

CONTRATO PRESTACION SERVICIOS DE SERVIDOR DEDICADO CONDICIONES GENERALES

REUNIDOS

DE UNA PARTE

SPC NET SOLUCIONES DE NEGOCIO ELECTRONICO,S.L (en adelante EMPRESA PRESTADORA) 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

La EMPRESA CLIENTE que aparece identificada en el documento relativo a la aceptación de la oferta de servicios.

Ambos contratantes se reconocen recíprocamente, plena capacidad jurídica a los efectos de suscribir y obligarse mediante el presente CONTRATO DE SERVIDOR DEDICADO, a cuyo efecto.

EXPONEN

I.- Que PRESTADOR es una empresa dedicada a la prestación de servicios informáticos y de telecomunicaciones diversos.

II.- Que CLIENTE es una empresa que precisa y desea contratar algunos de los servicios prestados por PRESTADOR.

III.- Que en virtud de tal conjunción de intereses, las partes convienen en suscribir el presente contrato, con sujeción a las siguientes,

ESTIPULACIONES

PRIMERA.- DEFINICIONES.

Servidor Dedicado: Consiste en la reserva de un espacio determinado en uno de los armarios del CENTRO DE DATOS para el alojamiento de un equipo propiedad del PRESTADOR y cedido en régimen de alquiler al CLIENTE.

Alojado en un entorno especial, completamente gestionado y controlado, y con conectividad de red hacia y desde Internet.

Contrato base: El presente documento, el cual incluye el conjunto de obligaciones y derechos que asume cada una de las partes en el cumplimiento de la relación jurídica que las vincula respecto de la prestación de servicios de servidor dedicado.

Anexos: Cada uno de los documentos adjuntos al presente contrato base que reflejan igualmente la voluntad de las partes y resultan complementarios de aquél en la ejecución de los servicios de servidor dedicado.

Equipo de PRESTADOR: Cualquier equipo informático y conexiones que pertenecen a PRESTADOR como propietario o en otro concepto.

Equipo de CLIENTE: Equipo informático que pertenece a CLIENTE como propietario o en otro concepto (en adelante denominado SERVIDOR).

CENTRO DE DATOS: Local y salas de PRESTADOR donde PRESTADOR aloja el Equipo de CLIENTE para la recepción de los Servicios objeto de este Contrato.

Servicios Fijos: Son aquellos prestados por el PRESTADOR que permiten al CLIENTE alojar y operar sus equipos en el entorno del CENTRO DE DATOS.

Servicios Adicionales: Son aquellos otros servicios distintos de los fijos que pueden ser prestados por el PRESTADOR a petición del CLIENTE que se recogen en documento anexo.

Servicios: incluye los Servicios Fijos prestados por PRESTADOR, y en caso de contratación posterior, los Servicios Adicionales y los Gastos Reembolsables. Se considerará servicio adicional todo aquello que, no estando contemplado expresamente como fijo en este documento, pudiera ser solicitado por el CLIENTE en relación al objeto de este contrato.

Direccionamiento IP público: identificación numérica que identifica el Equipo de CLIENTE de forma unívoca en Internet.

Espacio físico en U: unidad de medida para designar el espacio vertical usado por el Equipo de CLIENTE en los armarios/bastidores del Centro de Datos de PRESTADOR. 1U son 4,45 cm (1,75”).

Cortafuegos/Firewall: Sistema hardware y software de seguridad, situado entre una red privada del PRESTADOR y la red Internet para proteger a aquella de las intromisiones o ataques que puedan venirle a través de ésta.

Incidencia Grave: Los incidencias graves son aquellas que cumplan alguna de las siguientes premisas:

- Cuando el servicio proporcionado al cliente en cuestión no esté disponible debido a causas imputables a SPCnet (ausencia prolongada de alimentación, caída de la red en segmentos gestionados por SPCnet que impidan el acceso a/o desde Internet para el equipo objeto de este contrato,..).
- Cuando habiéndose pactado con el cliente la definición particular de Incidencia Grave, se alcance o sobrepasen las condiciones que la definen.

Cambio de emergencia: Cambios necesarios para mantener el servicio operativo ante situaciones no previstas que afectarían o podrían afectarlo. Se aplicarán los procedimientos recogidos en el Plan de Contingencias, o en su defecto, los que el responsable del servicio considere oportuno.

SEGUNDA.- LEGISLACIÓN.

El presente contrato se regirá por las cláusulas contenidas en el mismo, y por la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la información y de Comercio Electrónico (en adelante LSSI), el Real Decreto Legislativo 1/1996 de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual (en adelante TRLPI), la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD), Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante LGT), Código Civil y Código de Comercio y demás legislación española y/o comunitaria que resulte de aplicación.

TERCERA.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es regular los términos y condiciones alcance y contenido de los servicios a prestar por PRESTADOR a CLIENTE con respecto al servidor definido con el código de identificación **CLIXXXSRVXX** facilitado por el PRESTADOR, el cual es propiedad de CLIENTE.

Los servicios prestados son los siguientes:

a.- Servidor Dedicado: Puesta a disposición para uso exclusivo de CLIENTE, de un equipo informático propiedad de PRESTADOR (en adelante SERVIDOR), el cual, se encuentra ubicado en el Centro de Datos gestionado por PRESTADOR sito en el Parque Tecnológico de Alava, Miñano, c/ Albert Einstein nº 44.

Incluye espacio físico medido en U en los armarios del CENTRO DE DATOS de PRESTADOR para alojar SERVIDOR propiedad de PRESTADOR y cedido en régimen de alquiler a CLIENTE bajo las condiciones de acceso físico restringido, temperatura de la sala controlada y sistemas de alimentación ininterrumpida así como la conectividad a red de dicho Equipo hacia y desde Internet.

b.- Servicios Fijos:

- *Direccionamiento IP Público:* una o varias direcciones IP públicas para identificar de forma unívoca el SERVIDOR en Internet.

