiento indicado.

C15. Microsoft 365 y componentes de terceros. Las cuotas de almacenamiento por buzón y por usuario, las funcionalidades incluidas y los términos de cada plan son los que Microsoft publique en cada momento y pueden variar sin responsabilidad para MOOM. El plan Apps for Business no incluye correo Exchange. Las suscripciones adquiridas bajo el programa CSP (Cloud Solution Provider) en el modelo NCE (New Commerce Experience) solo admiten cancelación o reducción de puestos dentro de los primeros 7 días calendario del término. MOOM notificará y propondrá alternativas cuando un cambio de Microsoft afecte al Cliente. Los consumos se rigen por la cláusula L14.

ANEXO D — Tratamiento de datos personales (Ley de Protección de Datos Personales de El Salvador)

Este anexo desarrolla las obligaciones de las partes conforme a la Ley de Protección de Datos Personales de El Salvador, aprobada mediante Decreto Legislativo No. 144 del 12 de noviembre de 2024 y publicada en el Diario Oficial el 21 de enero de 2025, y a los lineamientos emitidos por la Agencia de Ciberseguridad del Estado (ACE). Constituye el acuerdo de encargo de tratamiento entre las partes y complementa la cláusula de protección de datos personales del Marco Común.

D1. Roles de las partes. Salvo que la cotización indique otra cosa, el Cliente actúa como responsable del tratamiento y determina los fines y medios; MOOM actúa como encargado del tratamiento y trata los datos personales únicamente por cuenta del Cliente. En las líneas contratadas bajo la Modalidad B — Reventa de licencias (ANEXO L), MOOM no actúa como encargado: la relación de tratamiento se establece directamente entre el Cliente y el Fabricante, y el Cliente debe suscribir con este los instrumentos que la normativa le exija. MOOM actúa como responsable únicamente respecto de los datos de contacto comercial, administrativo y de facturación del Cliente y de su personal.

D2. Objeto, finalidad, duración y alcance del tratamiento. El tratamiento que MOOM realiza por cuenta del Cliente tiene como único objeto la prestación del servicio contratado, y su duración es la vigencia del contrato más el período de devolución o supresión previsto en la cláusula D15. Las finalidades, las categorías de datos y las categorías de titulares son las descritas en el siguiente cuadro, según los servicios que efectivamente se contraten.

Servicio contratado	Finalidad del tratamiento	Categorías de datos	Titulares
Mensajería y atención por WhatsApp u otros canales	Recibir, enrutar y responder conversaciones; automatizar respuestas; generar reportes de atención.	Nombre, número telefónico, identificador de la plataforma, contenido de la conversación, metadatos de la interacción.	Clientes, usuarios o ciudadanos que contactan al Cliente.
Marketing, pauta y comunicación digital	Segmentación, publicación de campañas, medición de resultados y gestión de audiencias.	Identificadores de audiencia y publicitarios, datos de contacto aportados por el Cliente, datos de navegación cuando el Cliente los habilite.	Audiencias y prospectos del Cliente.
Hosting, correo y Microsoft 365	Alojar, respaldar, restaurar y administrar los entornos y buzones del Cliente.	Los datos que el Cliente aloje en sus sitios, bases de datos, buzones y respaldos; datos de cuentas de usuario.	Personal y usuarios finales del Cliente.
Gestión de licencias y suscripciones de terceros	Adquirir, renovar y pagar licencias por cuenta del Cliente y crear las cuentas cuando corresponda (ANEXO L). En esta línea MOOM actúa como responsable conforme a la cláusula D1.	Nombre completo, correo institucional y teléfono institucional de la persona administradora; datos de contacto administrativo y de facturación.	Personal del Cliente designado para administrar las cuentas.
Soporte técnico	Diagnosticar y resolver incidentes reportados por el Cliente.	Datos de contacto del solicitante y los datos incidentalmente visibles al atender el incidente.	Personal del Cliente y, de forma incidental, sus usuarios.

D3. Instrucciones documentadas. MOOM tratará los datos personales únicamente conforme a las instrucciones documentadas del Cliente, contenidas en la cotización, en el contrato, en este anexo o en

solicitudes escritas posteriores. MOOM no utilizará los datos para fines propios, no los cederá ni los comercializará. Si MOOM considera que una instrucción del Cliente infringe la normativa aplicable, lo informará por escrito y podrá suspender la ejecución de esa instrucción hasta recibir confirmación o corrección.

D4. Principios aplicables. Ambas partes observarán los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad, responsabilidad proactiva, seguridad y confidencialidad, y el principio de minimización: no se solicitarán ni tratarán datos que no sean necesarios para la finalidad contratada.

D5. Base de licitud y aviso de privacidad. El Cliente garantiza que cuenta con una base de licitud válida para cada tratamiento que instruya (consentimiento informado, ejecución de un contrato, obligación legal, interés vital, interés público o interés legítimo, según corresponda) y que ha puesto a disposición de los titulares un aviso de privacidad que cumple la ley, en el que se informe la existencia de encargados y proveedores tecnológicos y, cuando aplique, las transferencias internacionales descritas en la cláusula D12. Para comunicaciones comerciales, campañas y mensajería masiva, el Cliente garantiza contar con el consentimiento exigible y con un mecanismo de baja funcional y visible. MOOM podrá negarse a ejecutar envíos cuando existan indicios razonables de falta de base legal.

