



CONTRATO PRESTACIÓN SERVICIOS DE HOUSING

En Madrid a .. de de 20..

De una parte, Guillermo Morera Balaguer en nombre y representación de Estrategias WebSite S.L. (en adelante virtualpyme.com) con CIF: B83150771 y domicilio social en C/ Orense, 20 2º P6 de Madrid, 28020 (Madrid). Sociedad de Responsabilidad Limitada constituida en Madrid ante el notario D. Juan I. Garmendia Miangolarra inscrita en el Registro Mercantil de Madrid Asiento: 1/1209/983 Folio: 141.

De otra parte el contratante en nombre de (en adelante el CONTRATANTE) con CIF: y domicilio en Inscrita en el Registro Mercantil de Asiento Folio:

EXPONEN

Primero.- Que ambas partes SUMINISTRADOR y CONTRATANTE están interesados en formalizar un contrato de alojamiento de servidores aceptando los términos y condiciones establecidos.

Segundo.- El SUMINISTRADOR dispone la ubicación acondicionada y preparada en el que ya se encuentra prestando el servicio descrito en el apartado anterior.

Tercero.- El CONTRATANTE es una compañía dedicada a la prestación de servicios de telecomunicaciones.

Cuarto.- Ambas partes están interesadas en formalizar el presente Contrato, en virtud del cual el CONTRATANTE tiene derecho a instalar su Equipo en el Local de el SUMINISTRADOR y recibir Servicios inherentes al Contrato, así como otros Servicios que SUMINISTRADOR proporciona a sus CONTRATANTES, previa solicitud, a cambio de las Tarifas establecidas en el Contrato.

Y, en virtud de lo anterior, ambas partes suscriben el presente Contrato de prestación de Servicios con arreglo a las siguientes:

CLAUSULAS.

1. Definiciones.

Área de Servicio: Lugar dentro del Local donde el CONTRATANTE instalará sus Equipos para la recepción de los Servicios, objeto de este Contrato.

Contrato: significa la voluntad de las partes firmantes, reflejada en este acuerdo y en todos los anexos que al mismo se adjuntan.

Equipo de SUMINISTRADOR: Cualquier equipo de telecomunicaciones, con todos los cables y conexiones que sean necesarios para la normal y adecuada operatividad de los mismos. Deberá quedar especificado en el formato de Pedido que se adjunta en el Anexo II y que deberá proporcionar el SUMINISTRADOR al CONTRATANTE.

Equipo del CONTRATANTE: Equipos de telecomunicaciones con todos los cables y conexiones que sean necesarios para la normal y adecuada operatividad de los mismos, y que posee el CONTRATANTE como propietario o en cualquier otro concepto. Deberá quedar especificado en el formato de Pedido que se adjunta en el Anexo II y que será instalado en el Área de Servicio de conformidad con lo establecido en el presente Contrato.

Factura: Documento periódico enviado por el SUMINISTRADOR al CONTRATANTE estableciendo los pagos que deberá efectuar el CONTRATANTE por el uso de los Servicios.

Fecha de comienzo de los Servicios: Fecha acordada entre las partes para suministrar los Servicios especificados en el Formato de Pedido.

Fuerza Mayor: Significa el hecho, circunstancia, acto, o conjunto de cualesquiera de ellos que estando razonablemente fuera del control por cualquiera de las partes, no hubiera podido preverse o que, previsto, no hubiera podido evitarse.

Información Confidencial: Incluye todo el "Know-how", (técnicas, ideas, conceptos, etc) que subyace en cualquier Servicio y en cualquier información comercial, así como cualquier otra información que cualquiera de las partes directa o indirectamente, obtenga en cumplimiento o desarrollo del presente Contrato o como consecuencia del mismo.

Gastos Reembolsables: Cantidades desembolsadas por el SUMINISTRADOR como consecuencia de consumos diversos (teléfono, electricidad, etc) del CONTRATANTE que deberán ser satisfechos por éste una vez que SUMINISTRADOR presente la Factura.

Local: Las características del inmueble objeto del presente Contrato se encuentran a disposición de quienes consideren necesario su conocimiento.

Servicios Adicionales: Son aquellos otros Servicios distintos de los fijos que pueden ser prestados por el SUMINISTRADOR a petición del CONTRATANTE.