- *Plan de Transferencia:* transferencia mensual máxima en GigaBytes y envío mensual de estadísticas de tráfico. El tráfico en exceso se factura a parte según las tarifas de PRESTADOR vigentes.

- *Plan de Firewall Básico:* 3 reglas de filtrado de acceso desde Internet al SERVIDOR, sin modificaciones. Cada regla debe contener una única dirección de origen o subred, y un único servicio o puerto. Las reglas de filtrado se aplican en el orden establecido por el cliente en la tabla de reglas. En el momento en que se produce una

coincidencia sobre una regla, las reglas restantes ya no se evalúan. Existe una regla implícita que se aplica al final de la tabla y que deniega cualquier tipo de tráfico no contemplado en las reglas de filtrado establecidas por el cliente.

- *Plan de Monitorización Básico*: monitorización del SERVIDOR basada en ICMP y envío de alarmas a una dirección de correo electrónico.

Los valores de estos servicios se especifican en el Anexo I, "Alojamiento de Servidor en el Centro de Datos".

c.- *Servicios Adicionales*: los servicios adicionales solicitados por CLIENTE a PRESTADOR, en caso de existir, se detallarán en un anexo a parte.

CUARTA.- ENTRADA EN VIGOR DEL PRESENTE CONTRATO.

El presente contrato entrará en vigor en la fecha en que el CLIENTE suscriba el documento de aceptación de la oferta de servicios. Una vez reciba el PRESTADOR dicho documento debidamente cumplimentado y firmado por el CLIENTE, se procederá a dar de alta el SERVIDOR propiedad del CLIENTE en el CENTRO DE DATOS gestionado por PRESTADOR, para lo cual, éste último habrá de ejecutar con carácter previo las siguientes operaciones:

- Asignar y facilitar a CLIENTE la configuración e identificación TCP/IP al equipo.
- Asignar y facilitar al CLIENTE la dirección pública IP que utilizará el SERVIDOR o Equipo en Internet.
- Colocación en armario/bastidor y conexión del equipo a la alimentación eléctrica.
- Asignar puerto de conmutación protegido.
- Establecer y Asignar en el sistema de gestión de ancho de banda y consumo el suministro solicitado por el CLIENTE.
- Configurar objeto y reglas de firewall básico.
- Configurar servicio de monitorización básica.

PRESTADOR comunicará a CLIENTE por cualquier medio que permita acreditar su remisión, la ejecución de tales operaciones y por ende su situación de alta en el Centro de Datos debiendo CLIENTE, por su parte, acusar recibo de dicha comunicación de alta inmediatamente a PRESTADOR, prevaleciendo en caso contrario la fecha de alta indicada por PRESTADOR a CLIENTE en su comunicación inicial.

QUINTA.- DURACIÓN DEL CONTRATO.

El presente contrato tendrá una duración inicial de 1 AÑO **a contar desde la fecha en la que el CLIENTE suscriba el documento de aceptación de la oferta de servicios**, y quedará tácitamente prorrogado por periodos iguales y sucesivos, salvo que cualquiera de las partes manifieste su voluntad en contra, mediante notificación escrita a la otra, con **30 días naturales de antelación a la terminación del plazo inicial del contrato** o de cualquiera de sus prórrogas.

No obstante lo anterior cualquiera de las partes podrá instar la resolución anticipada del contrato a partir del primer año debiendo mediar en este caso un preaviso mínimo de 30 días naturales mediante comunicación enviada por escrito a la otra parte.

La resolución anticipada del contrato devengará con independencia de que se cumpla con la obligación de preavisar , en concepto de penalización y con cargo a la parte que inste la misma, el importe equivalente a 3 mensualidades tomando como referencia la que se viniera abonando o percibiendo en el momento en que se inste dicha resolución.

SEXTA.- CONDICIONES DE PAGO.

a) **El importe a abonar por el CLIENTE en pago de los servicios contratados, ascenderá a la cantidad mensual que se especifique en el documento de aceptación de la oferta de servicios ; cantidad esta a la que habrá que añadir el IVA correspondiente al tipo vigente.**

b) Dicho importe se devengará y facturará por anticipado el día uno de cada mes, quedando expresamente autorizado PRESTADOR para poder remitir las facturas correspondientes a CLIENTE por medio telemático a la dirección e-mail facilitada por CLIENTE **en el documento de aceptación de la oferta de servicios.**

c) CLIENTE caso de querer modificar la dirección e-mail indicada deberá notificarlo oportunamente y por escrito a PRESTADOR, puesto que dicha dirección constituye el medio de comunicación preferente entre PRESTADOR y CLIENTE para la gestión ágil y fluida en la prestación del plan solicitado que es objeto de este contrato.

d) El importe de la factura deberá ser abonado por CLIENTE mediante **RECIBO DOMICILIADO a la vista** en la cuenta de la que es titular la EMPRESA CLIENTE facilitada **en el documento de aceptación de la oferta de servicios.**

e) Serán de cuenta de CLIENTE todos los gastos que se ocasionen a PRESTADOR por consecuencia de cualquier impago o devolución.

f) El importe correspondiente a la prestación de los servicios contratados durante la vigencia del contrato o sus prórrogas se acomodará a cada inicio de año, en mas o en menos, a la variación porcentual experimentada por el Índice General Nacional del Sistema de Índices de Precios de Consumo (IPC) que fije el Instituto Nacional de Estadística (u organismo que le sustituya), aplicándose a la tarifa o precio que el CLIENTE venga satisfaciendo en ese momento, el porcentaje que represente la diferencia existente entre los índices que correspondan al periodo de revisión. Para la aplicación de la primera actualización, se tomará como índice de referencia el que estuviera vigente en el mes inmediato anterior al de inicio del contrato, y para las posteriores actualizaciones el que corresponda al último aplicado.