D6. Datos sensibles. MOOM no tratará datos personales sensibles por cuenta del Cliente salvo instrucción escrita expresa y previa, y únicamente si el Cliente acredita contar con el consentimiento expreso del titular u otra base habilitante. El Cliente se abstendrá de cargar datos sensibles en plataformas o flujos que no hayan sido diseñados y aprobados para ese fin.

D7. Derechos de los titulares (ARCO-POL). Los titulares pueden ejercer ante el Cliente sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad, olvido y limitación del tratamiento. El Cliente es el único obligado a atender y responder dichas solicitudes dentro del plazo legal de veinte (20) días hábiles. Si un titular dirige una solicitud a MOOM, MOOM no la responderá por cuenta propia y la remitirá al Cliente dentro de los tres (3) días hábiles siguientes. MOOM prestará al Cliente asistencia razonable, con los medios técnicos a su alcance, para localizar, extraer, corregir, entregar o suprimir los datos objeto de la solicitud; la asistencia que exija desarrollo o esfuerzo extraordinario se cotiza por separado.

D8. Confidencialidad del personal. MOOM garantiza que su personal y sus colaboradores con acceso a datos personales del Cliente están sujetos a obligaciones de confidencialidad, reciben instrucciones sobre el tratamiento y acceden únicamente a lo necesario para su función. Esta obligación subsiste después de terminada la relación laboral o contractual.

D9. Medidas de seguridad. MOOM aplicará medidas técnicas y organizativas apropiadas al riesgo, que incluyen, según el servicio: control de accesos por rol y principio de mínimo privilegio; autenticación multifactor en las consolas administrativas; cifrado de las comunicaciones en tránsito; respaldos periódicos y pruebas de restauración conforme al plan contratado; registro de eventos administrativos; gestión de actualizaciones y vulnerabilidades; segregación de ambientes; y borrado seguro al finalizar la retención. El Cliente es responsable de las medidas de seguridad dentro de su propio ámbito, incluidos sus equipos, redes, credenciales, permisos y la configuración que administre directamente.

D10. Vulneraciones de seguridad. Si MOOM detecta o confirma una vulneración de seguridad que afecte datos personales tratados por cuenta del Cliente, lo notificará al Cliente sin demora indebida y, a más tardar, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su confirmación, con la información disponible sobre la naturaleza del incidente, las categorías y el volumen aproximado de datos y titulares afectados, las consecuencias probables y las medidas adoptadas o propuestas. Este plazo se establece para permitir que el Cliente cumpla su obligación legal de notificar a la Agencia de Ciberseguridad del Estado (ACE) y a los titulares afectados dentro de las setenta y dos (72) horas. La notificación de MOOM no constituye reconocimiento de responsabilidad. El Cliente es el único obligado a realizar las notificaciones a la autoridad y a los titulares, y a llevar el registro de incidentes.

D11. Subencargados. El Cliente autoriza de forma general que MOOM recurra a subencargados para la prestación del servicio, incluidos los Fabricantes, proveedores de nube, centros de datos y proveedores de respaldo necesarios para operar la solución contratada. MOOM exigirá a cada subencargado obligaciones de protección de datos equivalentes a las de este anexo, en la medida en que el subencargado lo permita contractualmente, y mantendrá una lista actualizada a disposición del Cliente. MOOM informará por escrito con al menos quince (15) días calendario de anticipación la incorporación o sustitución de un subencargado que trate datos personales del Cliente; el Cliente podrá objetarla por motivos razonables y fundados, y si la objeción impide prestar el servicio, cualquiera de las partes podrá terminar la línea afectada sin penalidad.

D12. Transferencias internacionales. El Cliente reconoce y acepta que los servicios se prestan sobre plataformas de proveedores internacionales y que, en consecuencia, los datos personales pueden almacenarse o procesarse fuera de El Salvador, en las regiones que cada Fabricante determine. El Cliente es responsable de informar esta circunstancia en su aviso de privacidad, de obtener el consentimiento expreso cuando la ley lo exija y de verificar que el destino ofrezca un nivel de protección equivalente o que existan garantías contractuales adecuadas. MOOM informará, a solicitud razonable del Cliente, la región de alojamiento que el Fabricante declare para el servicio contratado, sin garantizar su permanencia, ya que depende de decisiones del Fabricante.

D13. Delegado de Protección de Datos. Cada parte designará un Delegado de Protección de Datos cuando la normativa se lo exija y lo registrará ante la Agencia de Ciberseguridad del Estado (ACE) dentro de los plazos establecidos por los lineamientos vigentes, comunicando a la autoridad cualquier cambio dentro del plazo aplicable. Las partes se comunicarán por escrito los datos de contacto de sus respectivos delegados y los mantendrán actualizados. Los datos de contacto del Delegado de Protección de Datos de MOOM se indican en la cotización y se mantienen publicados en moom.com.sv. La designación de un delegado por parte de MOOM no sustituye ni asume la obligación propia del Cliente.

D14. Registro de actividades de tratamiento. MOOM mantendrá un registro de las categorías de tratamiento que realiza por cuenta del Cliente y lo pondrá a disposición de este o de la autoridad cuando sea requerido. El Cliente mantendrá su propio registro de actividades de tratamiento conforme a la ley.