Servicios Fijos: Son aquellos prestados por el SUMINISTRADOR que permiten al CONTRATANTE instalar y operar sus Equipos en el entorno diseñado especialmente para este destino y que se relacionan en el Anexo II.

Servicios: incluye los Servicios Fijos prestados por SUMINISTRADOR, 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 CONTRATANTE en relación al objeto de este contrato.

2. Objeto.

El presente Contrato tiene por objeto regular las condiciones en que el CONTRATANTE puede instalar su Equipo en el Área de Servicio, y las condiciones en que recibirá los Servicios Fijos inherentes al Contrato y los Servicios Adicionales y Gastos Reembolsables que en su caso se contraten durante la vigencia del Contrato.

3. Entrada en Vigor.

El Contrato entrará en vigor el mismo día de su formalización.

4. Comienzo de los Servicios.

4.1 Desde la fecha de formalización del Contrato, El SUMINISTRADOR podrá prestar los Servicios Adicionales y Gastos Reembolsables que el CONTRATANTE solicite posteriormente de conformidad con lo establecido en el presente Contrato.

4.2 El comienzo del servicio se acuerda que es el día ____ de _____ --- de 20__.

5. Duración.

El Contrato tendrá una duración mínima de ____ meses a partir de la fecha prevista en la Cláusula 4.2.

6. Prórroga.

6.1 Sin perjuicio de la duración mínima establecida en la cláusula anterior, el Contrato se prorrogará automáticamente por 6 meses más sin no hay notificación contraria por alguna de las partes en los plazos establecidos.

7. Terminación.

7.1. El Contrato finalizará cuando concurra alguna de las siguientes causas:

- a) Mutuo Acuerdo de las partes.
- b) Finalización del período inicial de duración o de las sucesivas prórrogas.

- c) Resolución por incumplimiento de alguna de las partes de las obligaciones derivadas del Contrato. Las partes convienen expresamente que El SUMINISTRADOR podrá resolver el Contrato si el CONTRATANTE se retrasa en el pago de las Tarifas correspondientes a dos mensualidades ya sean consecutivas o no, durante un período de 12 meses.
- d) Cuando cualquiera de las partes se encuentre en situación de quiebra o suspensión de pagos.
- e) Tras la notificación por escrito de El SUMINISTRADOR en un plazo no inferior a 3 meses antes de la terminación del servicio o tras notificación del CONTRATANTE en un plazo no inferior a la fecha de terminación del servicio.

8. Tarifas de los Servicios.

8.1 El CONTRATANTE, en virtud de este Contrato se compromete a abonar mensualmente la cantidad que resulte de las Tarifas aplicables por:

Servicios Fijos:

Housing de servidor _____ Rack ____: _____ Euros (incluye _____ Gb de transferencia mensual y 2 direcciones IP que son la IP1: _____ la IP2: _____)

8.2 Las partes convienen que durante el plazo de duración del Contrato la Tarifa de los Servicios se revisarán cada año según las tarifas medias del mercado, de tal modo que siempre las partes contratantes se muevan dentro de tarifas competitivas. Este ajuste se hará anualmente desde el comienzo de la fecha de la prestación de los Servicios.

8.3 Todos estos precios están indicados sin incluir el Impuesto sobre el Valor Añadido o impuestos indirectos vigentes en cada momento..

9. Impuestos, Tasas, Permisos y Licencias.

- 9.1. El CONTRATANTE se obliga al pago del Impuesto sobre el Valor Añadido, que en cada momento corresponda, aplicado sobre cada uno de los conceptos integrantes de las Tarifas. Los demás impuestos, arbitrios, contribuciones y cargas que se impongan correspondientes al negocio o por razón del mismo, son de exclusiva cuenta y cargo de El SUMINISTRADOR.
- 9.2 El SUMINISTRADOR no se obliga al pago de tasas o impuestos derivados de la actividad del CONTRATANTE, así como los exigidos por cualquier otro Organismo Oficial o Colegio Profesional.

10. Condiciones de Pago.

10.1 El SUMINISTRADOR emitirá al inicio de cada mes de Contrato:

- a) Factura por los Servicios Fijos.
- b) En caso de posterior prestación de Servicios Adicionales y Gastos Reembolsables, otra Factura que recogerá las cantidades devengadas por esos conceptos.