Habida cuenta de la frecuente demora en la publicación de los índices oficiales, el **CLIENTE** autoriza expresamente al PRESTADOR para que éste pueda actualizar cada inicio de año la tarifa o precio correspondiente a los servicios contratados con arreglo a índices provisionales publicados o estimados, hasta tanto en cuanto se publiquen los oficiales, procediéndose una vez publicados los mismos a efectuar las correcciones al alza o a la baja correspondientes.

La actualización aun en base a índices provisionales o estimados y sin perjuicio de su posterior corrección se efectuará y será de aplicación desde el día 1 de Enero de cada año.

SÉPTIMA.- OBLIGACIONES DE PRESTADOR Y CONDICIONES DE SERVICIO.

PRESTADOR se obliga por virtud del presente contrato:

- a) A obrar de buena fe y actuar de manera diligente en el cumplimiento de sus obligaciones, esforzándose para que las prestaciones de su cargo se desarrollen de la manera más segura y eficazmente posible.
- b) A no manipular ni acceder al SERVIDOR de CLIENTE ubicado en el CENTRO DE DATOS de PRESTADOR, salvo autorización expresa y escrita de éste.
- c) A facilitar el acceso físico al Equipo informático de CLIENTE, en SALA ANEXA al CENTRO DE DATOS de PRESTADOR al personal que éste autorice siempre y cuando esté debidamente acreditado y previa cita, así como a la administración y configuración de los equipos informáticos.
- d) A respetar el deber de confidencialidad en los términos establecidos en la cláusula “CONFIDENCIALIDAD”.
- e) A disponer de las licencias del software y autorizaciones para los servicios que presta.
- f) PRESTADOR se reserva el derecho a interrumpir el servicio contratado con objeto de poder efectuar reparaciones técnicas y en su caso de mantenimiento de los equipos bajo su custodia, así como a fin de realizar labores de mejora de los servicios que constituyen el objeto del presente contrato.
- g) PRESTADOR tratará en la medida de lo posible de que tales interrupciones sean las menos posibles y solo por el tiempo mínimo que resulte indispensable, efectuando las mismas fuera de lo que se considera el horario laboral habitual de CLIENTE con objeto de entorpecer lo menos posible la actividad de este último.
- h) PRESTADOR no puede garantizar que la disponibilidad del servicio sea continua e ininterrumpida durante la vigencia del contrato, debido a la posibilidad de problemas en la red Internet, avería en el propio SERVIDOR propiedad de CLIENTE y otras posibles contingencias que escapen al control y diligencia del PRESTADOR.

OCTAVA.- OBLIGACIONES DE CLIENTE.

CLIENTE se obliga por virtud del presente contrato:

- a) A actuar con buena fe en todo lo que se refiere al desarrollo y ejecución del presente contrato y en sus relaciones con PRESTADOR.
- b) A satisfacer puntualmente la remuneración pactada.
- c) A instalar equipos informáticos homologados en el CENTRO DE DATOS de PRESTADOR e informar previamente de las características de los equipos y software que vaya a instalar, con el fin de evitar al PRESTADOR posibles problemas de compatibilidad o configuración que afecten al servicio contratado o a servicios contratados por

terceros. **Estas características deberán ser especificadas por el CLIENTE y comunicadas al PRESTADOR por escrito con carácter previo a la firma del presente contrato.**

Si PRESTADOR detectare la existencia de tales problemas podrá ordenar la retirada o sustitución del software, y en última instancia acordar la suspensión del servicio.

d) A vigilar y regular el consumo de la transferencia de datos con el fin de tomar las acciones necesarias si considera que su aumento es excesivo. Para tal fin CLIENTE podrá solicitar informes mensuales sobre la tasa de transferencia consumida durante el mes inmediatamente anterior. Los excesos serán regularizados mensualmente conforme a la tarifa de precios que se encuentre vigente, y su importe se abonará en la factura correspondiente al mes inmediato posterior.

e) A mantener operativa, activa y actualizada la dirección e-mail que ha sido facilitada a PRESTADOR al tiempo de la firma del presente contrato, en cuanto dicha dirección e-mail va a constituir la principal vía de comunicación entre ambas partes contratantes.

f) CLIENTE durante la vigencia del presente contrato podrá modificar su dirección e-mail como dirección de contacto, si bien dicha modificación deberá efectuarla a través de la cuenta info@spcnet.info, de manera que en ningún momento quede interrumpida la comunicación entre ambas partes contratantes.

g) PRESTADOR queda exonerado de toda responsabilidad por las consecuencias que la falta de operatividad de la dirección e-mail de CLIENTE y/o de la falta de comunicación que el cambio de dirección no actualizado pueda producir, así como por la desinformación que alegue CLIENTE debido a su propia negligencia a la hora de mantener activo este dato.

h) A presentarse en el CENTRO DE DATOS de PRESTADOR en un tiempo inferior a 4 horas desde la comunicación de PRESTADOR, para solventar los problemas y perjuicios que los equipos de CLIENTE puedan o estén causando.

i) A no utilizar el servicio de manera contraria a lo que establece la legislación española (y en su caso comunitaria) ni de manera que infrinja derechos de terceros. Se prohíbe, a título meramente enunciativo y de forma no exhaustiva, utilizar el servicio:

- a. Para enviar o difundir informaciones falsas, difamatorias, nocivas, ilícitas o que atenten contra la dignidad humana o que incumplan o violen obligaciones de confidencialidad, privacidad, protección de datos de carácter personal, secretos comerciales, derechos de propiedad industrial o intelectual de terceros, derechos de los consumidores y usuarios o cualquier otro derecho.
- b. De modo que constituya una violación o incumplimiento de los derechos de cualquier persona o la violación o infracción de cualquier tipo de deber u obligación legal ya sea contractualmente, extra contractualmente o de cualquier modo.
- c. En contravención de las instrucciones que PRESTADOR haya facilitado al cliente en relación con la utilización, instalación y/o mantenimiento del servicio.
- d. Para recopilar o revelar información sobre otras personas, incluidas las direcciones de e-mail, sin su consentimiento.

