

CONTRATO ACCESO A INTERNET CONDICIONES GENERALES

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE ACCESO A INTERNET, A SUSCRIBIR CON LA ENTIDAD SPCNET SOLUCIONES DE NEGOCIO ELECTRONICO,S.L.

REUNIDOS:

De una parte, **D Josefina de Marco Rodriguez**, con NIF 16029881P, actuando en nombre y representación (en virtud de poder) de la mercantil **SPCNET SOLUCIONES DE NEGOCIO ELECTRONICO,S.L** (en adelante **SPCnet**), con C.I.F B-01361658, y domicilio social en Miñano (Alava) Parque Tecnológico de Alava (Miñano), c/ Albert Einstein nº 44, Edificio E6, Oficinas 6 y 7, Bajo, sociedad debidamente constituida e inscrita en el Registro Mercantil de Alava al Tomo 1138, Libro 0 Hoja, VI-9979, Inscripción nº 4.

De otra, la EMPRESA CLIENTE, reseñada en el Presupuesto de Condiciones Particulares del Contrato de Acceso a Internet.

Ambos contratantes se reconocen recíprocamente, plena capacidad jurídica a los efectos de suscribir y obligarse mediante el presente CONTRATO DE ACCESO A INTERNET, a cuyo efecto:

EXPONEN:

PRIMERO.- Que la mercantil SPCnet, dentro de las actividades que constituyen su ámbito de actuación, gestiona y dirige un servicio de INTERNET DATA CENTER (IDC) o centro de datos, ubicado dentro del Parque Tecnológico de Alava (Miñano), en la c/ Albert Einstein nº 44, Edificio E6, Oficinas 6 y 7, Bajo.

SPCnet ha comunicado a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT), a los efectos legales oportunos, la actividad que se propone desarrollar, habiendo quedado registrada como Operadora en el registro que al efecto lleva la CMT.

EL CLIENTE, es una empresa cuyas oficinas de operaciones están instaladas dentro del Parque Tecnológico de Alava en Miñano, al igual que SPCnet.

SEGUNDO.- Que dentro del Parque Tecnológico de Alava (en adelante el Parque), se encuentra instalado y en servicio un circuito de fibra óptica propiedad del Parque, el cual puede ser utilizado en la actualidad por las distintas empresas que se ubican en el mismo, permitiendo la interconexión de todas ellas entre sí, así como su interconexión con el INTERNET DATA CENTER gestionado por SPCnet.

CONTRATO ACCESO A INTERNET CONDICIONES GENERALES

Se hace constar que los trabajos de mantenimiento del circuito de fibra óptica anteriormente indicado, lo/s efectúa/n tercera/s empresa/s ajena/s a SPCnet, mediante proceso de adjudicación de tal servicio en concursos que realiza regularmente el Parque, por lo que SPCnet no tiene ni puede asumir obligación ni responsabilidad alguna ante posibles fallos, daños, etc que se produzcan o tengan su causa o razón de ser en el circuito anteriormente referido y que afecten a su normal funcionamiento.

TERCERO.- OBJETO DEL CONTRATO.

SPCnet mediante el presente contrato ofrece a EL CLIENTE, el servicio de conexión de su empresa a la Red Internet, es decir la conexión de EL CLIENTE a redes externas al Parque, utilizando para ello la infraestructura del circuito de fibra óptica que se halla instalada en el Parque (cuya propiedad y mantenimiento corresponde a terceros), la cual facilita una primera conexión y remisión de datos desde la empresa de EL CLIENTE hasta el IDC de SPCnet.

SPCnet a través de su IDC enrutará a EL CLIENTE con la red Internet, utilizando para ello la infraestructura, los medios o dispositivos que en cada caso sean precisos, los cuales serán especificados como Condiciones Particulares en el presupuesto técnico y económico correspondiente, que EL CLIENTE deberá aceptara a SPCnet, el cual además de detallar las características técnicas, dispositivos (hardware) o herramientas (software) que SPCnet ponga a disposición de EL CLIENTE para la correcta prestación del servicio, contendrá las tarifas o precios correspondientes al servicio, dispositivos o herramientas de que se trate.

En dichas Condiciones Particulares, también se definirá la capacidad de ancho de banda que EL CLIENTE precise contratar con SPCnet (de entre las capacidades de ancho de banda que SPCnet oferte) así como su precio correspondiente.