10.2 El pago del importe del total de los Servicios se realizará mediante domiciliación bancaria a la Cuenta Corriente suscrita a nombre de con número, dentro de los 5 primeros días de cada mes. La factura se emitirá el primer día de cada mes por cada mensualidad, salvo la primera factura que se emitirá a la recepción de este contrato firmado, cuya cantidad será el resultado de la suma del instalación / alta del servicio (..... Euros), primer mes (..... Euros) y prorrateo de mes en vigor, según los días de mes que correspondan al servicio hasta final de mes (al mes natural le corresponden 30 días) (..... Euros).

10.3 Devoluciones bancarias, Por cada devolución bancaria que se produzca por causas imputables al CONTRATANTE, virtualpyme.com cobrará una tarifa adicional de 6 €.

11. Derechos del CONTRATANTE.

El SUMINISTRADOR, por el presente Contrato, concede al CONTRATANTE los siguientes derechos:

- a) Derecho a instalar su Equipo en el Área de Servicio.
- b) Derecho a la adecuación del Área de Servicio, en caso necesario y previa comunicación y aceptación de El SUMINISTRADOR, para la instalación de nuevos Equipos.
- c) Derecho de acceso sin restricciones del personal de su empresa u otro personal expresamente autorizado por el CONTRATANTE, cuando haya sido convenientemente comunicado a El SUMINISTRADOR, al Área de Servicio asignada.
- d) Derecho a exigir de El SUMINISTRADOR 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.
- e) Derecho a conectar los Equipos e instalaciones con asistencia de El SUMINISTRADOR a la corriente eléctrica y realizar el cableado necesario.

12. Derechos y Obligaciones del CONTRATANTE Respecto a los Equipos.

12.1 El CONTRATANTE es el único responsable, corriendo todos los gastos de su cuenta, de

instalar su Equipo en el Área de Servicio, de acuerdo con el plan de instalación y el calendario acordado con El SUMINISTRADOR.

12.2 El CONTRATANTE podrá instalar Equipos adicionales, o mejorar los previamente instalados, previo consentimiento de El SUMINISTRADOR, que no podrá denegarlo sin causa justificada. Para que El SUMINISTRADOR pueda aprobar la ubicación e instalación de los Equipos y determinar su plazo de instalación deberá disponer, al menos, de la siguiente documentación:

- a) Equipos adicionales y las mejoras que se quieran realizar en los Equipos ya instalados. En este caso El SUMINISTRADOR, dispondrá de un plazo suficiente para acometer las modificaciones que resulten necesarias.
- b) El plano o esquema de disposición de los Equipos adicionales y el conexionado.
- c) Las características técnicas básicas de los Equipos a instalar, las necesidades de consumo eléctrico, dimensiones físicas, pesos y disipación térmica.

12.3 El CONTRATANTE con relación a sus Equipos se obliga a:

- a) Mantener y actualizar un inventario completo de sus Equipos, y a facilitar a El SUMINISTRADOR copia de él cuando le sea requerido.
- b) Identificar sus Equipos como propios.
- c) A no instalar ningún Equipo o parte de él que no cumpla las condiciones aprobadas por la UIT o por cualquier otro organismo similar con competencias para la homologación o especificación de Equipos de telecomunicaciones.

13. Obligaciones de El SUMINISTRADOR.

13.1 Por el presente Contrato El SUMINISTRADOR se obliga a:

- a) Prestar los Servicios incluidos en el Anexo II
- b) Mantener las instalaciones y zonas comunes del Local, en buen estado para que no se vea entorpecido el funcionamiento de las mismas.
- c) Facilitar toda la información que el CONTRATANTE precise sobre las instalaciones, infraestructuras y Servicios que se presten, siempre que no impliquen desvelar Información Confidencial de otros CONTRATANTES.
- d) Las obligaciones de El SUMINISTRADOR se entenderán sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 17.

13.2 El SUMINISTRADOR limita su responsabilidad por daños, a los causados al Equipo del CONTRATANTE como consecuencia del incumplimiento o cumplimiento anormal o

defectuoso de las obligaciones derivadas del Contrato al valor declarado de los equipos depositados en el Espacio en el momento de producirse los daños. A tal efecto el CONTRATANTE se obliga a entregar a El SUMINISTRADOR una relación valorada y a mantener la misma actualizada. Se entenderá que los hechos o circunstancias o siniestros conectados entre sí constituyen un único evento, y sólo devengarán una obligación de pago para El SUMINISTRADOR.

