

CONTRATO DE CONDICIONES GENERALES DE PRESTACION DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO COMPARTIDO (HOSTING).

DE UNA PARTE

SPC NET SOLUCIONES DE NEGOCIO ELECTRONICO,S.L (en adelante EL PRESTADOR) con C.I.F B-01361658 y domicilio social en Miñano Mayor (Alava) Parque tecnológico de Alava, c/ Albert Einstein nº 44, C.P 01510, inscrita en el Registro Mercantil de Alava al Tomo 1138, Libro 0, Folio 195, Hoja VI-9979, inscripción 1ª, representada por D. Josefina de Marco Rodriguez, con N.I.F 16029881P, en su condición de apoderado, cargo que ostenta en virtud de designación efectuada mediante escritura pública de poder otorgada con fecha 12/02/2004 ante el notario del Ilustre Colegio Notarial de Bilbao con residencia en Vitoria D.Juan Pablo Martinez de Aguirre Aldaz (protocolo nº 412).

Y DE OTRA

EL CLIENTE, persona física o jurídica que tras informarse de las características de los servicios o planes de hosting ofertados por EL PRESTADOR y leer detenidamente las presentes condiciones generales, contrata libremente alguno/s de tal/es servicio/s, mediante la aceptación del Presupuesto relativo a la oferta de servicios que EL PRESTADOR le facilite.

Ambas partes reconociéndose recíprocamente plena capacidad jurídica, establecen y aceptan que la relación contractual que formalizan, se rija conforme a las siguientes,

ESTIPULACIONES

PRIMERA.- DEFINICIONES.

PRESTADOR DEL SERVICIO: SPCNET, empresa dedicada a la prestación de servicios informáticos y de telecomunicaciones.

CLIENTE: Toda persona física o jurídica que tras leer detenidamente las presentes condiciones generales e informarse de las características aplicables a los servicios o planes de hosting ofertados por EL PRESTADOR, decida contratar libremente alguno de tales servicios o planes, suscribiendo el documento de aceptación de la oferta de servicios (contenido en el Presupuesto) que EL PRESTADOR facilita al CLIENTE.

Contrato Hosting Condiciones Generales

CONTRATO: Comprende tanto las cláusulas y términos recogidos en el presente documento, como las condiciones técnicas, económicas y las relativas a la prestación del servicio que expresamente consten en el Presupuesto aceptado por EL CLIENTE. Las condiciones técnicas, económicas y de servicio definidas en el Presupuesto una vez aceptado por EL CLIENTE, tendrán fuerza vinculante entre las partes y prevalecerán y excluirán en caso de discordancia, a cualesquiera otras – incluso referidas a servicios idénticos - que EL PRESTADOR publicite en su página web www.spcnet.cloud, las cuales tienen un carácter meramente orientativo.

NOMBRE DE DOMINIO: Conjunto de caracteres que identifica un sitio de la red Internet con una dirección (IP).

IP: (Internet Protocol): Conjunto de reglas que regulan la transmisión de datos a través de la red.

PLANES DE ALOJAMIENTO COMPARTIDO (o PLANES DE HOSTING): Puesta a disposición y para uso exclusivo por el CLIENTE de una determinada cuota de capacidad o espacio lógico en el disco duro de un equipo informático propiedad del PRESTADOR (SERVIDOR), en el cual se ubica el nombre de dominio del CLIENTE y que se administra conforme a los recursos, aplicaciones y con las capacidades y por el/los precio/s que consten expresamente definidos en el Presupuesto facilitado por EL PRESTADOR al EL CLIENTE

PANEL DE CONTROL: Herramienta provista por EL PRESTADOR que permite la gestión por parte del CLIENTE de los recursos y aplicaciones de los que dispone el plan contratado, así como activar en su caso otros servicios adicionales.

LOGIN Y CONTRASEÑA: Sistemas cuyo deber de custodia y reserva corresponden al CLIENTE, que identifican y autentifican al CLIENTE frente al PRESTADOR permitiéndole acceder a los planes de hosting contratados.

SEGUNDA.- OBJETO DEL CONTRATO.