CUARTO.- INICIO DEL SERVICIO.

Suscrito el presente contrato y presupuesto con las Condiciones Particulares, SPCnet procederá sin demora a realizar cuantas actuaciones resulten precisas en orden al cumplimiento de las obligaciones de su cargo y que permitan la conexión de EL CLIENTE con la red Internet, para lo cual se estima prudente fijar como plazo normal para lograr que el servicio esté operativo el de 10 días laborables, a contar desde día siguiente al de la firma del presente contrato y su presupuesto de las Condiciones Particulares.

La aceptación del Presupuesto de Condiciones Particularres implica la aceptación implícita de todas las Condicioens Generales del presente contrato. La fecha a tomar en consideración para el inicio del cómputo del plazo la determinará el día siguiente a aquel en el que EL CLIENTE haya aceptado las Condiciones Particulares del Presupuesto correspondiente.

CONTRATO ACCESO A INTERNET CONDICIONES GENERALES

La demora razonable en el inicio de la prestación del servicio de acceso a Internet no conllevará sanción ni penalización alguna para SPCnet, entendiéndose a tal efecto como razonable, un periodo de 5 días de exceso con respecto al plazo inicialmente estipulado.

En el caso de que SPCnet excediera dicho último plazo sin poder dar servicio a EL CLIENTE por causa que le sea imputable, EL CLIENTE podrá exigir una indemnización en concepto de daños y perjuicios, la cual se determinará en función de cual sea el número de días excedidos que constituyan una situación de incumplimiento.

A tal fin se tomará como base para el cálculo de la indemnización el importe correspondiente a la primera mensualidad de servicio (IVA excluido), dividido entre 30, y multiplicado su resultado por el número de días excedidos sin servicio. La indemnización en ningún caso podrá exceder del importe que corresponda a la primera mensualidad (IVA excluido).

QUINTO.- DURACION DEL CONTRATO.

El presente contrato tendrá una duración inicial de un año y quedará tácitamente prorrogado a su vencimiento por periodos iguales y sucesivos de un año, salvo que EL CLIENTE con una antelación mínima de 15 días naturales a la finalización del periodo inicial de vigencia del contrato o de cualquiera de sus sucesivas prórrogas, comunique de manera expresa a SPCnet su decisión de no prorrogarlo, bastando a tal efecto la notificación que en tal sentido remita EL CLIENTE a SPCnet al número de fax 945 29 81 21 o a la dirección de correo electrónico: administracion@spcnet.cloud.

El incumplimiento o cumplimiento tardío de la obligación de preaviso anteriormente indicada procediendo EL CLIENTE a no prorrogar el contrato inicial o cualquiera de sus sucesivas prórrogas, facultará a SPCnet para poder exigir a EL CLIENTE en concepto de penalización el importe equivalente a la última factura que EL CLIENTE hubiese abonado o resultare procedente (IVA excluido).

EL CLIENTE podrá dentro de los 10 primeros días laborables de servicio instar la resolución anticipada del contrato. Tal resolución que en su caso inste EL CLIENTE no conllevará sanción o penalización alguna, pero los dispositivos, etc que hubieran sido en su caso enajenados a EL CLIENTE no podrán ser devueltos a SPCnet, salvo que los mismos presenten deficiencias amparadas por la garantía del fabricante, por lo que el reembolso de los importes satisfechos por EL CLIENTE, lo serán previa deducción del precio de los dispositivos u otros recursos y su IVA correspondiente que hubieran sido enajenados.

Fuera de dicho plazo de 10 días, no se prevé la posibilidad de resolución anticipada del contrato hasta su vencimiento (con la excepción prevista en el apartado Décimo Punto d) de las presentes Condiciones Generales) por lo que si EL CLIENTE no obstante ello decidiera unilateralmente resolverlo, vendrá obligado a abonar a SPCnet la totalidad de las cantidades que estuvieren pendientes de pago hasta el cumplimiento de la anualidad de vigencia del contrato, si bien dicha obligación de pago de EL CLIENTE no lo será en concepto de servicios, por lo que quedará excluido el IVA correspondiente, sino en concepto de indemnización por resolución anticipada y unilateral del contrato.

CONTRATO ACCESO A INTERNET CONDICIONES GENERALES

SEXTO.- PRECIO Y FACTURACION DEL SERVICIO.