- 13.3 El SUMINISTRADOR responderá de los daños que sufra el CONTRATANTE, cuando hayan sido causados por El SUMINISTRADOR pero en ningún caso por una cuantía superior a la abonada por el CONTRATANTE por el servicio.

14. RESPONSABILIDAD POR CONTENIDOS Y/O ACTIVIDADES ILEGALES.

EL SUMINISTRADOR declara que no tiene instalado ningún mecanismo de detección y retirada de contenidos, respetando la privacidad de los datos almacenados por EL CONTRATANTE y/o terceros y por tanto no podrá hacerse responsable ni frente a éstos ni frente a terceros del mal uso de dichos datos.

En el caso de que se realicen las actividades descritas en el párrafo anterior o/y otras de análoga naturaleza por parte de los usuarios del CONTRATANTE y/o por el mismo, será EL CONTRATANTE y no EL SUMINISTRADOR. el responsable ante cualquier persona por dichas actividades.

En el caso de que EL SUMINISTRADOR en cumplimiento de este contrato y de la normativa vigente al tener conocimiento efectivo se viera obligado a retirar la información, impedir acceso, bloquear o suspender el servicio. EL CONTRATANTE no podrá pedir indemnización por los daños, molestias y/o perjuicios ocasionados por tales circunstancias, tanto a los usuarios de los dominios, al CONTRATANTE como a terceros.

EL SUMINISTRADOR como operador de redes y proveedor de acceso no originará la transmisión, modificará los datos o seleccionará los datos o a los destinatarios de los mismos, por tanto no será responsable de los mismos.

EL SUMINISTRADOR con la única finalidad de hacer mas eficaz su transmisión ulterior a otros destinatarios, almacenará en sus sistemas de forma automática, provisional y temporal los datos facilitados por destinatarios de servicios, no siendo responsable del contenido de dichos datos, ni de la reproducción temporal de los mismos ya que no modificará dicha información, permitirá el acceso a ella sólo a los destinatarios que cumplan las condiciones impuestas a tal fin por el destinatario cuya información se solicita, respetará las normas de actualización de la información, no interferirá en la utilización lícita de tecnología generalmente aceptada y empleada en el sector con el fin de prestar sus servicios.

En el caso de que la información haya sido retirada del lugar de la red en que se encontraba inicialmente, que se imposibilite el acceso a ella o que un tribunal o autoridad administrativa competente haya ordenado retirarla o impedir que se acceda a ella, EL SUMINISTRADOR en cumplimiento de la normativa vigente se verá obligado a

desconectar el servicio o hacer imposible el acceso a ella, siempre y cuando tengan conocimiento efectivo de las circunstancias descritas anteriormente en este párrafo.

EL SUMINISTRADOR como prestador de servicios de alojamiento o almacenamiento de los datos y en cumplimiento de la normativa vigente no será responsable de la información almacenada cuando no tenga conocimiento efectivo de que la actividad o la información almacenada es ilícita o de que lesiona bienes o derechos de un tercero susceptibles de indemnización o teniéndola actúen con diligencia para retirar los datos o hacer imposible el acceso a ellos.

15. Obligaciones del CONTRATANTE.

Por el presente Contrato el CONTRATANTE se obliga a:

- a) Pagar las cantidades estipuladas de conformidad con la cláusula 8 del presente Contrato, (Servicios fijos, Servicios adicionales en su caso y Gastos Reembolsables). El CONTRATANTE asume todos los gastos y comisiones bancarias que se produzcan como consecuencia del pago del precio estipulado.
- b) Utilizar las instalaciones, infraestructuras y servicios únicamente conforme los usos para los que estuviesen previstos y sin causar ningún perjuicio o daño, directo o indirecto en los mismos o a los demás usuarios de los mismos.
- c) No perturbar, impedir, interferir, distorsionar o dañar los Equipos o parte de los Equipos, instalaciones, y las prestaciones de Servicios de los restantes CONTRATANTES de El SUMINISTRADOR.
- d) Facilitar toda la información sobre los Equipos e instalaciones, libre de gastos, que le sea requerida por El SUMINISTRADOR para la adecuada prestación de los Servicios.
- e) Facilitar a El SUMINISTRADOR toda la documentación, información y colaboración que precise para la defensa legal de los intereses del CONTRATANTE y/o para justificar ante el seguro cualquier siniestro o daño.
- f) Observar todas las reglas y condiciones que El SUMINISTRADOR pueda razonablemente imponer sobre la utilización del Local, Área Asignada, instalaciones técnicas, local y Servicios, en aras de poder prestar un óptimo y adecuado Servicio.