- e. Para enviar o introducir virus, troyanos, gusanos o cualquier otro programa informático hostil, nocivo o perjudicial, realizar spamming (envío de correo masivo no deseado, de tipo comercial o de cualquier otra naturaleza), pirateo informático, bombing (envío de grandes mensajes con el fin de denegar los servicios de un servidor o equipo) o cualquiera otras actuaciones que sean o puedan ser perjudiciales para el servicio o la red de PRESTADOR o de sus proveedores, de los clientes de PRESTADOR o de terceros.
- f. De modo que infrinja los derechos de otra persona sobre las marcas registradas o nombres de dominio.
- g. A no acceder, modificar, ni visualizar la configuración, estructura y ficheros de los servidores de PRESTADOR o terceros. Ante cualquier problema que se pudiera producir en los servidores y sistemas de seguridad de PRESTADOR como consecuencia directa de una actuación negligente, culposa o imprudente del cliente o de sus dependientes o personal por él autorizado éste responderá directamente ante PRESTADOR.
- h. Cuando sea necesario el uso de nombres de usuario y contraseñas de acceso para la utilización de todos o alguno de los servicios, el CLIENTE se responsabilizará del trato confidencial de los mismos, de su utilización exclusiva por el CLIENTE y de un uso fraudulento de los mismos por terceros como consecuencia de la falta de diligencia o confidencialidad en la custodia de los mismos por el CLIENTE.
- j) A respetar el deber de confidencialidad en los términos establecidos en la cláusula “CONFIDENCIALIDAD”.
- k) A observar en sus relaciones con el personal de PRESTADOR las normas elementales de respeto en el diálogo.
- l) A suministrar los raíles o guías de bastidor que fueran necesarios para asegurar la correcta colocación del SERVIDOR dentro del bastidor.

NOVENA.- RESPONSABILIDAD.

PRESTADOR responderá frente a CLIENTE de la manipulación no autorizada que puedan sufrir - dentro del CENTRO DE DATOS – el SERVIDOR propiedad de CLIENTE y del acceso o intento de acceso a la información y datos alojados en dicho SERVIDOR o en los soportes que custodie PRESTADOR.

CLIENTE responderá frente a PRESTADOR y TERCEROS por todos los daños y perjuicios que se deriven del mal uso del servicio facilitado por el PRESTADOR, del contenido del SERVIDOR o Equipo de CLIENTE, exista o no negligencia.

CLIENTE responderá frente a PRESTADOR de los daños que cause su personal a los medios físicos y técnicos puestos a su disposición por PRESTADOR, así como de las averías y deterioros que estos puedan ocasionar en las instalaciones de PRESTADOR o en los equipos de TERCEROS.

CLIENTE será el único responsable del buen funcionamiento de su SERVIDOR, no pudiendo imputar a PRESTADOR ninguna responsabilidad por estos motivos.

CLIENTE será responsable de administrar su servidor y realizar copias de seguridad de su servidor; no obstante lo anterior podrá contratar a PRESTADOR para que sea éste quien realice dichas copias, previa aceptación de presupuesto.

PRESTADOR no será responsable de los errores producidos por los proveedores de acceso, ni de la contaminación por virus que pueda sufrir el SERVIDOR de CLIENTE cuya protección a él le incumbe, ni de la configuración defectuosa que realice CLIENTE, ni de los deterioros de los equipos (terminales de CLIENTE) o mal uso de los mismos, que son responsabilidad de CLIENTE.

El uso indebido de cualquiera de los servicios contratados, para la comisión de actos delictivos o cualquier otro uso antisocial o ilegal, dará derecho a PRESTADOR para proceder a la inmediata suspensión del servicio y posterior resolución del presente contrato, sin perjuicio de las reclamaciones por daños y perjuicios que se puedan derivar.

CLIENTE será el único responsable del uso que pueda dar al SERVIDOR o Equipo y de los recursos instalados en el mismo, teniendo la total responsabilidad del contenido de sus aplicaciones, de las informaciones transmitidas, de los enlaces de hipertexto, etc, debiendo en todo caso respetar lo dispuesto en las leyes que resulten de aplicación y sus normas de desarrollo.

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato debidas a causas de fuerza mayor o caso fortuito y, por lo tanto, no habrá derecho a indemnización en tales casos.

Si se produce una suspensión del servicio por causas de fuerza mayor durante más de dos meses este contrato se podrá cancelar a petición de cualquiera de las partes.

Serán consideradas como causas de fuerza mayor, sin carácter limitativo, el retraso, fallo, suspensión o interrupción de los Servicios como consecuencia de las restricciones de energía, bloqueo de las telecomunicaciones o de la red Internet, acciones u omisiones de terceras personas, operadores de telecomunicaciones o compañías de servicios, suministro o transportes o cualquiera otras causas o circunstancias independientes de la voluntad de PRESTADOR que impida la ejecución normal del presente contrato.

DECIMA.- SUBCONTRATACIÓN Y CESIONES.

CLIENTE no está autorizado a subcontratar directamente a terceros todo o parte de los servicios contratados, ni al uso o utilización de la infraestructura del Centro de Datos para ofrecer servicios a equipos de terceros ubicados en el Centro de Datos, que pudieran ser prestados directamente por el PRESTADOR, sin el consentimiento expreso del PRESTADOR. Tampoco podrá ceder a terceros derechos y obligaciones dimanantes del presente contrato sin el previo consentimiento por escrito del PRESTADOR.