Los precios correspondientes al servicio contratado se determinarán en el Presupuesto de Condiciones Particulares en función de cuales sean los dispositivos, equipos, o medios que EL CLIENTE demande a SPCnet en cada caso para la correcta prestación del servicio, así como también en función de cual sea la capacidad de ancho de banda que el CLIENTE contrate.

A dichos precios, se añadirá en todo caso el IVA que legalmente resulte aplicable en cada caso.

Las entregas de dispositivos (routers, etc) u otros medios por parte de SPCnet a EL CLIENTE para la correcta prestación del servicio, podrán realizarse en régimen de propiedad (mediante venta), o en régimen de alquiler según los casos.

Los dispositivos que SPCnet venda a EL CLIENTE, gozan de la garantía que al efecto presta el fabricante, la cual será entregada al comprador junto con el producto que sea objeto de transmisión. No obstante ello, SPCnet tiene a disposición de EL CLIENTE copia de las garantías dadas por los fabricantes del producto, por lo que se hace saber a EL CLIENTE que puede examinar el contenido concreto de las mismas, en cualquier momento anterior a la firma de las presentes Condiciones Generales y Presupuesto de Condiciones Particulares.

El pago del precio por la prestación del servicio y/o adquisición de dispositivos, lo hará EL CLIENTE por mensualidades anticipadas en los cinco primeros días de cada mes mediante domiciliación bancaria en la cuenta de titularidad de SPCnet que ésta designe a tal efecto en el Presupuesto de Condiciones Particulares.

EL CLIENTE es el único responsable ante SPCnet del pago puntual de las facturas.

Las cantidades que resulten impagadas devengarán desde la fecha del incumplimiento los intereses legales correspondientes al tipo del que resulte ser el interés legal del dinero vigente en ese momento incrementado en 2 puntos porcentuales.

La tarifa de precios que SPCnet tuviera en vigor al tiempo de celebración del contrato, se mantendrá invariable durante el primer año de vigencia del contrato.

SPCnet con una antelación mínima de 30 días con respecto a la fecha de vencimiento del contrato inicial o de vencimiento de cualquiera de sus prórrogas, remitirá a la dirección que EL CLIENTE haya hecho constar expresamente en el Presupuesto de Condiciones Particulares, las condiciones económicas y/o técnicas que pretenda aplicar para la anualidad de contrato subsiguiente, de manera que EL CLIENTE las conozca con antelación y valore, y pueda en caso de disconformidad con las mismas, optar por la no renovación del contrato, la cual habrá de comunicar en su caso de manera expresa a SPCnet con la antelación y por el medio que han quedado indicados en la estipulación quinta (primer párrafo) de las presentes Condiciones Generales.

CONTRATO ACCESO A INTERNET CONDICIONES GENERALES

La no renovación del contrato cumpliendo con la obligación de preaviso, no conllevará ningún tipo de penalización para EL CLIENTE.

SPCnet se reserva expresamente la facultad de poder interrumpir temporalmente la prestación de los servicios contratados por EL CLIENTE, ante cualquier incidencia negativa que experimente en el cobro de los mismos y hasta tanto en cuanto EL CLIENTE se ponga al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones.

Si la situación de impago afectara al pago de dos facturas, la suspensión temporal del servicio podrá convertirse en definitiva, quedando resuelto el presente contrato por incumplimiento de EL CLIENTE, sin que tal hecho suponga renuncia alguna de SPCnet para poder reclamar de EL CLIENTE el cumplimiento de las obligaciones de pago que éste tuviera pendientes.

La suspensión temporal o definitiva del servicio por impago, excluye cualquier responsabilidad de SPCnet por lucro cesante, daños y perjuicios, etc, que pudiera alegar EL CLIENTE por la interrupción del servicio.

La facturación se realizará con plena validez legal, remitiendo SPCnet las facturas correspondientes a la dirección de correo que EL CLIENTE facilite, comprometiéndose EL CLIENTE a mantener activa dicha dirección, o en caso de modificar la misma a comunicar expresa y oportunamente los datos de la nueva dirección a SPCnet, con objeto de asegurar la ágil y fluida comunicación entre las partes, no siendo responsable SPCnet de los daños que se le puedan irrogar a EL CLIENTE por incumplimiento de la expresada obligación.