El presente contrato tiene por objeto regular las condiciones en las que EL CLIENTE accede a alguno de los planes de hosting ofertados por EL PRESTADOR, así como regular los demás aspectos de la relación contractual que ambas partes establecen.

La información relativa a los recursos, aplicaciones, capacidades y precios de cada Plan puede ser consultada con carácter general en la página web del PRESTADOR www.spcnet.cloud, si bien dicha información publicada en la web, no obstante estar sujeta a actualizaciones periódicas, tiene un carácter meramente orientativo ya que puede verse alterada en función de cuales sean

Contrato Hosting Condiciones Generales

las necesidades reales de servicio que EL CLIENTE solicite (sujetas a la aceptación del PRESTADOR), o de cuales sean los recursos que el propio PRESTADOR deba utilizar para la correcta prestación del servicio, por lo que será el Presupuesto personalizado que se facilite al CLIENTE, el que determine con exactitud qué concretos recursos, aplicaciones, capacidades y precios constituyen el objeto del contrato.

El PRESTADOR podrá ofertar al CLIENTE otros servicios distintos a los que expresamente contempla el contrato. La prestación de tales servicios, requerirá en todo caso la previa aceptación por parte del CLIENTE del Presupuesto que el PRESTADOR le facilite.

TERCERA.- PRECIO DE LOS PLANES DE HOSTING Y FORMA DE PAGO.

El CLIENTE es el único responsable y quien se obliga directamente al pago de las facturas que el PRESTADOR le gire con carácter mensual o anual para el cobro del plan de hosting contratado.

El/Los precio/s correspondiente/s al plan de hosting, será/n el/los que expresamente figure/n en el Presupuesto que EL PRESTADOR haya remitido al EL CLIENTE y que éste haya aceptado.

El Presupuesto podrá contener cláusulas de revisión del precio inicialmente previsto, bien porque prevea modificaciones en la prestación del servicio que incidan en los recursos, aplicaciones, capacidades, consumos, etc inicialmente asignados, bien porque prevea la actualización periódica (mensual, trimestral, semestral) del precio inicialmente indicado durante la vigencia del contrato.

A dicho importe, habrá que añadir en todo caso, los impuestos que legalmente correspondan.

Los pagos tendrán carácter mensual o anual y se efectuarán por meses o años anticipados, pagaderos dentro de los cinco primeros días de cada mes o año mediante domiciliación bancaria en la cuenta de titularidad del CLIENTE que éste indique expresamente. Dicha cuenta se hará constar en el documento relativo a la aceptación de la oferta de servicios, a suscribir por EL CLIENTE.

Cuando el pago tenga carácter mensual, por excepción y habida cuenta de que el CLIENTE puede formalizar el contrato a “ mes ya en curso “, se establece para tal caso, que el primer pago que EL CLIENTE deba realizar, se limitará a la parte del precio mensual que proporcionalmente corresponda imputar a los días de servicio transcurridos entre el día de contratación del servicio y el correspondiente al último día del mes de que se trate (ambos incluidos).

A tal fin, se tomará como referencia el importe correspondiente a la primera mensualidad completa del plan de hosting contratado (IVA excluido) y se

Contrato Hosting Condiciones Generales

dividirá entre 30, multiplicándose su resultado por el número de días transcurridos, aplicándose a la cantidad así resultante, el IVA que corresponda.

El PRESTADOR con relación al último pago que el CLIENTE deba realizar por razón del contrato, también aplicará el sistema de prorrateo anteriormente indicado cuando la última mensualidad del contrato no coincida con la mensualidad completa.

El CLIENTE tiene la obligación de comunicar expresamente y con la debida antelación al PRESTADOR cualquier cambio que desee efectuar con relación a la cuenta bancaria designada para el pago, a fin de evitar devoluciones de recibos así como los gastos inherentes a dicha devolución.

La devolución de recibos por causas imputables al CLIENTE conllevará un recargo de 10 euros en concepto de penalización a cargo de este último.

El PRESTADOR remitirá al CLIENTE, de manera telemática y con carácter mensual o anual, la correspondiente factura desglosando la totalidad de los conceptos que la conforman. La remisión se hará a la dirección de correo electrónico que el CLIENTE haya facilitado al PRESTADOR y que conste en el documento relativo a la aceptación de la oferta de servicios.