El PRESTADOR tendrá relación exclusivamente con el CLIENTE, no estableciendo ninguna relación con los clientes de este último.

UNDÉCIMA.- GENERAL.

Interlocutores válidos: ambas partes designan como interlocutores válidos a efecto de cualesquiera comunicaciones relacionadas con el desarrollo y ejecución del presente contrato, a las personas que expresamente figuren mencionadas en el documento relativo a la aceptación de la oferta de servicios. Cualquier cambio de interlocutor será comunicado a la otra parte mediante comunicación escrita.

POR EMPRESA CLIENTE:

Don

Tipo de contacto: Técnico/Administrativo

Teléfono: Fax.

E-mail:

POR EMPRESA PRESTADORA:

Don LUIS MARIA SAINZ

Tipo de contacto: Técnico y administrativo

Dirección: C/Albert Einstein nº 44 Edificio E6 Oficina 6 C.Postal 01510 de Miñano

Teléfono: 945 29 71 00

Email: sistemas@spcnet.info

Contrato Completo: El presente contrato, incluidos en su caso sus anexos que forman parte integrante del mismo, constituyen el total contrato entre las partes sobre el objeto del mismo, y sustituye, deroga y deja sin efecto cualquier otro acuerdo verbal o escrito y referido al mismo objeto a que hubieren llegado las partes con anterioridad al tiempo de su celebración.

Nulidad o anulabilidad: La declaración de cualquiera de estas estipulaciones como nula, inválida o ineficaz no afectará a la validez o eficacia de las restantes, que permanecerán siendo vinculantes para las partes, salvo que ambas decidan de mutuo acuerdo la terminación del contrato.

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.

Modificaciones: cuando proceda, las disposiciones alternativas o adicionales al presente contrato que las partes deseen realizar, se llevarán a cabo de mutuo acuerdo y serán aceptadas por escrito incorporándose como anexos al presente, formando parte del contrato desde el momento en que se firmen por las partes.

Exención de responsabilidad: ninguna de las partes será responsable por los incumplimientos o retrasos de sus obligaciones, si la falta de ejecución o retraso resultara o fuera consecuencia de caso fortuito o de fuerza mayor, por lo que en tales casos no procederá el abono de indemnización alguna.

PRESTADOR queda exento de toda responsabilidad legal sobre denuncias o reclamaciones que pueda recibir de usuarios de Internet, otros proveedores de acceso a Internet o de las autoridades pertinentes, por el uso, utilización o manipulación inadecuado del direccionamiento público asignado por PRESTADOR al Equipo del CLIENTE.

DUODÉCIMA.- EXCLUSIONES

Queda excluido del presente contrato:

- Como principio general, todo aquello que no haya sido expresamente previsto en el mismo.
- La instalación de nuevos SERVIDORES, los cuales serán objeto de presupuesto aparte, que habrá de ser aceptado por CLIENTE.
- Los servicios de Consultoría.
- Migraciones.
- Implementaciones a medida.
- Servicios de administración y asistencia técnica sobre el Equipo de Cliente
- Tras la finalización o resolución del contrato, PRESTADOR facilitará a CLIENTE, si éste así lo desea, medios técnicos y humanos para que los servicios objeto del presente contrato puedan ser prestados y mantenidos por otro proveedor de servicios o directamente por el propio CLIENTE. Los gastos que tal proceso genere serán de cuenta exclusiva de CLIENTE.

DECIMOTERCERA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

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

- a) Por el mutuo acuerdo de las partes.
- b) Por el transcurso del plazo contractualmente pactado o terminación de cualquiera de las prórrogas.
- c) Por el incumplimiento de las obligaciones que correspondan a cada parte del contrato establecidas en éste. El incumplimiento por parte del CLIENTE de las obligaciones de su cargo, facultará al PRESTADOR para poder dar por terminado el presente contrato (cancelación anticipada), cesando en la prestación de los servicios contratados, y desposeyendo al CLIENTE del plan de Servidor Dedicado contratado sin necesidad de preaviso y sin derecho a exigir el CLIENTE indemnización o devolución de cantidad alguna al PRESTADOR.
- d) Por hallarse cualquiera de las partes en un supuesto de caso fortuito o de fuerza mayor que imposibilite el cumplimiento regular del contrato.
- e) Por estar cualquiera de las partes incurso en procedimiento concursal.
- f) Por resolución anticipada adoptada por PRESTADOR o CLIENTE debiendo mediar en este caso (TREINTA días de preaviso) y sin perjuicio de la obligación a cargo de la parte que inste la misma, de tener que abonar a la otra parte – en concepto de penalización – el equivalente a cuatro mensualidades o cuotas, tomando como referencia para el cálculo la que estuviere vigente en el momento de instarse dicha resolución anticipada.

- g) Por la utilización de los servicios contratados con fines delictivos, así como el uso antisocial o ilegal de los mismos, sin perjuicio de las responsabilidades a que haya lugar por tal hecho.
- h) Por las causas generales establecidas en el Código Civil y en el Código de Comercio.
- i) Por la retirada de las autorizaciones administrativas y licencias a PRESTADOR necesarias para la prestación de los servicios objeto del presente contrato.

La resolución anticipada del contrato en ningún caso exonerará a CLIENTE del cumplimiento de las obligaciones que se hallen pendientes.

DECIMOCUARTA.- PROPIEDAD INTELECTUAL.

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 servidor dedicado contratado, así como de los programas de ordenador necesarios para su implementación y la información que ésta obtenga sobre el mismo.

CLIENTE debe respetar los programas de uso de terceros puestos a su disposición por PRESTADOR, sobre los cuales PRESTADOR manifiesta que dispone de los derechos de explotación necesarios.