SEPTIMO.- OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE SPCnet

En sus relaciones con EL CLIENTE, SPCnet se obliga a actuar con la diligencia debida en el uso de su actividad comercial, lealmente y de buena fe.

SPCnet, con carácter previo a la suscripción de las presentes Condiciones Generales examinará si EL CLIENTE lo solicita, su infraestructura tecnológica, y aconsejará en su caso a EL CLIENTE sobre aquellos aspectos que a juicio del personal técnico de SPCnet resulten insuficientes o deban modificarse, suplirse o complementarse con otros dispositivos, recursos, etc, para una mejor o normal prestación del servicio, dada la incidencia que dicha infraestructura de EL CLIENTE puede tener en el desarrollo del servicio.

SPCnet se esforzará con todos los medios a su alcance para que el servicio contratado funcione de la manera más idónea y segura posible.

SPCnet, podrá interrumpir temporalmente el servicio contratado con objeto de acometer reparaciones técnicas o de mantenimiento de sus equipos, o para introducir mejoras en el servicio que redunden en una mejor prestación del servicio. Dicha interrupción en la medida en que sea posible, se comunicará con antelación suficiente a EL CLIENTE y las reparaciones, innovaciones o labores de mantenimiento que deban realizarse se tratará que duren el menor tiempo posible, tratando de acometer las mismas fuera de lo

CONTRATO ACCESO A INTERNET CONDICIONES GENERALES

que se considera el horario laboral normal de oficina de una empresa, con objeto de interferir lo menos posible en la actividad de EL CLIENTE.

No existe relación o asociación de ninguna clase entre SPCnet y ningún sitio web o con los titulares de los sitios web a los que EL CLIENTE pueda acceder por medio del servicio prestado por SPCnet, por lo que SPCnet no asume responsabilidad alguna del contenido, funcionalidad, utilidad, fiabilidad, exactitud, ni de los contenidos incluidos en las páginas web a las que se conecte EL CLIENTE, los cuales son sitios web pertenecientes a sociedades independientes sin que exista asociación o relación alguna con SPCnet.

SPCnet no puede visualizar previamente ningún contenido incluido en cualquier página web, tampoco puede editar, suprimir, modificar, eliminar, controlar, revisar, ni restringir el acceso a ningún contenido incluido en cualquier página web previamente a su transmisión al CLIENTE, por lo que SPCnet no garantiza que los contenidos de las páginas web a las que se acceda a través de los servicios prestados por SPCnet vayan a estar constantemente actualizados, que vayan a ser conforme a la Ley, la moral, buena fe y/o buenas costumbres, su exactitud, licitud, veracidad y/o exhaustividad, o que vayan a ser útiles para EL CLIENTE o que no vayan a contener ninguna clase de error, por todo lo cual, SPCnet, no se responsabiliza de ningún daño y/o perjuicio y/o beneficios dejados de obtener por EL CLIENTE o cualquier otro tercero que no sean imputables única y exclusivamente a SPCnet, así como tampoco cuando EL CLIENTE o las personas de las que ésta deba responder sean las culpables de tales daños y/o perjuicios, o bien cuando EL CLIENTE se vea perjudicado a consecuencia de cualquier contenido, información, opinión, manifestación y/o dato al que EL CLIENTE o cualquier otro tercero acceda o adquiera por medio de cualquier página web a la que se haya accedido a través de los servicios prestados por SPCnet.

Pese a que SPCnet realiza todos los esfuerzos técnicos y organizativos necesarios, no puede garantizar que los servicios prestados vayan a funcionar con seguridad absoluta, constante, fiable y permanentemente, sin retrasos o interrupciones por lo que SPCnet no se responsabiliza por ningún daño y/o perjuicio y/o beneficios dejados de obtener por EL CLIENTE o cualquier tercero que se vea perjudicado a consecuencia de los mismos así como tampoco por cualquier circunstancia de fuerza mayor, caso fortuito, fallo o error en el circuito o fallo de la red Internet.

No obstante lo anterior si SPCnet no pudiera prestar el servicio objeto del presente contrato durante un periodo consecutivo e ininterrumpido superior a 24 horas por causa que le sea imputable, EL CLIENTE tendrá derecho a exigir en concepto de indemnización, la cantidad equivalente al periodo sin servicio, - un día - el cual se deducirá por compensación, del importe que EL CLIENTE deba abonar en la factura inmediata posterior.