D15. Devolución y supresión al finalizar. Al terminar el servicio por cualquier causa, y a elección del Cliente manifestada por escrito, MOOM devolverá o suprimirá los datos personales tratados por su cuenta dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la terminación. Transcurrido ese plazo sin instrucción del Cliente, MOOM procederá a la supresión segura, salvo los datos que deba conservar por obligación legal, fiscal o de defensa de reclamos, que permanecerán bloqueados y con acceso restringido durante el plazo legal correspondiente. Las copias contenidas en respaldos se eliminan al vencer su ciclo de retención. El Cliente es responsable de descargar oportunamente su información antes de la fecha de corte.

D16. Auditoría y verificación. El Cliente podrá solicitar, una vez al año y con al menos quince (15) días hábiles de aviso, información razonable que acredite el cumplimiento de este anexo, incluidas descripciones de las medidas de seguridad y evidencias documentales disponibles. Las verificaciones se realizarán en horario hábil, sin interrumpir la operación, sujetas a confidencialidad y sin acceso a datos, sistemas o información de otros clientes de MOOM. Los costos de verificaciones presenciales o realizadas por terceros corren por cuenta del Cliente. Esta cláusula no aplica a las líneas contratadas bajo la Modalidad B.

D17. Uso de inteligencia artificial y datos personales. MOOM no utilizará los datos personales tratados por cuenta del Cliente para entrenar modelos de inteligencia artificial propios ni de terceros, ni permitirá que sus proveedores lo hagan cuando ello dependa de una configuración bajo su control. El uso de funciones de inteligencia artificial que impliquen el envío de datos personales a un proveedor requiere instrucción o autorización escrita del Cliente, y se rige además por la cláusula de uso de inteligencia artificial del Marco Común.

D18. Responsabilidad y sanciones. Cada parte responde por las infracciones que le sean imputables conforme a la ley, que prevé sanciones económicas y, en casos graves, consecuencias adicionales. El Cliente mantendrá

indemne a MOOM frente a reclamos, procedimientos o sanciones derivados de la falta de base de licitud, de la ausencia o insuficiencia del aviso de privacidad, del contenido de las comunicaciones que instruya enviar, de la carga de datos sensibles no autorizados o de instrucciones contrarias a la ley. La responsabilidad de MOOM bajo este anexo queda sujeta a la cláusula de limitación de responsabilidad del Marco Común.

D19. Prevalencia y actualización. Si el Cliente cuenta con un acuerdo de encargo de tratamiento propio aceptado por escrito por MOOM, este prevalecerá en lo que resulte más protector para los titulares. Las partes actualizarán este anexo cuando la ley, su reglamento o los lineamientos de la Agencia de Ciberseguridad del Estado (ACE) lo requieran, conforme a la cláusula de modificación de estos Términos.

D20. Particularidades del sector público. El Cliente conserva la calidad de ente obligado conforme a la normativa de acceso a la información pública y de archivos institucionales, y es el único responsable de clasificar la información como pública, reservada o confidencial, de atender las solicitudes de acceso a la información y de resolver los recursos que se presenten. MOOM no clasifica, no divulga ni entrega información del Cliente a terceros, salvo orden de autoridad competente, en cuyo caso lo notificará al Cliente de inmediato cuando la ley lo permita. Los plazos y procedimientos de conservación, transferencia y eliminación documental que la normativa imponga a la institución prevalecen sobre la cláusula D15, y el Cliente deberá comunicarlos por escrito a MOOM para que sean aplicados dentro del alcance contratado.

ANEXO L — Licencias y suscripciones de terceros (reventa sin soporte técnico)

Este anexo regula las líneas contratadas bajo la Modalidad B — Reventa de licencias y suscripciones (cláusula 2 del Marco Común). Prevalece sobre cualquier otra disposición de estos Términos en lo que se refiera a dichas líneas.

L1. Objeto y condición para revender. MOOM adquiere a su nombre y revende al Cliente licencias de software, suscripciones y accesos a plataformas de terceros. MOOM únicamente comprará y revenderá cuando la venta o el traslado de la licencia o del acceso no requiera permisos, autorizaciones, certificaciones, acreditaciones, contratos de distribución ni requisitos especiales impuestos por el Fabricante o por la normativa aplicable. Si el Fabricante exige cualquiera de esos requisitos, o si condiciona la venta a una figura de distribuidor, revendedor autorizado o socio certificado que MOOM no ostente para ese producto, MOOM no realizará la operación y podrá referir al Cliente al canal autorizado correspondiente, sin que ello genere responsabilidad ni penalidad alguna para MOOM.

L2. Sin soporte técnico. Las líneas de este anexo no incluyen soporte técnico de ninguna clase. MOOM no presta, y no está obligado a prestar, instalación, implementación, configuración, parametrización, migración de datos, integración, capacitación, administración, monitoreo, respaldo, atención de incidentes, diagnóstico ni acompañamiento sobre el producto licenciado. No aplica el SLA de la cláusula 12 del Marco Común. El soporte técnico, la garantía, la disponibilidad, las actualizaciones y la continuidad del producto son responsabilidad exclusiva del Fabricante, y el Cliente debe gestionarlos directamente con él por los canales que el Fabricante disponga.