16. Seguridad.

- 16.1 El SUMINISTRADOR establecerá un sistema de seguridad del Local, permitiendo el acceso al personal autorizado por el CONTRATANTE. Las regulaciones y procedimientos de seguridad serán establecidos por El SUMINISTRADOR y serán de obligado cumplimiento para el CONTRATANTE.

16.2 El Área de Servicio de cada CONTRATANTE tendrá un acceso individualizado.

17. Fuerza Mayor.

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato cuando dicho incumplimiento se deba a causas de Fuerza Mayor.

18. Seguros

18.1 El CONTRATANTE se obliga frente a El SUMINISTRADOR a:

- a) A suscribir y mantener vigente un seguro contra daños de su Equipo. La póliza o contrato de seguro contratado establecerá que la suma asegurada cubra plenamente el valor del interés durante la vigencia del Contrato, siendo el valor del interés asegurado el valor de mercado de los Equipos en el momento en que el daño se produzca.
- b) El SUMINISTRADOR podrá, en cualquier momento, solicitar al CONTRATANTE copia de los contratos de seguro o pólizas suscritas y los justificantes acreditativos de su vigencia o un certificado emitido por la Compañía de Seguros.

19. Confidencialidad.

- 19.1 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 la aporte y no podrá comunicarse a terceros sin su consentimiento.
- 19.2 Las partes acuerdan dar el carácter de confidencial a este Contrato, obligándose a no revelar a terceros ninguno de los puntos que integran su contenido sin el consentimiento expreso de ambas partes.
- 19.3 Las partes excluyen de la categoría de información confidencial toda aquella información que sea divulgada por la parte que la posea, aquella que se convierta en pública, aquella que haya de ser revelada de acuerdo con las leyes o con una resolución judicial o acto imperativo de autoridad competente y aquella que sea obtenida por un tercero que no se encuentre bajo obligación de confidencialidad alguna.
- 19.4 El SUMINISTRADOR está expresamente autorizado para dar a conocer la firma del Contrato y la presencia del CONTRATANTE en el Local de El SUMINISTRADOR. El SUMINISTRADOR respetará en todo momento el contenido del Contrato, que es de carácter estrictamente confidencial.
- 19.5 Está obligación de confidencialidad persiste hasta tres (3) años después de finalizar este Contrato.
 - 19.5.1 Ninguna de las partes adquirirá ningún derecho sobre cualquier información confidencial u otros derechos de propiedad de la otra parte como resultado de este Contrato.

20. Comunicaciones.

- 20.1. Las comunicaciones que deben efectuarse en cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato se entenderán hechas cuando se realicen a las direcciones y a las personas que se indican en esta cláusula. Cualquier cambio de estos datos deberá ser previamente comunicado por escrito, y siempre en español-castellano.

Estrategias WebSite S.L

C/ Orense, 20 2º P6

28.020 Madrid

Madrid

Tf: 913 155 586 – 902 52 02 52

Fax: 915 214 863

Atn: Dña. Guillermo Morera Balaguer

.....
C/

.....

Tf:

Fax:

Atn: D.

- 20.2 Las comunicaciones serán válidas cuando se realicen por cualquier medio que permita constancia escrita de las mismas, en español-castellano.

- 20.3 Si alguna de las partes quisiera recibir comunicaciones a una dirección o persona diferente de las indicadas en 20.1, deberá comunicarlo a la otra parte por escrito. Desde la recepción de la notificación del cambio, se considerará que las comunicaciones tendrán que ser enviadas a la nueva dirección y/o persona.

- 20.4 Las partes deberán indicar a quién se desea que se remitan las comunicaciones que se tengan que realizar en relación con el funcionamiento diario del Equipo y de los Servicios.