Para determinar el importe de la indemnización, se tomará como referencia la factura correspondiente al periodo en que se produjo la incidencia, y su importe (IVA excluido) se dividirá entre 30.

EL CLIENTE comunicará por escrito a SPCnet la incidencia en cuanto la detecte con objeto de concretar la hora de inicio del cómputo de dicho plazo.

CONTRATO ACCESO A INTERNET CONDICIONES GENERALES

Si SPCnet no pudiera prestar el servicio, por causa que le sea imputable, durante un periodo consecutivo e ininterrumpido de **72** horas, EL CLIENTE podrá instar la resolución anticipada y unilateral del contrato sin coste o penalización alguna, lo que no excluye el deber de EL CLIENTE de abonar la totalidad de las cantidades que tuviere pendientes y que se hubieren devengado hasta ese momento.

La resolución anticipada por imposibilidad imputable a SPCnet de prestar servicios, deberá comunicarse a SPCnet de manera expresa dentro de los cinco días laborables siguientes al del término del periodo anteriormente indicado. Transcurridos cinco días laborables sin haber comunicado a SPCnet la resolución anticipada del contrato, EL CLIENTE ya no podrá ejercitar dicha opción, continuando vigente el contrato y desplegando todos sus efectos.

SPCnet no será responsable de ningún daño o perjuicio ocasionado a ningún CLIENTE o a terceros, ni por ganancias dejadas de obtener por ningún CLIENTE y/o terceros, a causa del funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños causados, totales y/o parciales a todo hardware, software y/o programas informáticos pertenecientes al CLIENTE y/o terceros, así como de la pérdida, alteración y/o daños, totales y/o parciales sobre información contenida en soportes magnéticos, discos, cintas, disquetes y otros pertenecientes al CLIENTE y/o terceros, a consecuencia de la introducción de virus informáticos o de variaciones o alteraciones no deseadas sobre toda información, documentos, ficheros, bases de datos, hardware y/o software pertenecientes al CLIENTE y/o terceros, que puedan acaecer con ocasión de la navegación a través de Internet y correo electrónico.

Las medidas de protección que SPCnet pueda facilitar a la hora de prestar servicios, se entienden en todo caso como suplementarias y no relevan a EL CLIENTE del deber de adoptar medidas de seguridad propias para la correcta protección de sus equipos informáticos frente a virus, spyware y otras amenazas procedentes de la red Internet.

SPCnet no se responsabiliza por ningún daño y/o perjuicio y/o ganancias dejadas de obtener ocasionadas a cualquier tercero por la utilización de sus datos bancarios sin su consentimiento por parte de cualquier CLIENTE que contrate los servicios prestados por SPCnet.

OCTAVO.- OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE.

Cumplir los términos y condiciones del presente contrato y su Presupuesto de Condiciones Particulares, en el ejercicio de su actividad profesional, además de actuar lealmente y de buena fe.

Abonar puntualmente el importe correspondiente a los servicios que constituyen el objeto del presente contrato.

Facilitar al personal de SPCnet, el acceso a sus instalaciones y equipos informáticos cuando ello resulte necesario por razón de la prestación del servicio.

Adoptar medidas de protección de sus equipos informáticos frente a virus, troyanos, spyware y otras amenazas existentes en la red Internet.

CONTRATO ACCESO A INTERNET CONDICIONES GENERALES

Corresponde a EL CLIENTE el mantenimiento de los equipos informáticos o terminales que ostente en régimen de propiedad o en virtud de cualquier otro título.

EL CLIENTE accederá y utilizará los servicios prestados por SPCnet absteniéndose de realizar, por cualquier forma y medio, ninguna clase de acto y/u omisión ilegal que suponga cualquier clase de daño y/o perjuicio a SPCnet, a terceros y/o al resto de los usuarios, o que represente daño, violación o intento de daño y/o violación al sistema o infraestructura de SPCnet, así como de su sistema de seguridad. En tales casos SPCnet quedará exonerado de cualquier responsabilidad, reservándose el derecho de, inmediatamente y sin previo aviso, restringir, prohibir, suspender, finalizar y/o denegar temporal o definitivamente, parcial o totalmente, a dicho CLIENTE o a cualquier tercero que a criterio de SPCnet actúe en nombre del CLIENTE, el acceso a los servicios prestados por SPCnet

EL CLIENTE será responsable de la veracidad y exactitud de la información y datos personales facilitados a SPCnet en el momento de contratar los servicios prestados por SPCnet. SPCnet no será responsable en el supuesto de falsedad en la información y datos personales proveídos por EL CLIENTE.