El PRESTADOR se reserva la facultad de poder interrumpir temporalmente el servicio ante cualquier incidencia negativa que experimente en el cobro de los servicios contratados, pudiendo en última instancia resolver unilateralmente el contrato, cuando comunique al CLIENTE la incidencia negativa y el CLIENTE no regularice dicha situación en el plazo de 7 días naturales a contar desde el día siguiente al del envío de la comunicación.

El CLIENTE y EL PRESTADOR quedan obligados recíprocamente a comunicarse con la mayor diligencia que resulte posible cualquier cambio que deseen introducir con respecto a la que resulte ser su dirección de correo electrónico, dado que dicho medio por su fluidez, constituye el canal de comunicación preferente.

CUARTA.- ENTRADA EN VIGOR Y DURACION DEL CONTRATO.

EL PRESTADOR remitirá a la dirección de correo electrónico o al número de fax que el CLIENTE indique, el Presupuesto correspondiente al Plan de Hosting que EL CLIENTE desee contratar.

El Presupuesto es personalizado; en él se indican los concretos recursos, aplicaciones, capacidades, precios, etc que constituyen en esencia el objeto del contrato.

EL CLIENTE, si estuviera de acuerdo con el contenido de las presentes condiciones generales y con el contenido del Presupuesto, deberá remitir al nº

Contrato Hosting Condiciones Generales

de Fax del PRESTADOR, un ejemplar del Presupuesto - con el documento relativo a la aceptación de la oferta de servicios - , debidamente cumplimentado, que habrá de ir firmado por quien ostente facultades suficientes o la representación legal del CLIENTE.

El contrato se entenderá formalizado y entrará en vigor en la fecha en que el PRESTADOR reciba del CLIENTE el presupuesto y documento relativo a la aceptación de la oferta de servicios debidamente firmados.

Una vez recibida dicha documentación, EL PRESTADOR procederá de inmediato a facilitar al CLIENTE las indicaciones, login y contraseña que resulten precisos para posibilitar su acceso real y efectivo al plan de hosting que hubiere contratado.

Las presentes condiciones generales pueden ser descargadas por el CLIENTE directamente accediendo a la página web www.spcnet.info .

El contrato tendrá una duración inicial de UN (1) AÑO a contar desde la fecha de recepción del presupuesto debidamente cumplimentado por parte del PRESTADOR y a su vencimiento será tácitamente prorrogado por periodos iguales y sucesivos de un año, salvo que cualquiera de las partes notifique por escrito a la otra su voluntad de no renovarlo o prorrogarlo, debiendo mediar en tal caso, entre la comunicación de la no renovación o prórroga y la fecha de vencimiento un plazo de preaviso de 30 días.

El incumplimiento de la obligación de preaviso, que es recíproca, facultará a la parte cumplidora para poder exigir de la otra parte en concepto de penalización, un importe equivalente a la última mensualidad del plan de hosting que el CLIENTE hubiere satisfecho (IVA excluido).

QUINTA.- OBLIGACIONES DEL PRESTADOR.

El PRESTADOR se obliga por medio del presente contrato a:

1.- A actuar de buena fe en sus relaciones con el CLIENTE y a cumplir con la mayor diligencia y eficacia que resulte posible las obligaciones de su cargo, facilitando los medios técnicos, recursos, aplicaciones y capacidades que figuren especificados en el Presupuesto del plan de hosting que el CLIENTE haya contratado.

El PRESTADOR pondrá todos los medios a su alcance para que los servicios contratados por el CLIENTE puedan desarrollarse de la manera mas óptima, eficaz y segura posible durante toda la vigencia del contrato.

El PRESTADOR se reserva la facultad de poder interrumpir el servicio para llevar a efecto reparaciones técnicas y de mantenimiento en sus propios equipos, así como para poder introducir mejoras que redunden en beneficio del

Contrato Hosting Condiciones Generales

servicio. Las interrupciones se efectuarán cuando fuere necesario por el tiempo mínimo que resulte imprescindible y se harán en la medida de lo posible, fuera de lo que se considera el horario de oficina normal de una empresa con el fin de que la interrupción del servicio ocasione las menores molestias posibles.