21. Cesión.

- 21.1 El CONTRATANTE podrá ceder a terceros el presente Contrato, o cualquiera de los derechos u obligaciones dimanantes del mismo, con el previo consentimiento escrito de El SUMINISTRADOR, quien no podrá denegarlo injustificadamente. El SUMINISTRADOR autoriza desde este momento al CONTRATANTE a ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones del presente contrato, a cualquier entidad perteneciente a su grupo de empresas si procede. El CONTRATANTE tendrá la obligación de notificar a El SUMINISTRADOR la cesión del Contrato con una antelación de al menos 15 días respecto a la fecha efectiva de tal cesión.

- 21.2 En la comunicación que realice el cedente a El SUMINISTRADOR se deberán especificar los siguientes datos del cesionario: domicilio a efectos de notificaciones, y datos bancarios.

- 21.3 Con independencia de lo establecido en el párrafo primero, El SUMINISTRADOR deberá autorizar la cesión del Contrato cuando el CONTRATANTE-cedente deba el importe correspondiente a tres mensualidades.
- 21.4 En todo caso, el CONTRATANTE que ceda su Contrato responderá solidariamente con el cesionario de todas las obligaciones derivadas del Contrato.

22. Relación

Ninguna cláusula o aspecto de este Contrato supone ni podrá ser considerado como *revelador* o creador de un vínculo entre las Partes.

23. Renuncia

La renuncia por cualquiera de las Partes a ejercitar en un momento dado los derechos que le asistan en caso de incumplimiento de alguna estipulación de este Contrato por la otra Parte no será considerada como renuncia a ejercitarlos en otro momento posterior, ante cualquier otro incumplimiento tanto de la misma como de otra estipulación.

22. Acuerdo Total

Este Contrato constituye el acuerdo total entre las Partes con respecto al objeto del mismo, y sustituye todos los contratos y acuerdos previos entre las Partes, no pudiendo ser modificado excepto por otro documento firmado por representantes debidamente autorizados de las Partes.

23. Limitación de Garantía

Las Partes reconocen que la puesta en vigor de este Contrato, no supone ningún tipo de representación, delegación, garantía u otros acuerdos distintas a las expresamente descritas en este Contrato; y de acuerdo con ello, todos los términos, condiciones, garantías u otros aspectos implicados por convenios o reglamentación general, quedan explícitamente excluidos hasta los límites permitidos por la ley.

24. Nulidad

Si cualquier estipulación de este Contrato fuese declarada nula o sin efecto, en todo o en parte, por cualquier tribunal o autoridad competente, las restantes estipulaciones conservarán su validez, salvo que las Partes discrecionalmente decidan la terminación del Contrato.

25. Régimen Jurídico.

El presente Contrato se regirá por las cláusulas en él contenidas y subsidiariamente por la legislación civil común española.

26. Arbitraje.

Si llegara a surgir algún conflicto o diferencia entre las partes en la interpretación de este Contrato, y no se resolviera de mutuo acuerdo, el mismo será resuelto, a instancia de cualquiera de las partes y tras comunicación por escrito a la otra, mediante arbitraje en la Cámara de Comercio e Industria de Madrid. El arbitraje se celebrará en Madrid capital, y será conducido de acuerdo con las normas de la Ley de Arbitraje española 36/1988, de 5 de Diciembre de 1988, y el Reglamento de la Cámara de Comercio..

Cada parte asumirá sus propios gastos en relación con el arbitraje, aunque la indemnización y los gastos de los árbitros serán asumidos de la manera que establezca la decisión arbitral.

Si resulta razonablemente posible, el cumplimiento de este Contrato, continuará durante el curso de cualquier desacuerdo o procedimiento de arbitraje.

Este Contrato podrá ser enmendado sólo mediante declaración escrita firmada por un representante legal debidamente apoderado de cada una de las partes.

27. Elevación a Público.

Las partes podrán compelirse recíprocamente a elevar a público el presente Contrato, mediante escrito dirigido a la otra parte. Si las Partes no llegaran a un acuerdo a cerca de la elevación a público bastará con que la Parte que lo solicite especifique, en el escrito que dirija a la otra Parte, Notario autorizante, fecha y hora, con quince días de antelación. Tanto los costes de elevación a público de este Contrato como cualquier otro derivado de la misma serán de cuenta de la parte que lo haya solicitado

Y, en prueba de conformidad con cuanto antecede, las partes firman el presente Contrato en dos originales a un solo efecto, en el lugar y fecha señalados en el encabezamiento.

