



CONTRATO DE SERVIDOR CLOUD

Estrategias WebSite S.L. es un prestatario técnico especializado en el hospedaje de servicios de Internet y dispone de las infraestructuras materiales y software requeridos para asegurar estas prestaciones. Estrategias WebSite S.L. ofrece a sus clientes un servicio de ancho de banda completo que les permite desarrollar sus aplicaciones en las mejores condiciones.

El contratante, está buscando equipaciones para el desarrollo de sus aplicaciones en Internet sin ser propietario del material.

Estrategias WebSite S.L. está habilitado para ofrecerle este tipo de servicios.

PARTES

Estrategias WebSite S.L. con Cif B83150771 con domicilio a efectos de notificaciones en C/ Orense, 20, planta 2- oficina 6 constituida como sociedad limitada en el registro mercantil de Madrid en el tomo 17.717 libro 0 folio 168 sección 8 hoja M-305229.

EN ADELANTE, CLOUDHOSTING

Y

El señor ----- con NIF ----- firmando en nombre y representación de -----
---- con CIF ----- con domicilio a efecto de notificaciones en C/ -----

EN ADELANTE, EI CONTRATANTE

I – OBJETO

El contrato presente tiene como objeto definir las condiciones aplicables al alquiler de recursos dentro de del cloud de CLOUDHOSTING.

EL CONTRATANTE, reconoce expresamente que CLOUDHOSTING no participa de ninguna manera en el sentido de los presentes en la concepción, en el desarrollo, y en la realización del sitio Internet de EL CONTRATANTE y de sus instrumentos informáticos de gestión y de administración.

1- Servidor

El presente contrato corresponde a un servicio de cloud en la forma de un servidor denominado comercialmente “servidor flexible”.

Las características técnicas de los equipos donde se monta el cloud:

Dicho cloud se montará sobre cabinas dell Equalogic 6100, servidores Dell R620 y Switch dell 6224 10 Gb.

Recursos contratados por el cliente dentro del cloud:

- Espacio en disco : XXXX
- Número de Cores: XXXX
- Memoria Ram: XXXX

Esos recursos pueden ser modificados al alza o baja por el cliente de forma mensual en base a las tablas públicas en la web <http://www.cloudhosting.es> y su configurador.

2- Ancho de banda

CLOUDHOSTING ofrece albergar el servidor flexible objeto del presente contrato dentro de nuestro Cloud con una conexión de 1.000 Mb en los conmutadores de red.

El tráfico disponible es de 20 Tb excluido del cómputo el tráfico interno.

3- Sistema de panel de control del servidor:

II- DURACION DEL CONTRATO

Duración

La duración mínima del presente contrato será mensual prolongándose automáticamente si con 5 días a la finalización del contrato ninguna de las partes manifiesta intención de finalizar el contrato.

Terminación

El contrato finalizará cuando concurra alguna de las siguientes causas:

Mutuo acuerdo de las partes.

Resolución por incumplimiento de alguna de las partes de las obligaciones derivadas del contrato. Las partes convienen expresamente que CLOUDHOSTING podrá resolver el contrato si el cliente se retrasa en el pago de las tarifas correspondientes a 3 mensualidades ya sean consecutivas o no, durante un periodo de 12 meses.

Cuando cualquiera de las partes se encuentre en situación de quiebra o suspensión de pagos.

III- PRECIO Y FORMA DE PAGO

-Revisión de los precios:

Los precios podrán ser revisados cada año a la fecha del aniversario del contrato.

Forma de pago:

Las prestaciones se pagan por adelantado de manera mensual

El medio de pago es:

a. -Domiciliación bancaria ()

>>Número cuenta: XXXX- XXXX- XX- XXXXXXXXXXXX

b. -Transferencia bancaria ()

Periodicidad del pago:

En el presente contrato el pago será:

- Mensual ()
- Semestral ()
- Anual ()

En cualquier momento del contrato se podrá cambiar la periodicidad de pago siempre que sea por adelantado.

El pago del primer periodo incluye la parte proporcional de los días que restan del mes en curso mas el periodo siguiente completo.