2.- A no acceder a los datos o a la información del CLIENTE alojados en el Servidor propiedad del PRESTADOR salvo autorización expresa y escrita dada por quien conste como autorizado por el CLIENTE en el documento-formulario relativo a la aceptación de la oferta de servicios.

3.- A mantener en su IDC (Internet Data Center), lugar donde se ubica el servidor afecto al servicio, sito en el Parque Tecnológico de Alava, en Miñano, c/ Albert Einstein nº 27, entre otras, las siguientes medidas preventivas:

- Fuente de alimentación constante y grupos electrógenos. (El Servidor se halla conectado a la red de alimentación eléctrica a través de SAI – sistemas de alimentación ininterrumpida -, que garantizan un flujo uniforme de energía eléctrica y un tiempo de funcionamiento en el caso de interrupción en el suministro).

- Climatización constante.

- Sistemas de Protección contra incendios.

- Medidas de seguridad físicas y electrónicas 24 h, con televigilancia y control de acceso físico.

Otras medidas pueden ser consultadas en la web del PRESTADOR www.spcnet.cloud.

4.- A informar al CLIENTE de las modificaciones técnicas que se proponga introducir en el plan de hosting que el CLIENTE tenga contratado, a fin de adaptar dicho plan a las innovaciones tecnológicas que se vayan sucediendo en el ámbito de la sociedad de servicios de la información.

El PRESTADOR queda expresa e irrevocablemente facultado por el CLIENTE para poder efectuar dichas modificaciones técnicas, sin más requisito que el de su comunicación al CLIENTE por correo electrónico con una antelación mínima de 15 días a la fecha de su entrada en vigor, con objeto de que el CLIENTE pueda adaptar – si fuere preciso - sus sistemas informáticos a los cambios que por razón de dichas innovaciones resulten necesarios.

El coste correspondiente a las adaptaciones que el CLIENTE deba introducir en sus sistemas informáticos, será de cuenta y cargo exclusivo del CLIENTE, el cual no tendrá derecho a exigir cantidad alguna al PRESTADOR por razón de los mismos.

Contrato Hosting Condiciones Generales

El CLIENTE podrá resolver el contrato anticipadamente sin penalización alguna cuando las modificaciones que el PRESTADOR se proponga introducir en el plan de hosting que tenga contratado, impliquen la necesidad de realizar modificaciones sustanciales en sus equipos informáticos que resulten sumamente gravosas, sin necesidad de acreditar este extremo.

La resolución anticipada del contrato por tal causa deberá ser comunicada expresamente por el CLIENTE al PRESTADOR dentro del plazo de los 15 días anteriores a la entrada en vigor de las modificaciones.

Si el CLIENTE incumpliera con dicha obligación y aún así decidiera resolver anticipadamente el contrato podrá hacerlo, pero en tal caso, deberá abonar al PRESTADOR en concepto de penalización, el equivalente a la que resulte ser una mensualidad completa del plan de hosting que tuviera contratado (IVA excluido), tomando como referencia la que en ese momento estuviera vigente.

La resolución del contrato instada por el CLIENTE como consecuencia de no aceptar los cambios efectuados por el PRESTADOR, no le exime del deber de abonar los servicios prestados y que se hallaren pendientes de cobro.

SEXTA.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

El CLIENTE se obliga por medio del presente contrato:

- 1.- A actuar de buena fe en sus relaciones con el PRESTADOR y cumplir con las obligaciones de su cargo con la mayor diligencia que resulte posible.
- 2.- A abonar puntualmente al PRESTADOR el importe correspondiente al plan de hosting que tuviera contratado, conforme a las cuantías que figuren en el presupuesto aceptado por EL CLIENTE.
- 3.- A informar previamente y por escrito al PRESTADOR de las características técnicas de las aplicaciones o del software que en su caso desee instalar en el SERVIDOR afecto al servicio, cuyo uso comparte con otros clientes.