L3. Alcance operativo de MOOM. La actuación de MOOM se limita, según lo indique la cotización, a una de estas dos gestiones: (a) Renovación de una licencia o suscripción ya existente del Cliente: MOOM registra su medio de pago en la cuenta que el Cliente ya tiene con el Fabricante y paga el período contratado; o (b) Creación de la cuenta ante el Fabricante utilizando un correo institucional del Cliente, registrando el medio de pago de MOOM y pagando el período contratado. Ninguna otra actividad está incluida. Cualquier gestión adicional, incluida la corrección de datos de facturación del Fabricante, la apertura de tiquetes o el cambio de plan, se cotiza por separado y no implica soporte sobre el producto.

L3-bis. Proceso de inicio y entrega de información. Antes de ejecutar cualquier compra o renovación, las partes completarán el proceso descrito en esta cláusula. Si el Cliente cuenta con un procedimiento propio de aprovisionamiento, seguridad o compras, MOOM lo seguirá en la medida en que resulte compatible con las

políticas del Fabricante y con estos Términos, siempre que el Cliente lo comunique por escrito antes del inicio.

(a) Confirmación de plataformas. El Cliente confirmará por escrito el listado de plataformas, planes, cantidades y períodos contratados, conforme a la cotización y a la orden de compra. MOOM no iniciará gestión alguna sin esa confirmación. (b) Renovación de cuentas existentes: acceso mínimo necesario. Cuando el Cliente ya tenga la suscripción, la gestión se limita a registrar el medio de pago de MOOM y pagar el período contratado, y se ejecutará por el primero de estos mecanismos que resulte viable: (i) el Cliente registra el medio de pago directamente en su cuenta, siguiendo las instrucciones que MOOM le proporcione; (ii) el Cliente otorga a MOOM un rol de facturación, pago o administración delegada limitado, cuando la plataforma lo permita; o (iii) únicamente si ninguno de los anteriores está disponible, el Cliente entrega las credenciales de un usuario con el menor privilegio posible, por el canal seguro que MOOM designe y nunca por correo electrónico, mensajería instantánea ni documentos compartidos sin cifrado. En el supuesto (iii), MOOM utilizará las credenciales exclusivamente para registrar el medio de pago y procesar el pago, durante el tiempo mínimo necesario; el Cliente deberá cambiar la contraseña dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la confirmación del pago, y MOOM destruirá la copia que hubiera recibido y lo confirmará por escrito. Mientras el Cliente no cambie la contraseña, MOOM no responde por accesos ni acciones realizadas en la cuenta. (c) Creación de cuentas nuevas. Cuando el Cliente no tenga suscripción previa, MOOM creará la cuenta conforme a las cláusulas L3(b) y L5, para lo cual el Cliente proporcionará el nombre completo de la persona que será administradora de la cuenta, su correo electrónico del dominio institucional y su número de teléfono institucional. El Cliente garantiza que cuenta con base legal para compartir esos datos y que la persona designada está autorizada para administrar la cuenta; su tratamiento se rige por el ANEXO D. (d) Plazos. El Cliente entregará la confirmación y la información anterior con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha en que requiera la activación o al vencimiento de la licencia. Los plazos de MOOM se suspenden mientras la información esté pendiente o incompleta, y MOOM no será responsable por interrupciones del servicio derivadas de entregas tardías. (e) Constancia. MOOM dejará constancia escrita de la información recibida, del mecanismo utilizado conforme al literal (b) y de la fecha en que se completó la compra o renovación.

L4. Titularidad de la cuenta y credenciales. La cuenta, la licencia y los datos alojados en ella son y serán en todo momento del Cliente. MOOM no es titular, administrador ni custodio de la cuenta, sin perjuicio del acceso temporal y limitado previsto en la cláusula L3-bis(b). Cuando MOOM cree la cuenta conforme a L3(b), entregará las credenciales iniciales al contacto designado por el Cliente por un canal razonablemente seguro, y el Cliente deberá cambiar la contraseña y activar la autenticación multifactor (MFA, Multi-Factor Authentication) dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes. A partir de la entrega, el Cliente es el único responsable del uso, administración, contenido, permisos y seguridad de la cuenta. MOOM no conserva credenciales del Cliente, salvo que exista un servicio administrado contratado bajo la Modalidad A que lo requiera, o el supuesto temporal de la cláusula L3-bis(b)(iii), en el que las credenciales se utilizan por el tiempo mínimo necesario y se destruyen conforme a lo allí establecido.

L5. Correo institucional obligatorio. Las cuentas se crean exclusivamente con un correo electrónico del dominio institucional del Cliente. No se utilizarán cuentas de correo gratuitas o personales, ni correos de MOOM o de su personal, como identidad de la cuenta. El Cliente es responsable de mantener vigente el dominio y el buzón asociados, así como de conservar el acceso a ellos: la pérdida del buzón puede impedir de forma definitiva la recuperación de la cuenta, la recepción de avisos del Fabricante y la renovación, sin responsabilidad para MOOM.