El cliente en virtud del presente contrato no adquirirá la propiedad, ni ningún otro derecho o licencia sobre el plan de servidor dedicado contratado, ni sobre los programas de ordenador necesarios para la prestación del servicio, ni sobre la información técnica de seguimiento del servicio, que no sea exclusivamente el derecho de poder usar y servirse de los mismos durante la vigencia del contrato en desarrollo de su actividad profesional, de manera que terminado o resuelto el contrato por cualquier causa, quedarán los mismos en poder exclusivo y bajo control del PRESTADOR, sin que se devengue a favor de CLIENTE derecho económico o indemnización alguna.

Son propiedad de CLIENTE los datos almacenados en los equipos informáticos propiedad de CLIENTE y transmitidos por medio de los servicios contratados a PRESTADOR, no debiendo ejercer éste ningún control, filtración, grabación, copia o lectura sobre estos, salvo las impuestas por la Ley.

DECIMOQUINTA.- CONFIDENCIALIDAD.

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

Las partes acuerdan dar carácter confidencial a este contrato, obligándose a no revelar a terceros ninguno de los puntos que integran su contenido sin el consentimiento expreso de ambos.

PRESTADOR reconoce el carácter confidencial de toda la información que reciba en su CENTRO DE DATOS y alojada en el SERVIDOR de CLIENTE, ya sea procedente de éste o con destino al mismo, comprometiéndose PRESTADOR a no desvelar a terceros dicha información o la naturaleza de dicha información salvo lo dispuesto por Ley.

No se considerará un acto de usurpación por parte de PRESTADOR al secreto de las comunicaciones, y al deber de confidencialidad, 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 establecido en la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información (LSSI).

PRESTADOR garantiza la total confidencialidad frente a terceros o trabajadores propios de toda la información transmitida, bien procedente o con destino a CLIENTE.

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

Esta obligación de confidencialidad persistirá durante los dos años (24 meses) subsiguientes a la finalización del contrato.

Ninguna de las partes adquirirá derecho alguno sobre la información confidencial o derechos de propiedad de la otra parte como resultado de este contrato.

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

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 clientes de 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 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 esta última siempre identificada como tal) y otras actividades propias de la empresa.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 de la LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal), 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.

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

PRESTADOR no se hace responsable de los incumplimientos en que 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.

CLIENTE manifiesta que todos los datos que ha facilitado son ciertos y correctos, comprometiéndose a comunicar inmediatamente a PRESTADOR cualquier modificación en los mismos, siendo responsable único de la veracidad de los datos facilitados.

DECIMOSÉPTIMA.- MODIFICACIONES.

PRESTADOR se reserva el derecho de poder modificar las características y condiciones de sus planes de servidor dedicado en desarrollo y beneficio del propio servicio, así como con objeto de adaptar dichos planes a los nuevos avances técnicos y tecnológicos que se produzcan en los servicios de la sociedad de la información.

DECIMOCTAVA.- SUMISIÓN

Las partes acuerdan libre y voluntariamente, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, que toda desavenencia, divergencia o cuestión litigiosa que se produzca entre ellas en orden a la interpretación, ejecución y cumplimiento del presente contrato, si no se resolviera de mutuo acuerdo, será resuelta definitivamente mediante Laudo **dictado en procedimiento de arbitraje de derecho seguido ante** la Corte de Arbitraje de la Cámara de Comercio e Industria de Alava, estando facultada cualquiera de las partes para instar el procedimiento arbitral, el cual se conducirá de acuerdo con lo dispuesto **en la Legislación española, y en el** Reglamento de la Corte de la Cámara de Comercio e Industria de Alava (o legislación que la sustituya).

Cada parte asumirá desde un principio sus propios gastos en relación con la tramitación del procedimiento arbitral, sin perjuicio de lo que finalmente pueda establecer el Laudo con respecto a cual de las partes deba correr con los mismos.

La suscripción por parte del CLIENTE del documento relativo a la aceptación de la oferta de servicios, implica que el CLIENTE, HA LEIDO previamente, ESTA DE ACUERDO y ACEPTA expresamente el contenido y aplicación al contrato que formaliza de lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales.

ANEXO I – Alojamiento de Servidor en Centro de Datos

1. Datos del cliente y del servidor

Cód.Servidor:		Descripción:	
IP pública principal:		IP privada (acceso VPN):	
Cód. oferta:		Sistema Operativo:	
Fecha de Alta:		Fecha Última Modificación:	

2. Servicios Fijos y Alojamiento

2.1 Alojamiento y Hardware

Se define como “Servidor Dedicado” la modalidad de alojamiento en la cual el cliente alquila una máquina con unas determinadas características hardware en función de los planes de hardware ofertados por SPC Net. El concepto por el que se factura es el alquiler de la máquina.

Modalidad Alojamiento	
Espacio en Rack/Pedestal (U)	
Descripción de Hardware	
Direccionamiento IP Público	

2.2 Plan de Transferencia

Tasa de Transferencia (GB)	
Estadísticas de tráfico	
Gb adicional	

2.3 Plan de Firewall Básico

Activado	
----------	--

El plan de Firewall Básico incluye 3 reglas de filtrado por servidor. Forma parte del alta del servidor en el centro de datos. Las modificaciones se facturan a parte.

Regla	Origen	Destino	Servicio	Acción	Observaciones
1					
2					
3					

Estas reglas se refieren al acceso remoto desde Internet al servidor. No se filtran las conexiones iniciadas por el propio servidor.

Cada regla debe tener como único destino el servidor CLI.....SRV... y contener una única dirección de origen (excepto subred) y un único servicio o puerto.

Cada regla está limitada en la siguiente relación: un único origen a un único puerto del servidor de destino.

Las reglas de filtrado se aplican en el orden establecido por el cliente en la tabla de reglas. En el momento en que se produce una coincidencia sobre una regla, las reglas restantes ya no se evalúan.