Dicha obligación se establece con la finalidad de evitar posibles problemas de compatibilidad o configuración que puedan afectar al normal desarrollo del servicio contratado o a servicios contratados por otros clientes del PRESTADOR.

El PRESTADOR podrá denegar dicha instalación cuando las aplicaciones o el software que pretenda configurar el CLIENTE en el Servidor, conlleve un menoscabo en el servicio en detrimento de otros usuarios, o pueda afectar en cualquier forma al normal funcionamiento del Servidor.

4. A presentarse en el Internet Data Center (IDC) gestionado por el PRESTADOR, cuando fuere requerido para ello, en un tiempo inferior a 72

Contrato Hosting Condiciones Generales

horas a contar desde que reciba comunicación del PRESTADOR solicitando su asistencia, para atender a posibles problemas que las aplicaciones o el software del CLIENTE pueda estar ocasionando.

5.- El CLIENTE no podrá hacer uso del Servidor con fines contrarios a lo que disponga la legislación española en cada momento, ni de manera que infrinja derechos de terceros.

6.- Se prohíbe la utilización del Servidor para la publicación o la transmisión de cualquier contenido que, a juicio del PRESTADOR, resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal xenófobo o difamatorio; los cracks, números de serie de programas o cualquier otro contenido que vulnere derechos de la propiedad intelectual de terceros.

7.- Se prohíbe la recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso o contraviniendo lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

8.- Se prohíbe la utilización del Servidor con los fines del llamado spamming (envío de correo masivo no deseado, de tipo comercial o de cualquier otra naturaleza), así como del mail bombing (envío de grandes mensajes con el fin de bloquear un Servidor).

9.- El CLIENTE se obliga a utilizar en sus propios sistemas informáticos medidas de seguridad tales como, antivirus, firewall, anti-spyware así como a tenerlos permanentemente actualizados ; también se obliga a realizar copias de seguridad de los datos que tenga almacenados en sus propios sistemas informáticos.

Las medidas de seguridad ofrecidas por el PRESTADOR, no relevan al CLIENTE de esta obligación que tiene de aplicar medidas de seguridad en sus propios equipos.

El PRESTADOR ofrece servicios de back up remoto y de copias de seguridad, que el CLIENTE puede solicitar y contratar, previa aceptación por su parte del presupuesto y suscripción del contrato correspondiente.

10.- El CLIENTE se obliga a custodiar y a guardar en lugar seguro las claves de acceso – login y contraseña - que el PRESTADOR deba facilitarle para posibilitar su acceso efectivo al plan de hosting contratado, así como a actuar con la debida reserva a la hora de facilitar dichas claves de acceso a su personal autorizado.

11.- El CLIENTE se obliga a vigilar el tamaño de la transferencia, cuyo consumo puede conocer en todo momento mediante los recursos que el propio plan de hosting le asigna.

Contrato Hosting Condiciones Generales

12.- El CLIENTE se obliga a comunicar cualquier cambio que realice en su dirección de correo electrónico.

SÉPTIMA.- RESPONSABILIDADES.

1.- El PRESTADOR no responderá en modo alguno de los daños y perjuicios que puedan ocasionarse al CLIENTE como consecuencia del uso o acceso indebido o desleal que terceros ajenos al contrato o los propios trabajadores del CLIENTE o sus representantes legales puedan hacer.

La conservación y uso del login y contraseña del panel de control para el acceso vía web, son responsabilidad exclusiva del CLIENTE.

2.- El PRESTADOR no puede garantizar que la disponibilidad de los planes de hosting sea continua e ininterrumpida durante la vigencia del contrato debido a que puede haber problemas en el funcionamiento de la red Internet, averías en el Servidor que es compartido con otros clientes, problemas en los propios equipos informáticos del CLIENTE y otras posibles contingencias imprevisibles.

Por ello el CLIENTE acepta soportar dentro de límites razonables riesgos, imperfecciones o indisponibilidades del servicio, renunciando expresamente a reclamar responsabilidades por daños y perjuicios derivadas de posibles fallos, lentitud o errores en el acceso y uso del plan de hosting contratado.