L6. Cancelación de la renovación automática. MOOM desactivará siempre la renovación automática de toda licencia o suscripción que adquiera o renueve por cuenta del Cliente, tan pronto como el Fabricante lo permita tras la compra. En consecuencia, la licencia o suscripción vencerá al finalizar el período pagado y el servicio se interrumpirá, salvo que el Cliente emita una nueva orden por escrito. El Cliente deberá solicitar la renovación con al menos diez (10) días hábiles de anticipación al vencimiento y completar el pago antes de esa fecha; las solicitudes recibidas después de ese plazo se atienden según disponibilidad y sin garantía de continuidad. MOOM podrá enviar un recordatorio previo al vencimiento como cortesía, sin que ello constituya obligación ni

traslade a MOOM la responsabilidad de controlar los vencimientos del Cliente. Si algún Fabricante no permite desactivar la renovación automática, MOOM lo informará antes de la compra y el Cliente decidirá por escrito si autoriza la adquisición en esas condiciones.

L7. Precio, impuestos y ajustes. El precio se cotiza en dólares de los Estados Unidos de América (USD) y está sujeto a cambio en cualquier momento conforme a la cláusula 11 del Marco Común. La cotización refleja la tarifa del Fabricante vigente al momento de su emisión. Si el Fabricante modifica la tarifa, el licenciamiento, los impuestos, los cargos regulatorios o el tipo de cambio entre la emisión de la cotización y la compra efectiva, MOOM recotizará y el Cliente podrá confirmar al nuevo precio o desistir sin costo. Una vez adquirida la licencia, los aumentos del Fabricante se aplican a la siguiente renovación. Los precios no incluyen IVA salvo indicación contraria, y se adicionan los cargos bancarios, cambiarios o de plataforma que correspondan.

L8. Pago anticipado. Las licencias y suscripciones de este anexo se pagan por anticipado y por el período completo adquirido. MOOM no está obligado a realizar la compra ni a adelantar fondos antes de recibir el pago del Cliente o, en contratación pública, la orden de compra o el instrumento contractual que respalde la obligación de pago.

L9. No hay reembolso, prorrateo ni cancelación. Una vez adquirida o activada la licencia o suscripción, no procede reembolso, prorrateo, cancelación, suspensión, cambio de plan ni reducción de puestos, salvo que el Fabricante lo permita expresamente y únicamente en sus términos, plazos y condiciones. Cuando el Fabricante conceda una ventana de cancelación, esta se rige por sus reglas y el Cliente debe solicitarla a MOOM por escrito con antelación suficiente para gestionarla dentro de dicha ventana; MOOM no responde por solicitudes recibidas fuera de plazo.

L10. Aceptación de los términos del Fabricante. El uso del producto se rige por el EULA (End User License Agreement, o Acuerdo de Licencia de Usuario Final), las políticas de uso aceptable, los términos de servicio, las políticas de privacidad y los acuerdos de tratamiento de datos del Fabricante, que el Cliente acepta directamente y se obliga a cumplir. MOOM no es parte de dicha relación, no modifica esos términos, no otorga garantías adicionales ni representaciones en nombre del Fabricante, y no responde por su interpretación o aplicación. El Cliente reconoce que el Fabricante puede modificar unilateralmente funcionalidades, límites, precios, regiones de alojamiento y condiciones, así como suspender o cancelar cuentas por incumplimiento de sus políticas.

L11. Sin garantía y límite de responsabilidad. Las licencias y suscripciones se revenden tal como el Fabricante las entrega, sin garantía de MOOM sobre funcionamiento, disponibilidad, idoneidad para un fin determinado, compatibilidad, resultados, seguridad ni continuidad. La responsabilidad total de MOOM por cualquier reclamo relacionado con una licencia o suscripción de este anexo se limita al monto efectivamente pagado por el Cliente a MOOM por esa licencia en el período vigente, y no incluye daños indirectos, lucro cesante, pérdida de datos ni pérdida reputacional.

L12. Datos personales en la Modalidad B. En las líneas de este anexo, MOOM no accede, trata ni aloja datos personales del Cliente ni de sus titulares, salvo los datos de contacto administrativo estrictamente necesarios para la compra y la facturación. El Cliente es el único responsable del tratamiento que realice dentro de la plataforma del Fabricante y de suscribir con el Fabricante los instrumentos que la normativa le exija.

L13. Servicios administrados opcionales. Si el Cliente requiere implementación, configuración, administración, capacitación o soporte sobre alguno de estos productos, deberá contratarlos por separado bajo la Modalidad A — Servicio Administrado (MSP), mediante cotización específica. La contratación de la licencia bajo este anexo no otorga ningún derecho de soporte ni crea expectativa de servicio administrado.

L13-bis. Particularidades en contratación pública. En contratación pública, MOOM realizará la compra únicamente después de contar con la orden de compra o el instrumento contractual que respalde la obligación de pago, y facturará el período completo adquirido sin prorrateo. La desactivación de la renovación automática prevista en la cláusula L6 se aplica en todos los casos; en consecuencia, la continuidad del servicio al

vencimiento requiere que el Cliente tramite con la debida anticipación la orden de compra o adenda correspondiente. MOOM no será responsable por la interrupción del servicio derivada de trámites administrativos no completados antes del vencimiento.