NOVENO.- FUERZA MAYOR.

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, y por lo tanto no habrá derecho a indemnización cuando dicho incumplimiento se deba a causas de Fuerza Mayor.

DECIMO.- TERMINACION

El presente contrato finalizará:

- a) Por mutuo acuerdo de las partes.
- b) Por la finalización del periodo inicial de duración del contrato o de cualquiera de las sucesivas prórrogas, debiendo EL CLIENTE - en caso de no desear renovarlo o prorrogarlo -, cumplir con la obligación de preaviso establecido en la cláusula quinta, so pena de incurrir en la penalización que prevé la misma.
- c) Resolución por incumplimiento de EL CLIENTE de sus obligaciones de pago.
- d) Resolución por incumplimiento imputable a SPCnet de su obligación de prestar a EL CLIENTE el servicio objeto del contrato durante un periodo consecutivo e ininterrumpido de 72 Horas, conforme establece la cláusula séptima de las presentes condiciones generales.
- e) Cuando cualquiera de las partes se encuentre incurso en un procedimiento concursal.
- f) Por causas de Fuerza Mayor, que impidan la prestación del servicio durante un periodo de 1 mes.

A la terminación del contrato, EL CLIENTE deberá restituir en buen estado a SPCnet, los dispositivos, recursos o equipos que éste le hubiera facilitado en su caso en régimen de alquiler, para la prestación del servicio.

CONTRATO ACCESO A INTERNET CONDICIONES GENERALES

En tanto no se proceda a la devolución de los mismos, subsistirá la obligación de pago con cargo a EL CLIENTE.

UNDECIMO.- POLITICA DE PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

A los efectos de lo que dispone el artículo 11 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por el que se regula el derecho de información en la recogida de datos, se informa a EL CLIENTE que sus datos personales - facilitados siempre voluntariamente por parte de EL CLIENTE para contratar los servicios prestador por SPCnet -, quedará incorporados y serán tratados en un Fichero titularidad de SPCnet, con el fin de poder prestar, ofrecer y dar trámite a los productos y servicios por EL CLIENTE contratados. Así mismo, EL CLIENTE facilita sus datos para poder recibir información y publicidad sobre productos, servicios y ofertas de SPCnet. EL CLIENTE tiene derecho a acceder a la información que le concierne recopilada en el Fichero propiedad de SPCnet, solicitar su rectificación o cancelación, así como oponerse a su tratamiento efectuando la notificación pertinente al efecto, a través de la siguiente dirección de correo electrónico: info@spcnet.cloud

SPCnet adopta las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de los mismos conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

DUODECIMO.- CESION.

EL CLIENTE no podrá ceder a terceros derechos y obligaciones dimanantes del presente contrato sin el previo consentimiento por escrito de SPCnet.

DECIMOTERCERO.- NULIDAD.

Si cualquiera de las estipulaciones contenidas en el presente contrato, fuese declarada nula o sin efecto, en todo o en parte, por cualquier tribunal o autoridad competente, las restantes estipulaciones conservarán su validez, salvo que las partes discrecionalmente decidan la terminación del contrato.

DECIMOCUARTO.- LEGISLACION Y TRIBUNALES COMPETENTES.

En lo no previsto en este contrato, así como en lo relativo a su interpretación y resolución de los posibles conflictos que pudieran suscitarse entre las partes como consecuencia del mismo, será de aplicación en todo caso la legislación española.

Las partes con renuncia expresa a su fuero propio si lo tuvieren, se someten para la solución de cualquier controversia derivada de la interpretación y/o ejecución del presente contrato, a la Jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Vitoria, por ser éste el lugar de cumplimiento de la obligación y ser el lugar donde ambas partes tienen establecida su sede (o una delegación).

CONTRATO ACCESO A INTERNET CONDICIONES GENERALES

ANEXO I – Acuerdo de Nivel de Servicio

4. Propósito

Este acuerdo de nivel de servicio (SLA) define las características de la prestación y los valores requeridos para el servicio Servidor Dedicado; este acuerdo es comprendido y aceptado por los representantes de la organización prestadora SPCnet Soluciones de Negocio Electrónica S.L. y la organización CLIENTE.