No obstante lo anterior, si el PRESTADOR incumpliera los compromisos de su cargo prestando un servicio ineficiente durante un periodo ininterrumpido superior a 24 horas, tendrá la obligación de indemnizar al CLIENTE con el importe que proporcionalmente corresponda a un día del plan de hosting que el CLIENTE tuviera contratado. A tal efecto, se dividirá entre 30 el importe que corresponda a la mensualidad completa del plan de hosting contratado (IVA excluido) en la que se haya producido el incumplimiento.

Dicho importe resultante, podrá ser abonado directamente por el PRESTADOR al CLIENTE, o deducido por el PRESTADOR de la factura siguiente que deba remitir al CLIENTE.

3.- El PRESTADOR se reserva el derecho a poder suspender temporal o totalmente el servicio cuando detecte que el CLIENTE hace un uso abusivo del plan de hosting que tuviera contratado, mediante un consumo excesivo de memoria, de CPU o detecte cualquier otra alteración que ralentice el normal funcionamiento del Servidor perjudicando a otros clientes que comparten con él el Servidor.

Antes de proceder a la suspensión del servicio, comunicará por correo electrónico dicha situación al CLIENTE a fin de que éste tome las iniciativas oportunas y corrija inmediatamente su actuación. Si una vez avisado el CLIENTE, el PRESTADOR volviera a detectar un uso abusivo del plan de

Contrato Hosting Condiciones Generales

hosting por parte del CLIENTE, el PRESTADOR podrá suspender el servicio o resolver anticipadamente el contrato, causando baja el CLIENTE en el servicio sin derecho a solicitar devolución de cantidad alguna.

4.- El PRESTADOR no se responsabiliza de la pérdida o borrado accidental de los datos del CLIENTE, salvo que el CLIENTE hubiera contratado expresamente dicho servicio, en cuyo caso se estará a lo que conste en el contrato correspondiente.

5.- El PRESTADOR no se responsabiliza: de los contenidos alojados por el CLIENTE en el espacio que le atribuya el plan de hosting que hubiera contratado; de los errores producidos por los proveedores de acceso, de las configuraciones defectuosas que realice el CLIENTE, de los fallos producidos por el deterioro o mal uso de los equipos informáticos del CLIENTE ; Ni tampoco de la contaminación por virus que puedan padecer los equipos informáticos del CLIENTE cuya protección le incumbe.

6.- El CLIENTE responderá de los daños y perjuicios que su personal o autorizados puedan ocasionar al Servidor o a terceros clientes que comparten dicho Servidor con el CLIENTE como consecuencia de cualquier manipulación que realicen en el Servidor.

OCTAVA.- MODIFICACIÓN CONDICIONES ECONOMICAS.

1.- El/Los importe/s que EL CLIENTE se obliga a abonar al PRESTADOR por la prestación de los servicios o plan de hosting contratado, serán los que figuren indicados en cada momento en el Presupuesto aceptado por el CLIENTE.

2.- EL PRESTADOR, con una antelación mínima de 40 días a la fecha de vencimiento del contrato, remitirá al CLIENTE nuevo presupuesto o presupuesto actualizado detallando los nuevos servicios y/o los nuevos precios que van a resultar aplicables al plan de hosting que EL CLIENTE tuviera contratado, para el caso de que se proceda a la prórroga o renovación del contrato y durante la vigencia de dicha prórroga.

En las sucesivas prórrogas, se actuará de igual manera; es decir, EL PRESTADOR, con una antelación mínima de 40 días al vencimiento de cada prórroga, remitirá al CLIENTE un nuevo presupuesto o presupuesto actualizado de los servicios y/o precios aplicables al plan de hosting que el CLIENTE tuviera contratado, para su aplicación al periodo de prórroga que corresponda.

3.- El CLIENTE, en caso de disconformidad con el contenido del Presupuesto actualizado podrá resolver el contrato cumpliendo con la obligación de preaviso prevista en la estipulación cuarta.

Contrato Hosting Condiciones Generales

4.- El CLIENTE deberá abonar la totalidad de los servicios que tuviere contratados y que pudieran encontrarse pendientes de pago a la fecha de la resolución.

NOVENA.- FUERZA MAYOR.