Incidencias de pago:

En caso de incidencias en los pagos el contratante dispondrá de un plazo de 15 días para la resolución a partir de la notificación.

Por cada incidencia no imputable al suministrador se le cobrará una tarifa de 6 Euros en concepto de gastos bancarios incluida en la siguiente factura.

En caso de que el problema no sea arreglado en los 15 días CLOUDHOSTING podrá desenchufar el servicio. En cualquier caso el cliente tendrá de todos modos que abonar a CLOUDHOSTING todas las cuotas pendientes del periodo de contrato.

IV- OBLIGACIONES, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE CLOUDHOSTING

Obligaciones

CLOUDHOSTING se compromete a poner a la disposición de la empresa el material objeto del presente contrato que está descrita en el objeto.

CLOUDHOSTING ofrecerá el servicio de ancho de banda descrito en el objeto tal que está detallado en la sección ancho de banda.

CLOUDHOSTING se compromete a asegurar el mantenimiento de hardware del cloud, a cambiar los componentes que puedan fallar por el uso o que puedan ser defectuoso.

CLOUDHOSTING se compromete a actuar cada vez que EL CONTRATANTE le avise del no funcionamiento del servicio. Si EL CONTRATANTE le pide hacer un mantenimiento en un momento específico, CLOUDHOSTING intentará cumplir el mismo.

CLOUDHOSTING se compromete a reiniciar el servidor cada vez que EL CONTRATANTE se lo pide por correo electrónico o mediante llamada en el tiempo de 1 hora en caso que sea en horario de oficina y de 4 horas fuera de estos horarios. En su defecto podrá ofrecer medios alternativos para que dichos reiniciados puedan ser realizados directamente por EL CONTRATANTE.

Si por casualidad el servicio no quedara prestado al primer aviso EL CONTRATANTE tendría que volver a pedir, en este caso se arreglaría el incidente lo antes posible respetando los máximos antes anunciados.

CLOUDHOSTING intentará asegurar la disponibilidad del servicio 24/24h y 7/7d bajo reserva de averías eventuales y periodos de mantenimiento necesitando el acceso a los equipos.

Limitación de responsabilidad

La responsabilidad de CLOUDHOSTING no podrá ser buscada en los casos siguientes:

Cuando EL CONTRATANTE por el uso que hace del servidor llega a borrar el sistema operativo.

Contaminación por virus de datos o programas del contratante

No se puede hacer responsable de los errores de funcionamiento de los programas ya que los mismos son proporcionados por terceros. Al no darles garantía no se puede transmitir la misma a sus clientes.

Perdida o borrado accidental de datos, no recuperación de todos los datos desde la última copia de seguridad.

Utilización por terceros de códigos y claves de EL CONTRATANTE.

Inclusión de los hackers, piratas o crackers en el sitio del contratante.

Falta, negligencia, omisión o fallo del contratante, fuerza mayor, falta, negligencia o emisión de un tercero sobre el cual CLOUDHOSTING no tiene control ni vigilancia.

CLOUDHOSTING no tiene instalado ningún sistema de detección retirada de contenidos, entonces no se hace responsable de ninguna manera de cualquier incumplimiento de las normas españolas o internacionales.

En caso de responsabilidad de CLOUDHOSTING el CONTRATANTE no podrá en ningún caso pedir reparación del perjuicio indirecto como por ejemplo pérdida de clientela o de beneficios o caída de los resultados contables. De todos modos el importe de la reparación no podrá nunca superar el precio pagado durante el último trimestre a la fecha del perjuicio.

Las aplicaciones del servidor se van actualizando y es posible que en alguna de dichas actualizaciones sea necesario modificar la aplicación. En este caso, es EL CONTRATANTE el responsable de realizar dicho trabajo.

EL CONTRATANTE es el último responsable de los datos que haya en el servidor. Siendo este el responsable de disponer de copias del mismo, en ningún caso CLOUDHOSTING se hará responsable de la pérdida de datos del contratante.

IV- OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL CONTRATANTE

Derechos

EL CONTRATANTE dispondrá del servicio alquilado a partir de la fecha de firma del contrato. Para albergar un servidor flexible CLOUDHOSTING le reservará un sitio dentro del CLOUD a partir de la misma fecha.