El propósito de este SLA es garantizar que todos los componentes y los compromisos se han establecido para proporcionar un servicio óptimo considerando los parámetros de medida que a continuación se consideran.

Los niveles de servicio especificados en el presente acuerdo se revisarán anualmente por parte del prestador y del cliente, especificando fechas determinadas según la fecha de alta del servicio que figura en el Anexo I.

5. Disponibilidad del Servicio

El servicio de Servidor Dedicado se presta de forma ininterrumpida, 24 horas al día, 7 días a la semana y 365 días al año.

El horario de atención al cliente es de Lunes a Viernes de 08:30h a 18:30h, todos los días laborales correspondientes al calendario laboral oficial de la provincia de Álava.

6. Objetivos del Nivel de Servicio SLO

| Objetivos de nivel de servicio | | |
|---|---|--|
| Medida | Definición | Objetivo |
| Porcentaje de disponibilidad del servicio | El servicio estará disponible durante el horario normal de 24x7 del Servidor Dedicado, menos el impacto de cualquier tiempo previsto o acontecimientos imprevistos de fuerza mayor. | Porcentaje objetivo 99,9% mensual |

Porcentaje de disponibilidad del servicio. Porcentaje del tiempo total de disponibilidad del servicio en un período determinado.

1.1. Tareas Planificadas

Los eventos programados que puedan causar una interrupción del servicio o afectar a su rendimiento, serán remitidos con anterioridad de al menos 48 horas al cliente, la fecha final de ejecución será consensuada con el cliente. No obstante, cuando el trabajo programado afecte a más clientes y no sea posible consensuar el día y la hora de ejecución de los mismos prevalecerá el criterio del prestador..

1.2. Cambios en el Servicio

Para solicitar una mejora o cambio del servicio contactar con el responsable de la relación con el cliente.

CONTRATO ACCESO A INTERNET CONDICIONES GENERALES

Todos los cambios de hardware o software que afectan al Servidor Dedicado deben ser solicitados mediante el proceso de gestión de incidencias establecido.

Se determinarán previamente los procedimientos y los resultados deseados para los cambios que no requieran un corte de luz o no afectan el flujo de trabajo de usuario.

1.3. Monitorización y Reporte

El nivel de supervisión es 24x7 mediante herramientas automatizadas.

Para el servicio de Servidor Dedicado, la información relativa a la supervisión y presentación de informes será entregado de la siguiente manera:

- Un informe mensual de estadísticas de utilización de tráfico y ancho de banda
 - En caso de exceso en las tasas de tráfico contratadas, el informe mostrará las estadísticas en detalle.

El cliente puede solicitar informes específicos de estadísticas para periodos de tiempos inferiores al último mes, con la limitación de no más de una petición de informe específico cada 3 meses.

1.4. Disponibilidad, Continuidad y Garantía

SPCNet Soluciones de Negocio Electronico S.L. ha implementado un mecanismo de multi-homing basado en BGP con sistema autónomo propio. Este mecanismo permite conseguir redundancia en las comunicaciones, ya que se dispone de acuerdos de intercambio de tráfico con más de un operador, totalmente independientes entre sí.

Sin embargo, PRESTADOR no puede garantizar la disponibilidad del servicio al 100%, debido a problemas propios de la red Internet, problemas técnicos, o derivados del mal uso por parte de otros clientes. Por tanto PRESTADOR no será responsable de pérdida de datos, interrupción de negocio, o pérdidas económicas que la no disponibilidad del servicio prestado pueda provocar al CLIENTE.

No obstante lo anterior PRESTADOR asume un compromiso de GARANTIA de asegurar el 99,9 % de disponibilidad.

Esta garantía es de aplicación exclusiva a la conectividad del servidor o equipo. No es de aplicación en caso de falta de servicio ocasionado por:

- Fallos o deterioros de hardware o software propiedad o instalado por CLIENTE
- Errores de configuración por parte o a petición del cliente o similares
- Caídas del servidor de CLIENTE derivados de un uso excesivo o erróneo de los recursos del mismo o de los recursos asignados al mismo, ataques externos, virus, denegación de servicio
- Trabajos realizados en el servidor o equipo del cliente por parte del CLIENTE o a petición suya.
- Fuerza mayor

A efectos del cálculo de Disponibilidad del Servicio, el tiempo de duración de la incidencia (Ti) se computará desde que el CLIENTE comunique la falta de conectividad por escrito a PRESTADOR, según el

CONTRATO ACCESO A INTERNET CONDICIONES GENERALES

procedimiento de reclamaciones del Anexo II, y hasta el momento en que PRESTADOR verifique la restauración de la conectividad.