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, y por lo tanto no habrá derecho al percibo de indemnización alguna cuando dicho incumplimiento se deba a causas de fuerza mayor.

Si la imposibilidad de dar servicio por esta circunstancia de fuerza mayor excediera de 15 días, cualquiera de las partes podrá resolver el presente contrato mediante comunicación expresa dirigida a la otra en este sentido.

DÉCIMA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

Tanto el PRESTADOR como el CLIENTE podrán resolver el presente contrato por alguna de las causas siguientes:

- Por mutuo acuerdo.
- Por finalización del periodo inicialmente contratado o terminación de cualquiera de sus prórrogas sin renovación, debiendo respetarse las obligaciones de preaviso expresamente pactadas.
- Por la imposibilidad de prestar los servicios acordados en este documento durante un periodo consecutivo de 15 días por causa de fuerza mayor a petición de cualquiera de las partes.
- Por incumplimiento de alguna de las partes de las obligaciones mencionadas en el presente contrato.
- Por haber sido declarado en concurso de acreedores el PRESTADOR o el CLIENTE.
- Por resolución instada por una de las partes en los casos expresamente indicados conforme al presente contrato.

UNDÉCIMA. PROPIEDAD INTELECTUAL.

El PRESTADOR es titular de todos los derechos de autor, marcas, derechos de propiedad intelectual, Know – how y cuantos otros derechos guardan relación con el plan de hosting contratado, así como de los programas de ordenador necesarios para su implementación.

Contrato Hosting Condiciones Generales

El CLIENTE debe respetar los programas de uso de terceros puestos a su disposición por el PRESTADOR, aunque fueran gratuitos, de los cuales el PRESTADOR dispone de los derechos de explotación necesarios.

El CLIENTE, en virtud del presente contrato, no adquiere ningún derecho o licencia sobre el plan de hosting contratado, ni sobre los programas de ordenador necesarios para la prestación del servicio, ni tampoco sobre la información técnica de seguimiento del servicio, mas que el derecho de poder servirse de los mismos a los fines del presente contrato y durante la duración del mismo.

DUODÉCIMA.- CONFIDENCIALIDAD.

Toda información o documentación que cualquiera de las partes aporte en desarrollo y ejecución del presente contrato, se considera confidencial y exclusiva de quien la aporte y no podrá comunicarse a terceros sin consentimiento expreso de la otra parte.

Dicha obligación de confidencialidad subsistirá hasta transcurridos dos años desde la finalización del contrato.

El PRESTADOR reconoce el carácter confidencial de toda la información del CLIENTE que reciba en su centro de equipos y se aloje en sus Servidores, ya sea procedente de éste o con destino al mismo, comprometiéndose a no desvelar a terceros dicha información o la naturaleza de dicha información, salvo lo dispuesto en la Ley.

Por su parte, el CLIENTE garantiza la confidencialidad de toda la información que pueda conocer de los servicios, infraestructuras, sistemas y demás medios técnicos y humanos del PRESTADOR.

DECIMOTERCERA.- SEGURIDAD DE LAS COMUNICACIONES Y DE LOS DATOS.

El PRESTADOR garantiza el secreto de las comunicaciones mediante la comprobación constante de las medidas físicas, lógicas y organizativas instaladas en el IDC (Internet Data Center) gestionado por el mismo.

No se considerará usurpación del PRESTADOR al secreto de las comunicaciones, el cumplimiento de la obligación de retener los datos de conexión y tráfico a disposición de los Jueces, Tribunales y Ministerio Fiscal de conformidad con lo que establece la LSSI.

DECIMOCUARTA.- POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

El PRESTADOR de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, informa de que es responsable de un fichero automatizado específico denominado " CLIENTES ", el cual contiene datos de carácter personal relativos a los clientes del PRESTADOR.

La recogida y tratamiento automatizado de los datos de carácter personal tiene como finalidad el mantenimiento de la relación contractual que en su caso se establezca con el PRESTADOR, así como el desempeño de las tareas de gestión del servicio, de cobro, en la ejecución de este contrato, y para el desempeño de las tareas de información, formación, comercialización (tarea ésta última siempre identificada como tal) y otras actividades propias del giro de la empresa.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 de la LOPD (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales), el CLIENTE autoriza y da su consentimiento expreso para que los datos de carácter personal objeto de tratamiento puedan ser comunicados o cedidos a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del propio cesionario.