EL CONTRATANTE tiene derecho a pedir ampliación o disminución del producto alquilado cada vez que lo encuentre oportuno. En este caso tendrá que avisar a CLOUDHOSTING por escrito de sus nuevas necesidades.

CLOUDHOSTING le tendrá que presentar un presupuesto para informarle de la modificación eventual del precio de alquiler. EL CONTRATANTE tendrá que aceptar el presupuesto antes de que se realice la modificación del servicio. En este caso se establecerá un acta adicional constatando la modificación del contrato.

EL CONTRATANTE tiene derecho a pedir la instalación del software deseado, por defecto se aplicará la configuración básica.

Panel de control

El cliente podrá seleccionar que software de control desea instalar en el servidor. En caso de utilizar nuestro sistema de alquiler de software Plesk / cPanel / directAdmin , el cliente dispondrá de los siguientes servicios:

- Primera instalación del panel de control en el servidor.
- Licencia para Actualizaciones ilimitadas del software de panel de control
- Soporte técnicos de ayuda de funcionamiento

Así mismo el cliente conoce y acepta que:

- El software se entrega "tal como es" y que CLOUDHOSTING no se responsabilizará por un mal funcionamiento del mismo. Dicho software ha pasado controles de seguridad de funcionamiento pero aun así en determinadas condiciones y circunstancias puede comportarse de manera incorrecta. No se responsabiliza de cualquier pérdida de datos, mal funcionamiento de una aplicación externa, etc.
- El software está protegido por las leyes de propiedad intelectual y queda totalmente prohibido cualquier copia, instalación, utilización, cesión o distribución del mismo sin el consentimiento expreso y escrito de CLOUDHOSTING.

En caso de que el software de panel de control o administración fuera de un tercero facilitado por EL CONTRATANTE, el cliente deberá tener en cuenta que el soporte, reclamaciones, asistencia, fallos, etc deben ser reclamados directamente al fabricante de dicho software, siendo el papel de CLOUDHOSTING un simple instalador del mismo, eximiéndose de cualquier responsabilidad y reclamación.

EL CONTRATANTE dispondrá de una garantía de funcionamiento de 30 días sobre todo el software instalado salvo cuando se modificó la configuración. En este periodo de 30 días el contratante podrá pedir la reinstalación de servidor.

EL CONTRATANTE tiene derecho a pedir la instalación de software adicional, no incluido en el sistema operativo, en este caso tendrá que obtener un presupuesto aparte para determinar el coste de instalación.

EL CONTRATANTE tendrá derecho a resolver el presente contrato de forma

anticipada por incumplimiento de las obligaciones contempladas en este contrato. En ambos casos no se contempla el derecho a reclamar indemnización y con un plazo no inferior a 15 días deberá realizarse una notificación previa manifestando dicha voluntad. Transcurrido dicho plazo se entenderá que la relación contractual ha quedado extinguida quedando obligado el contratante a abandonar los servicios prestados para la fecha y CLOUDHOSTING suspenderá la prestación de los pendientes si los hubiera.

El CONTRATANTE Derecho a exigir de CLOUDHOSTING las obligaciones de calidad y servicios a las que se ha comprometido conforme a este contrato, ya sea de los servicios como de los gastos reembolsables.

Obligaciones

El CONTRATANTE se compromete a que los servicios puestos a disposición por CLOUDHOSTING no se utilizarán con fines o efectos ilícitos, contrarios a lo establecido en este contrato, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar o impedir el normal funcionamiento del equipo de CLOUDHOSTING.

EL CONTRATANTE reconoce hacerse cargo de la legalidad del software instalado en el servidor alquilado, reconoce tener todas las licencias adecuadas y respetar los derechos de autores.

El CONTRATANTE reconoce saber que están prohibidos:

Todos los contenidos que no respetan la dignidad humana o animal. Los sitios warez, los sitios de crack, de hack y de toda manera todos los sitios que tienen contenidos que perjudican a los derechos de autores.