L14. Consumos y elementos consumibles. Esta cláusula aplica tanto a las líneas contratadas bajo la Modalidad A — Servicio Administrado como a las contratadas bajo la Modalidad B — Reventa, y prevalece sobre cualquier descripción de plan en lo relativo a consumos. (a) Definición. Se entiende por consumible todo componente que se agota con el uso y se mide por unidad: créditos de inteligencia artificial (IA), tokens de modelos de lenguaje, mensajes, conversaciones y plantillas, minutos de voz, números telefónicos, contactos activos mensuales, almacenamiento en disco o en la nube, transferencia de datos, buzones, envíos de correo, llamadas a interfaces de programación de aplicaciones (API, Application Programming Interface), respaldos adicionales, créditos de búsqueda o monitoreo, presupuesto de pauta, y cualquier otra unidad que el Fabricante mida y facture por uso. (b) Cantidades incluidas. La cotización indica las cantidades incluidas en el plan; lo que no esté indicado expresamente no está incluido. Las cantidades incluidas corresponden al ciclo de facturación, no son acumulables ni transferibles entre ciclos ni entre servicios, y se reinician al iniciar cada ciclo, salvo que el Fabricante disponga lo contrario. (c) Excedentes. El consumo por encima de la cantidad incluida se factura por separado, al costo del Fabricante más el margen indicado en la cotización, en el ciclo siguiente a aquel en que se produjo. El consumo se determina con los registros del Fabricante, que las partes aceptan como fuente de medición para efectos de facturación. (d) Consumo automático y recargas bajo demanda. Varias plataformas activan de forma automática el cobro por consumo adicional al agotarse la cantidad incluida, sin requerir confirmación previa del Cliente ni de MOOM. El Cliente autoriza expresamente dichos cobros y reconoce que MOOM no puede impedirlos sin desactivar la funcionalidad correspondiente, lo que interrumpiría el servicio. (e) Topes y alertas. A solicitud escrita del Cliente, y únicamente cuando la plataforma lo permita, MOOM configurará topes de consumo o alertas. Si el Cliente no solicita un tope, no existe límite de gasto y el Cliente responde por la totalidad del consumo generado. MOOM no garantiza la exactitud ni la oportunidad de las alertas de terceros, ni responde por el consumo ocurrido entre la superación de un tope y su aplicación efectiva por la plataforma. (f) Saldos prepagados. Cuando la plataforma opere con saldo prepagado, el Cliente deberá mantener saldo suficiente. MOOM no está obligado a adelantar fondos ni a recargar saldo con recursos propios. El agotamiento del saldo interrumpe el servicio y puede causar pérdidas irreversibles, como la liberación de números telefónicos. (g) Consumo anómalo. El Cliente responde por el consumo generado desde su cuenta, incluido el derivado de errores de configuración, bucles de automatización, pruebas, integraciones propias o de terceros, uso indebido por su personal o acceso no autorizado por credenciales comprometidas. MOOM podrá suspender preventivamente automatizaciones, agentes o canales ante un consumo anómalo, informando al Cliente a la brevedad. (h) Saldos no reembolsables. Los créditos, saldos y cantidades incluidas no utilizadas no son reembolsables, no son canjeables por efectivo, no se trasladan a otro servicio y vencen al finalizar el ciclo o el período contratado. (i) Cambios de tarifa. Las tarifas unitarias de consumo las fija el Fabricante y pueden cambiar en cualquier momento, conforme a la cláusula 11 del Marco Común.

El cuadro resume los principales consumibles por plataforma a septiembre de 2026. Es ilustrativo: las unidades, los límites y las tarifas los define cada Fabricante y pueden cambiar en cualquier momento.

Plataforma	Consumible	Cómo se mide	Al superar lo incluido
respond.io	Contactos Activos Mensuales (MAC)	Por contacto único que sostiene una conversación dentro del mes.	Cargo adicional o cambio de nivel de plan según el Fabricante.
respond.io	Créditos de inteligencia artificial	Por cada acción de IA; el plan incluye una asignación mensual proporcional al nivel de MAC. No acumulables entre ciclos.	Compra automática de créditos bajo demanda, por bloques y con tope máximo definido por el Fabricante.

Plataforma	Consumible	Cómo se mide	Al superar lo incluido
WhatsApp Business Platform (Meta)	Mensajes y conversaciones	Por mensaje, según la categoría de la plantilla y el país del destinatario. Desde el 1 de octubre de 2026 también los mensajes de servicio.	Se traslada al Cliente el consumo facturado por Meta.
Telnyx	Minutos, mensajes y números telefónicos	Por minuto, por mensaje y cargo recurrente por número.	Se descuenta del saldo prepago; sin saldo se interrumpe el servicio y se puede perder la numeración.
Plataformas de IA (Anthropic, OpenAI u otras)	Tokens y llamadas a API	Por token de entrada y de salida, y por llamada a la interfaz de programación.	Se traslada el consumo facturado por el proveedor.
Microsoft 365	Almacenamiento y licencias por puesto	Cuota de buzón y de almacenamiento por usuario según el plan; licencias por puesto asignado.	Requiere plan superior o almacenamiento adicional del Fabricante.
Alojamiento en servidor dedicado de MOOM	Disco, memoria, respaldo y transferencia	Hasta 240 GB de disco, 8 GB de memoria y 250 GB de respaldo por cliente; transferencia compartida del enlace del servidor.	Depuración, espacio adicional cotizable o migración a servidor dedicado exclusivo.
Odoo	Usuarios y aplicaciones habilitadas	Por usuario y por aplicación activa en la suscripción.	Cargo inmediato del Fabricante al habilitar usuarios o aplicaciones.
Meltwater	Búsquedas, menciones, usuarios y paneles	Según los límites del contrato anual.	Recotización con el Fabricante; no hay consumo bajo demanda.
Pauta digital (Meta, Google, TikTok)	Presupuesto de campaña	Por impresión, clic o conversión, según la plataforma y la subasta.	Requiere aprobación escrita y facturación adicional.