El CLIENTE podrá en cualquier momento ejercitar los derechos de acceso, oposición, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y portabilidad reconocidos en la citada LOPD. El ejercicio de estos derechos puede realizarlo el propio CLIENTE a través de la dirección info@spcnet.cloud , a través de la dirección postal o a través del fax nº 945 29 81 21.

En los casos en que el CLIENTE incluya ficheros con datos de carácter personal en los servidores de hosting compartido, según el artículo 12.2 de la LOPD, el PRESTADOR, actuará como encargado del tratamiento y por ello, no aplicará ni utilizará dichos ficheros con fines distintos a la prestación del plan de hosting contratado, ni los comunicará a terceros aunque sea para su conservación, salvo expresa petición del CLIENTE.

El PRESTADOR no se hace responsable de los incumplimientos en que el CLIENTE pueda incurrir con respecto a las obligaciones contenidas en la LOPD y demás normas de aplicación, en la parte o actividad que a éste le corresponda.

El CLIENTE manifiesta que los datos que ha facilitado son ciertos y exactos, y se compromete a comunicar inmediatamente al PRESTADOR cualquier modificación en los mismos, siendo responsable único de la veracidad de los mismos.

DECIMOQUINTA.- CESIÓN DEL CONTRATO.

Contrato Hosting Condiciones Generales

El CLIENTE no está autorizado para poder ceder a terceros derechos y obligaciones dimanantes del presente contrato sin contar con el consentimiento previo y escrito del PRESTADOR. En los planes de hosting que dispongan de alojamiento multidominio, la cesión del uso que el CLIENTE pueda efectuar, deberá ajustarse siempre a las directrices y a la filosofía del servicio.

DECIMOSEXTA.- NULIDAD O ANULABILIDAD: la declaración de cualquiera de las estipulaciones del presente contrato como nula, inválida o ineficaz no afectará necesariamente a la validez o eficacia de las restantes, que permanecerán siendo vinculantes para las partes. La renuncia por cualquiera de las partes a exigir en un momento determinado el cumplimiento de uno cualquiera de los pactos aquí estipulados no implicará una renuncia con carácter general ni creará un derecho adquirido para la otra parte.

DECIMOSÉPTIMA- EXCLUSIONES.

Quedan excluidos del presente contrato y se considerarán por lo tanto optativos, los trámites de registro del dominio o de traslado del dominio o de cambio de servidor los cuales se facturarán aparte conforme al Presupuesto que presentado por EL PRESTADOR haya sido aceptado EL CLIENTE.

Igualmente quedan excluidos del presente contrato todas aquellos servicios que no consten expresamente incluidos en cada plan, así como los servicios adicionales que el CLIENTE pueda solicitar y el PRESTADOR prestar, los cuales, serán objeto de presupuesto aparte, requiriendo su prestación la aceptación expresa del CLIENTE.

DECIMOOCtava.- LEGISLACIÓN APLICABLE Y TRIBUNALES COMPETENTES.

En lo no previsto expresamente en el presente contrato, así como en la interpretación del mismo y en resolución de los conflictos que pudieran surgir entre las partes con relación al contrato, se aplicará la legislación española.

Para resolver cuantas divergencias pudieran surgir como consecuencia de la interpretación y ejecución del presente contrato, ambas partes se someterán a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales de Vitoria, renunciando expresamente a su fuero propio, de ser otro, en los casos en que las leyes procesales lo permitan.

Contrato Hosting 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.

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..

Cambios en el Servicio

Contrato Hosting Condiciones Generales

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

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 requieren un corte de luz o no afectan el flujo de trabajo de usuario.

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.

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

Contrato Hosting Condiciones Generales

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 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= $100 * (T - Ti)/T$, siendo T el tiempo total y Ti 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

Contrato Hosting Condiciones Generales

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				
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:

Contrato Hosting Condiciones Generales

Posibles medidas adoptadas en relación a la reclamación:

Firma del solicitante:

Nombre:

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.