Igualmente el CONTRATANTE reconoce saber que está prohibido mandar correos electrónicos no solicitados SPAM y se hace responsable del no respeto a la ley.

El CONTRATANTE será responsable de que los datos personales que se recojan, traten y/o almacenen en los dominios sean tratados de conformidad con la normativa de protección de datos personales vigente en la legislación española.

Para tramitar la baja del servicio, EL CONTRATANTE deberá realizar la misma demostrando, su capacidad a hacerla. Así son excluidas de forma expresa las bajas enviadas por correo electrónico. El contratante tendrá que facilitar por fax o carga dirigida a la dirección de CLOUDHOSTING todos los documentos acreditándole para hacer la baja de servicio.

Ampliación

Ambas partes están de acuerdo para establecer que en caso de necesidad por el cliente de ampliar el servicio (hardware, software, equipos, etc) solo se necesitará redactar un anexo firmado por ambas partes constatando la

conformidad con el presupuesto establecido por CLOUDHOSTING y aceptado por el cliente y el presente contrato se encontrará ampliado el servicio, que se encontrará sometido a las condiciones del contrato de origen.

VII FUEROS Y TRIBUNALES

En lo no previsto en este contrato, así como en la interpretación y resolución de los conflictos que puedan surgir entre las partes como consecuencia del mismo, será de aplicación 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 Madrid renunciando expresamente a su fuero propio, de ser otro.

En Madrid, a --- de ---- del 20-----

Por CLOUDHOSTING

Por el CONTRATANTE

Fdo: Estrategias Website, S.L.

Fdo:

SLA (Service Level Agreement)

1. -Soporte Técnico

Toda incidencia lleva asignada una estructura de información o ticket que permite su registro, su asignación a un técnico de soporte de nivel adecuado, su escalado, su seguimiento y su cierre.

Nuestro SLA busca clarificar y garantizar unos tiempos de respuesta óptimos por parte del equipo técnico acordes a los servicios demandados por nuestro cliente.

Las consultas a soporte pueden venir por diversas vías: ticket, email, web o teléfono.

1.2 -Franjas horarias:

Horario 12x5

Es el horario natural de servicios y se ofrece de L-V de 8-20h y se puede pedir soporte en esta caso vía los teléfonos habituales, email, web o ticket.

* En periodo estival, julio y agosto, este horario se reduce a 10x5.

Horario 24x7

Es el horario 24 horas 365 días al año y se puede pedir soporte en este caso vía teléfono de urgencias, email, web o ticket.

1.3 Parámetros cuantificados en el estado de un ticket:

Tiempo de respuesta ante incidencias de servicio:

Es el tiempo transcurrido desde la asignación de un ticket y nuestra primera respuesta y el inicio de las actividades encaminadas a su resolución por parte de nuestro equipo técnico.

Tiempo de resolución:

Es el tiempo transcurrido entre la detección de una incidencia y la resolución de la misma.

1.4 Objetivos de nivel de respuesta.

-Horario 12x5

Primera respuesta $\leq 12h$

-Horario 24x7

Primera respuesta $\leq 24h$

1.5 Objetivos de resolución de incidencias:

-Prioridad urgente: 90% en primeras 24h.

-Prioridad alta: 90% en primeras 48h

-Prioridad estándar: 80% en primeras 120h

-Prioridad baja: en función de la carga de trabajo.

No se contabilizarán en estos tiempos:

-Tiempos pendientes del cliente, se requiere autorización o mas información por parte del cliente

-Pendiente del fabricante, se encuentra pendiente de resolución o mas información por parte de terceros y/o fabricantes

1.6 Auditoría

De forma aleatoria al cierre de cada incidencia se remite una encuesta para valorar la competencia profesional demostrada y agilidad en la resolución.

Trimestralmente se realiza una revisión de esta información con un objetivo de:

-Competencia profesional: >7,5 sobre 10 puntos

-Agilidad en la resolución: >7,5 sobre 10 puntos

Trimestralmente también se realiza una revisión sobre los tiempos de primera respuesta y resolución de incidencias con un objetivo de:

-Primera respuesta en tiempo: >90% según plazo

-Resolución de incidencias en tiempo: >90% según plazo