L15. Cuadro comparativo por Fabricante.

El cuadro resume el rol de MOOM y las condiciones típicas de cada Fabricante a septiembre de 2026. Prevalecen en todo caso los términos vigentes del Fabricante y lo indicado en la cotización. El detalle de cada uno está en las cláusulas L16 a L22.

Fabricante	Rol de MOOM	Soporte técnico	Término y cancelación	Renovación
Microsoft	Revendedor bajo el programa CSP. MSP solo si se contrata un plan CLOUD de MOOM.	Microsoft	Modelo NCE: mensual, anual o trianual. Cancelación o reducción de puestos solo dentro de los primeros 7 días calendario.	Automática desactivada. Requiere orden escrita.
ESET	Revendedor de licencia por puesto y período.	ESET y su distribuidor autorizado	De 1 a 3 años por puesto. No cancelable una vez activada la clave de licencia.	Automática desactivada. Requiere orden escrita.
Odoo	Revendedor de la suscripción. MSP solo si se contrata implementación o localización.	Odoo	Anual, por usuario y aplicaciones contratadas. No cancelable ni prorrateable.	Automática desactivada. Requiere orden escrita.
Meltwater	Socio comercial y revendedor.	Meltwater	Anual. No cancelable durante el término.	Automática desactivada. Requiere recotización.

Fabricante	Rol de MOOM	Soporte técnico	Término y cancelación	Renovación
respond.io	Socio revendedor del plan. MSP opcional si se contrata.	respond.io	Mensual o anual, según plan y volumen de MAC (Contactos Activos Mensuales).	Automática desactivada. Requiere orden escrita.
Telnyx	Revendedor de saldo, números telefónicos y consumo. MSP solo en integraciones contratadas.	Telnyx	Saldo prepago más cargo recurrente por número. Sin saldo se interrumpe el servicio y se puede perder la numeración.	No aplica. El Cliente debe mantener saldo suficiente.
WhatsApp Business Platform (Meta)	Gestión de la cuenta WABA y traslado del consumo facturado por Meta.	Meta y el BSP correspondiente	Sin término fijo: se factura por consumo según las tarifas de Meta para el país del destinatario.	No aplica. Requiere medio de pago vigente.

L16. Microsoft. MOOM es socio de Microsoft (Partner ID 6195269) y revende suscripciones bajo el programa CSP (Cloud Solution Provider) en el modelo NCE (New Commerce Experience). El Cliente reconoce que: (i) la cancelación de la suscripción y la reducción de puestos solo es posible dentro de los primeros siete (7) días calendario del término, y después de ese plazo la suscripción se factura completa hasta el vencimiento; (ii) el precio queda fijo durante el término contratado y los ajustes de Microsoft se aplican en la renovación; (iii) los pagos en modalidad anual facturada mensualmente pueden tener un recargo definido por Microsoft; (iv) las capacidades, cuotas de almacenamiento y funcionalidades de cada plan son las que Microsoft publique en cada momento y pueden variar; y (v) el soporte del producto corresponde a Microsoft, salvo que el Cliente contrate un plan administrado de MOOM.

L17. ESET. La licencia se entrega mediante clave de licencia o credenciales de la consola, por número de puestos y período contratado. La instalación, despliegue, configuración de políticas, exclusiones, actualización de agentes y atención de detecciones son responsabilidad del Cliente. El Cliente es responsable de conservar la clave de licencia y de la correcta asignación de puestos. La garantía y el soporte del producto corresponden a ESET y a su distribuidor autorizado. La reinstalación en equipos nuevos y la liberación de puestos son gestiones del Cliente dentro de su consola.

L18. Odoo. La suscripción se contrata por usuario y por aplicaciones habilitadas, con término anual. El Cliente reconoce que: (i) el número de usuarios y aplicaciones determina el precio y su modificación puede generar cargos inmediatos; (ii) las versiones, actualizaciones y ciclos de soporte de versión son definidos por Odoo; (iii) los módulos de terceros, las personalizaciones y la localización para El Salvador no forman parte de la suscripción y se cotizan por separado bajo la Modalidad A; y (iv) el soporte funcional y técnico del producto corresponde a Odoo. Odoo puede aplicar ajustes de precio en la renovación, que se trasladan conforme a la cláusula 11.

L19. Meltwater. La suscripción es anual y se rige por los términos de Meltwater. El Cliente reconoce que la cobertura de fuentes, los volúmenes de búsqueda, los idiomas, la profundidad histórica y la disponibilidad de contenido dependen de los acuerdos de licenciamiento de Meltwater con los medios y las plataformas, pueden variar sin aviso y no constituyen garantía de MOOM. La capacitación, la configuración de búsquedas y paneles y el soporte del producto corresponden a Meltwater, salvo que el Cliente contrate esos servicios a MOOM por separado.