Por EI SUMINISTRADOR

Por el CONTRATANTE

Fdo: Guillermo Morera Balaguer

Fdo: D.

SLA (Service Level Agreement)

1.1 Conectividad

Nuestro SLA busca el mantenimiento durante el 100% del tiempo de los servicios ofrecidos por VIRTUALPYME.COM con una garantía de disponibilidad del 99,82%. Para ello se realizan monitorizaciones permanentes y exigentes planes de mejora periódicos.

Por ello si VIRTUALPYME.COM incumpliese este Acuerdo de Disponibilidad en un determinado mes natural, el cliente recibirá una devolución en su cuota mensual de abono correspondiente a un porcentaje de la misma.

Se exceptúan los siguientes supuestos:

- Actividades de mantenimiento previstas con un aviso anterior de 2 horas.
- Actos u omisiones del Cliente o de cualquier usuario del servicio autorizado por el Cliente.
- Causas no imputables a VIRTUALPYME.COM.
- Averías o incidencias en terceras redes o redes no conectadas directamente.
- Recepción parcial de prefijos

A continuación se indican las devoluciones por servicio contratado en base a la disponibilidad ofrecida:

DISPONIBILIDAD	INDISPONIBILIDAD	COMPENSACIÓN
> 99,82%	75 minutos	No aplicable
< 99,81% > 99,00%	7,2 horas	50% de la cuota
> 99,00%	+ 7,2 horas	100% de la cuota

OBSERVACIONES

- El cliente deberá notificar la avería producida de forma escrita a nuestro Dpto. Técnico por un medio escrito (sistema de tickets, email o fax)
- El servicio se considerará en funcionamiento si hay mecanismos de backup.
- La garantía o SLA no es acumulable

EXPLICACION

Actividades de mantenimiento previstas con un aviso anterior a 2 horas

Aquellas actividades o intervenciones efectuadas para mantener los servicios prestados así como paramejoras o ampliaciones de los mismos que requieran un corte parcial o total del servicio prestado.

Dichos trabajos de mantenimiento serán notificados con un correo electrónico al cliente con una antelación mínima de 2 horas.

En caso de que no se produjera la notificación en el plazo estimado, no sería considerada una actividad de mantenimiento programada, si no de urgencia.

En servicios de cloud estas actividades habitualmente son imperceptibles y no afectan a la disponibilidad del servicio pues todos los elementos del cloud se encuentran redundados.

Actos u omisiones del cliente o de cualquier usuario del servicio autorizado por el cliente.

Todos aquellos actos en el cual el cliente o terceros en los cuales provoquen un corte interno del servicio prestado, debido a una acción no normalizada en el servicio. Entre ellas, ataques externos o internos, aumento de la tasa de transferencia por encima de lo contratado provocando saturación, etc.

Causas no imputables a VIRTUALPYME.COM

Averías producidas en equipos del cliente (sea de quién sea la propiedad) , cortes de conexiones de acceso de terceros, o avería externas de otros proveedores.

Averías o incidencias en terceras redes o redes no conectadas directamente

Aquellas averías que puedan sufrir terceros proveedores en sus redes y que provoquen que el servicio caiga de forma parcial hacia sus clientes. No computará como avería todas aquellas conexiones que nosean propias o directas.

Recepción parcial de prefijos

Caso en el cual no se pueda acceder a ciertos lugares debido a que no se están anunciando los prefijos directamente desde el proveedor pertinente. Dicha recepción parcial puede ser provocada por una caída del proveedor remoto, o debido a filtros interpuestos bloqueando el acceso. En este último caso es recomendable dar parte al Servicio Técnico para que informen al respectivo responsable de dichos filtros.

1.2-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.

1.2.1 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.

1.2.2 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.

1.2.3 Objetivos de nivel de respuesta.

-Horario 12x5

Primera respuesta <=12h

-Horario 24x7

Primera respuesta <=24h

1.2.4 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

1.2.4 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