Existe una regla implícita que se aplica al final de la tabla y que deniega cualquier tipo de tráfico no contemplado en las reglas de filtrado establecidas por el cliente.

Nota: En caso de que el cliente desee prescindir del plan de Firewall Básico, se permitirá todo el tráfico de entrada al servidor.

2.4 Plan de Monitorización Básica

Activado	
----------	--

El plan de Monitorización Básica incluye únicamente monitorización basada en ICMP y envío de alarmas a una dirección de correo electrónico.

Servicio	Umbral Aviso	Umbral Crítico	Intervalo de chequeo	Intervalo de Notificación	Dirección de correo electrónico

ANEXO II – Servicios Adicionales

3. Servicios Adicionales

Los servicios que se detallan a continuación se regulan según las condiciones generales del contrato.

Cualquier modificación en las características de los servicios adicionales contratados, así como en la tasas de transferencia contratada, deberá comunicarse a PRESTADOR con 15 días de antelación a la emisión de la factura mensual correspondiente al mes siguiente.

En caso de no mediar preaviso de 15 días PRESTADOR emitirá factura correspondiente al período mencionado.

1.1 Plan de Firewall Avanzado

El plan de Firewall Avanzado incluye 10 reglas de filtrado por servidor y 1 modificación mensual.

Regla	Origen	Destino	Servicio o Puerto	Acción	Observaciones
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Estas reglas se refieren al acceso remoto desde Internet al servidor. No se filtran las conexiones iniciadas por el propio servidor.

Cada regla debe tener como único destino el servidor CLI---SRV-- y contener una única dirección de origen (excepto subred) y un único servicio o puerto.

Cada regla está limitada en la siguiente relación: un único origen a un único puerto del servidor de destino.

Las reglas de filtrado se aplican en el orden establecido por el cliente en la tabla de reglas. En el momento en que se produce una coincidencia sobre una regla, las reglas restantes ya no se evalúan.

Existe una regla implícita que se aplica al final de la tabla y que deniega cualquier tipo de tráfico no contemplado en las reglas de filtrado establecidas por el cliente. Nótese que si el cliente establece una regla para permitir cualquier tipo de tráfico desde cualquier origen, entonces no se llegará nunca a evaluar esta regla implícita.

Nota: En caso de que el cliente desee prescindir del plan de firewall se permitirá todo el tráfico de entrada al servidor.

1.2 Plan de Monitorización Avanzado

El Plan de Monitorización incluye hasta 10 servicios o parámetros del servidor a monitorizar, con envío de alarmas por correo electrónico.

Servicio	Umbral Aviso	Umbral Crítico	Intervalo de chequeo	Intervalo de Notificación	Dirección de correo electrónico

Los umbrales a especificar varían según el servicio o parámetro a monitorizar y se especifican en cada caso por separado.

1.3 Plan de Backup

El plan de backup en el Data Center puede ser local o centralizado.

El plan de backup local consiste en un backup en la unidad de cinta propia de la que dispone el servidor. Sólo incluye los cambios de cinta, sin verificación de la realización ya que la gestión de las copias la realiza el cliente.

El plan de backup centralizado consiste en un servidor de backup central que accede periódicamente al servidor del cliente, donde se instala un agente de backup, para recoger los datos a respaldar. En este caso la gestión de las copias la realiza SPC Net, con verificación de realización y estado.

Tipo Backup (local o centralizado)	Local
------------------------------------	-------

Tamaño Backup (GB)	
Datos a Respalidar	
Ventana de Backup	

1.4 Acceso VPN

El acceso VPN puede estar basado en Software o Hardware.

El caso de VPN por software está orientado a usuarios móviles que necesitan acceso temporal, y se establece desde el propio PC del usuario. SPC Net provee el software VPN.

El caso de VPN por hardware está orientado a oficinas que necesitan acceso permanente desde toda su red, y se establece desde un dispositivo autónomo con capacidades de routing y VPN (por ejemplo, un Safe@Office). El hardware se factura por separado.

Tipo de VPN (Software o Hardware)	Hardware Safe@Office 225U
-----------------------------------	---------------------------

En ambos casos se pueden establecer hasta 5 reglas de filtrado por el interior de la propia VPN, con un cambio mensual.

Regla	Origen	Destino	Servicio	Acción	Observaciones
1				Permitir	
2				Permitir	
3				Permitir	
4				Permitir	
5				Permitir	

1.5 VLAN dedicada

Por defecto cada servidor en el Data Center de SPC Net se encuentra aislado completamente del resto de servidores a nivel de comunicaciones. Las comunicaciones entre dos servidores alojados ambos en el Data Center de SPC Net tienen lugar como si se produjeran entre Internet y el Data Center, gestionándose igualmente mediante un plan de firewall.

El servicio de VLAN Dedicada permite que dos o más servidores alojados dentro del Data Center de SPC Net se comuniquen entre sí sin ningún control de firewall y sin computar el tráfico generado al plan de transferencia de ninguno de los servidores dentro de la VLAN.

VLAN Dedicada:	NA
----------------	----

1.6 Bono Soporte Técnico Avanzado

Consiste en la asistencia técnica a servidores de cliente alojados en el centro de datos. A partir de instrucciones del propio cliente el técnico interviene en el servidor.

Bonos:	NA
--------	----

Cada intervención tiene una duración mínima de 15 minutos.

1.7 Disco Duro USB

Conexión de Disco Duro USB permanente.

Cantidad	Capacidad	Dispositivo	Punto de Montaje

1.8 Administración de Sistemas

La administración puede ser de dos tipos, básica o avanzada.