La disponibilidad real del servicio se calculará aplicando la siguiente fórmula:

Disponibilidad= $100 * (T - T_i)/T$, siendo T el tiempo total y T_i el tiempo con pérdida total de servicio.

En caso de una disponibilidad menor a la garantizada, PRESTADOR emitirá notas de crédito al CLIENTE por las interrupciones del Servicio.

Estos abonos serán por un importe igual a los honorarios de Servicios de 10 horas (calculándose en base a los Servicios mensuales pagados por el CLIENTE) por cada hora de indisponibilidad acumulada que dure la interrupción del Servicio, sin que en ningún caso el total de la compensación pueda exceder el 100% de la cuota mensual aplicable al Servicio afectado.

PRESTADOR se compromete a comunicar por escrito (vía mail) al CLIENTE cualquier corte programado del servicio con 24 horas de antelación. En el comunicado PRESTADOR deberá de indicar el tiempo estimado del corte de servicio. Este tiempo se considerará fuera de la garantía de disponibilidad del servicio, es decir, no podrá considerarse incluida en el 99,4% de disponibilidad garantizada.

Para obtener el descuento el cliente deberá solicitarlo por escrito a PRESTADOR transcurridas un máximo de 72 horas naturales desde que se haya cerrado la incidencia indicando: identificación del servidor o equipo afectado, IP del dominio afectado, fecha, hora de apertura de la incidencia y toda aquella documentación que sea solicitada por PRESTADOR.

El descuento se realizará en la facturación siguiente a la solicitud y a la aprobación de la misma por PRESTADOR siendo la base sobre la que aplicar el descuento la del mes de la incidencia que ocasiona la reclamación.

En ningún caso el descuento es acumulativo de un mes a otro.

7. Contacto y Escalado

SPCNET

Centro de Operación de Red

C/ Albert Einstein 44 Ed 06 Of 06, 01510 Miñano Álava
Teléfono: +34 945297100 FAX: +34 945298121

e-mail incidencias: datacenter@spcnet.cloud

CONTRATO ACCESO A INTERNET CONDICIONES GENERALES

| Nivel | Responsable | Puesto | Teléfonos | Gestión de Incidencias y Mail |
|-------|---|----------------------|-----------|---|
| 1 | - Luis María Sainz Caballero - Jorge Sedano - Jose María Herero - Rubén Baltasar | Supervisores del COR | 945297100 | https://extranet.spcnet.cloud/submitticket.php datacenter@spcnet.cloud |
| 2 | Luis María Sainz Caballero | Responsable del COR | 945297100 | luismax@spcnet.cloud |

ANEXO II – Reclamaciones

8. Reclamaciones

Si detecta la existencia de algún defecto o falta de cumplimiento de los requisitos especificados, CLIENTE podrá abrir una reclamación, según el formulario de reclamaciones siguiente, cumplimentando los siguientes datos:

RECLAMACION

Nº de incidencia:

Remitente: Datos de la persona que envía el escrito

Dirección:

Teléfono:

Correo electrónico:

Fecha:

Destinatario: SPCNet Soluciones de Negocio Electronico S.L.

Departamento:

Servicio:

Objeto/motivo de la reclamación:

Posibles medidas adoptadas en relación a la reclamación:

Firma del solicitante:

Nombre:

CONTRATO ACCESO A INTERNET CONDICIONES GENERALES

| |
|--|
| |
|--|

y enviándola por mail a sistemas@spcnet.cloud.

CLIENTE también puede emitir una reclamación creando una incidencia de tipo Reclamación en el herramienta Online de gestión de incidencias de SPCnet.

PRESTADOR enviará un correo electrónico con el número de incidencia de la reclamación al interlocutor válido del CLIENTE que envió la reclamación confirmando que se ha recibido y que se pasa a tramitar y seguir la incidencia hasta su resolución.