L20. respond.io. MOOM es socio de respond.io. El plan se define por funcionalidades y por volumen de MAC (Monthly Active Contacts, o Contactos Activos Mensuales); el exceso de MAC o de usuarios genera cargos adicionales según las reglas del Fabricante. Los planes incluyen además una asignación mensual de créditos de inteligencia artificial proporcional al nivel de MAC contratado, que se consumen con cada acción de IA (asistencia de redacción, traducción, agentes de texto y de voz, entre otras) y cuyo costo por acción lo define el Fabricante. Al agotarse la asignación incluida, la plataforma activa automáticamente la compra de créditos

adicionales bajo demanda, por bloques y con un tope máximo definido por el Fabricante; los créditos incluidos y los adquiridos bajo demanda no se acumulan y se reinician en cada ciclo de facturación. Estos cargos se rigen por la cláusula L14 y se trasladan al Cliente. El Cliente reconoce que los costos de mensajería de WhatsApp, SMS, voz u otros canales son independientes del plan de respond.io y se facturan por separado por Meta, por el operador o por el proveedor correspondiente. La conexión de canales, la creación de flujos, la configuración de agentes y la migración de conversaciones no están incluidas en la reventa del plan y se cotizan bajo la Modalidad A.

L21. Telnynx. El servicio opera con saldo prepagado y cargos por consumo (minutos, mensajes) más cargos recurrentes por número telefónico. El Cliente reconoce que: (i) la adquisición y conservación de números telefónicos está sujeta a requisitos regulatorios del país correspondiente, que pueden exigir documentación de identidad, domicilio local u otros comprobantes, y su aprobación no está garantizada; (ii) la portabilidad de números no está garantizada y depende del operador donante y del regulador; (iii) el servicio no sustituye a la telefonía tradicional para llamadas de emergencia y el Cliente debe informar de ello a sus usuarios; (iv) el agotamiento del saldo interrumpe el servicio y puede provocar la liberación de los números asignados, con pérdida definitiva de la numeración; y (v) el enrutamiento internacional, la calidad de llamada y la entregabilidad dependen de los operadores intervinientes. La integración con centrales, troncales SIP o plataformas de mensajería se cotiza bajo la Modalidad A.

L22. WhatsApp Business Platform (Meta). El uso de la WhatsApp Business Platform se rige por los términos y políticas de Meta. El Cliente es titular de su WABA (WhatsApp Business Account) y del número asociado, y es responsable de la verificación de su empresa, de la calidad de sus plantillas, de su calificación de calidad y de los límites de mensajería que Meta le asigne. Meta cobra por mensaje desde el 1 de julio de 2025, según la categoría de la plantilla (marketing, utilidad o autenticación) y el país del destinatario. A partir del 1 de octubre de 2026, Meta comenzará a cobrar también los mensajes de servicio, es decir, los mensajes que no son plantilla enviados por la empresa dentro de la ventana de atención al cliente, que hasta esa fecha eran gratuitos; el cobro será por mensaje e incluye las respuestas enviadas por agentes humanos, por automatizaciones y por agentes de inteligencia artificial. Este cambio puede aumentar de forma significativa el costo mensual de operación del Cliente. MOOM traslada al Cliente el consumo facturado por Meta conforme a la cláusula 11, sin que dicho aumento constituya incumplimiento ni dé lugar a reclamo. MOOM no garantiza tarifas, aprobación de plantillas, límites de envío, verificación de la cuenta ni la continuidad del número, y no responde por bloqueos, restricciones o cancelaciones aplicadas por Meta.

Control de versiones

Versión 4.0 — septiembre de 2026. Cambios respecto de la edición de marzo de 2026: se incorporan las modalidades de contratación (Servicio Administrado y Reventa de licencias); se consolida en una sola cláusula la suscripción, el plazo, la renovación, los cambios de plan, la terminación y los efectos al finalizar; se reemplaza el modelo de alojamiento por servidor dedicado de MOOM, compartido con hasta dieciséis (16) clientes o exclusivo por cliente, y se retiran de la oferta el hosting compartido de terceros, el hosting revendedor y los servidores virtuales privados; se incorpora la cláusula L3-bis con el proceso de inicio, la entrega de información y el manejo escalonado de credenciales; se incorpora la cláusula L14 sobre consumos y elementos consumibles (créditos de inteligencia artificial, tokens, mensajes, minutos, almacenamiento, contactos activos y demás unidades medidas por uso) con su cuadro por plataforma; se añade el Acuerdo de Nivel de Servicio con niveles de prioridad; se actualiza la cláusula de protección de datos personales y se incorpora el ANEXO D, acuerdo de encargo de tratamiento conforme a la Ley de Protección de Datos Personales de El Salvador (Decreto Legislativo No. 144) y a los lineamientos de la Agencia de Ciberseguridad del Estado; se añaden las cláusulas de ajustes de precio de terceros, uso de inteligencia artificial, cumplimiento y sanciones, notificaciones electrónicas y modificación de términos; se actualiza el calendario de vigencia de certificados SSL/TLS conforme a la balota SC-081v3 del CA/Browser Forum; se actualiza el efecto del cobro de mensajes de servicio de

WhatsApp a partir del 1 de octubre de 2026; y se incorpora el ANEXO L de licencias y suscripciones de terceros para ESET, Microsoft, Odoo, Meltwater, respond.io, Telnyx y WhatsApp Business Platform.

Documento elaborado por MOOM, S.A. de C.V. — San Salvador, El Salvador. Contacto: moom.com.sv · cloud.com.sv