La administración avanzada sólo se puede contratar bajo dos supuestos:

1. Cuando la implementación/configuración del software ha sido realizada por SPC Net según las especificaciones del cliente.
2. Cuando se ha realizado previamente una auditoría sobre la implementación/configuración del software del servidor a fin de analizar la viabilidad de la administración avanzada, y ésta ha resultado satisfactoria.

Tareas Administración Básica	Tareas Administración Avanzada
Actualización de Software de Sistema Operativo	Tareas de la Administración Básica
Actualización de software de servicios tales como Antivirus y Antispyware	Intervenciones preventivas sobre los servicios estándar del servidor
Supervisión de Servicios o parámetros del sistema indicados por el cliente	Intervenciones correctivas sobre los servicios estándar del servidor
Notificación al cliente de incidencias o errores graves	Plan de Monitorización Avanzada y gestión del mismo
Reporte mensual sobre incidencias y recomendaciones	Plan de Firewall Avanzado y gestión del mismo
	Plan de Backup (local sin límite o centralizado hasta 3GB) y gestión del mismo
	Recuperación de los Datos respaldados en el plan de backup
	Seguimiento de Logs y Eventos del sistema operativo y de los servicios estándar del servidor

	Modificación de configuraciones de los servicios estándar del servidor
	Gestión de usuarios y cuentas de los servicios estándar del servidor
	Atención de incidencias del cliente en menos de 4 horas laborables por un administrador cualificado
	Reportes mensuales sobre incidencias, intervenciones y recomendaciones
<p>Exclusiones generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El soporte, cambio o ampliación del hardware. - Instalación y configuración de nuevos servicios no aceptados expresamente en esta solicitud. - Soporte sobre aplicaciones o software de terceros y software particular no aceptado expresamente. - Incidencias derivadas de la instalación realizada por terceros de aplicaciones o software. - Prestación de servicio o soporte a terceros en el caso de revendedores. - Incidencias derivadas de código de aplicación desarrollado por el cliente. - Ampliaciones o extensiones de funcionalidad de servicios existentes o nuevas implantaciones. - Reinstalación del sistema operativo y la re-configuración de servicios en caso de desastre. - Cualquier otra petición adicional que no se recoja expresamente en las tareas propias de la modalidad de administración elegida. 	

Los servicios estándar del servidor son aquellos servicios que definen las funcionalidades principales del servidor. Estos servicios se asocian a determinadas piezas de software en función del sistema operativo y se especifican por servidor en el contrato de Administración Avanzada. Por ejemplo, un típico servidor de correo electrónico sobre GNU Linux incluye los siguientes servicios estándar: MTA (ie Postfix, Qmail, Sendmail), Antivirus/AntiSpam (ie SpamAssassin, MailScanner, Amavis), Servidor Web+Webmail (ie Apache+Squirrelmail, Apache+Horde Framework), Servidor IMAP/POP2 (ie Cyrus, Courier), ...

Tipo de Administración	
Credenciales de Acceso	
Servicios Estándar	

En la modalidad de Administración Avanzada, SPC Net se reserva el derecho de proveer al cliente de las Credenciales de Acceso al servidor con privilegios de administración, debido a que la responsabilidad sobre el mismo es asumida por SPC Net y por lo tanto se deben evitar ingerencias de cualquier tipo.

**DOCUMENTO ACEPTACIÓN OFERTA SERVICIOS SERVIDOR DEDICADO
OFERTA N° AAMM00CCCOF001**

FORMULARIO CLIENTE

Cliente: N.I.F./**C.I.F.**:
Dirección: C.P.:
Localidad: Provincia: País:
Teléfono: Fax:
Forma de pago: Recibo Domiciliado a la Vista
Banco: N° Cta. Bancaria: ____ / ____ / ____ / ____
Contacto Técnico: E-mail: Tfno:
Contacto Administrativo: E-mail: Tfno:

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

Si/No	Cant.	Servicios Fijos	P.V.Unit	Total
			TOTAL	€
Si/No	Cant.	Servicios Adicionales	P.V.Unit	Total
			TOTAL	€
			TOTAL OFERTA SERVICIOS (MENSUAL)	€

Por EMPRESA **CLIENTE**

En Vitoria, a _____ de _____ de 200_

Firma del Representante legal, indicando tipo de representación (Apoderado, Administrador,) y sello de la Empresa.

NOTAS:

- Los precios se verán incrementados en el IVA vigente
- El CLIENTE declara haber leído con anterioridad a este acto, las Condiciones Generales que regulan el contrato de SERVIDOR DEDICADO publicadas en la dirección www.spcnet.info, las cuales serán de aplicación automática al presente documento de Aceptación de Oferta de Servicios.
- En caso de aprobación de la oferta rogamos envíen este documento debidamente completado, sellado y firmado al fax: 945.29.81.21 o mail: administracion@spcnet.info

ANEXO III – 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 labora 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.

1.9 Tareas Planificadas

Los eventos programados que puedan causar una interrupción del servicio o afectar a su rendimiento, serán remitidos con anterioridad de al menos 48horas 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..

1.10 Cambios en el Servicio

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.

1.11 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.

1.12 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 procedimiento de reclamaciones del Anexo IV, 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

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.info				
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	soporte.spcinternet.net/otrs/customer.pl datacenter@spcnet.info
2	Luis María Sainz Caballero	Responsable del COR	945297100	luismax@spcnet.info
3	José Ignacio San Emeterio	Gerente de SPCNet	945297100	jsanemeterio@spcnet.info

ANEXO IV – 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.](mailto: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:

y enviándola por mail a sistemas@spcnet.info o por Fax a +34 945298121.

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.

En un periodo máximos de 14 día, CLIENTE recibirá un informe con los detalles de la resolución de la reclamación, frente al cual podrá interponer una reclamación especial haciendo uso de la matriz de escalado en el “Anexo III – Acuerdo de Nivel de Servicio” si fuera necesario.