



## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

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 Marcantil de ..... Asiento ..... Folio: .....

El presente contrato tiene por objeto regular las condiciones, servicios, forma de pago, responsabilidades y otros supuestos. Ambas partes, virtualpyme.com y EL CONTRATANTE, están interesadas en formalizar el presente contrato aceptando los términos y condiciones establecidos en las siguientes:

### 1. OBLIGACIONES DE VIRTUALPYME.COM.

En virtud del presente contrato, virtualpyme.com se compromete a prestar los siguientes servicios:

1.1- Cada uno de los dominios (hasta un máximo de 5) gestionados por el contratante dispondrán de una entrada en los servidores DNS primario y secundario de virtualpyme.com con el fin de responder de la dirección IP del nombre de dominio y de la máquina para el intercambio del correo del dominio.

1.2- Una entidad telemática creada en 2 ordenadores con sistema operativo Linux/Windows, conectado a la Red Internet de forma permanente con las características que se enumeran a continuación.

1.3- Un directorio base en el disco duro de uno de los servidores de virtualpyme.com destinado al libre almacenamiento de archivos.

Este directorio se subdividirá en tantos directorios como dominios sean configurados por el distribuidor y serán accesibles mediante una cuenta de FTP llamada "cuenta

principal de FTP". El espacio en disco incluido se establece en 120.000 Mb compartido entre (Correo, http y bases de datos), ampliable según tarifas vigentes en cualquier momento. Uno de los subdirectorios de este directorio base será accesible al servidor web, proporcionando la raíz del espacio destinado a la publicación de archivos en la World Wide Web.

1.4- Una entrada en uno de los servidores web de virtualpyme.com con el fin de responder a los navegadores de Internet que soliciten páginas web del dominio. La respuesta emitida será el contenido del directorio de publicación web anteriormente comentado o de la página de entrada de dicho directorio.

1.5- Una entrada en uno de los servidores de correo electrónico de virtualpyme.com con el fin de proporcionar a los dominios un lugar para el intercambio de su correo.

1.6- Direcciones de correo ilimitadas, con sus correspondientes cuentas POP3/SMTP para el almacenamiento de los mensajes que reciban.

1.7- Ilimitadas direcciones de correo del tipo alias, también conocidas como forward o redirigidas. Estas cuentas de correo no incluyen espacio en disco duro para el almacenamiento de mensajes, ni tampoco una cuenta POP3 con contraseña para su lectura. Estas cuentas se limitan a reenviar el correo a la cuenta que el cliente especifique.

1.8- Ilimitada configuración de subdirectorios bajo plataforma Linux

1.9- Cuentas de acceso por FTP privado a los subdirectorios especificados por el cliente que pueden ser asignadas a subdirectorios dentro de cada dominio básico, de modo que sólo den acceso al contenido del subdirectorio asignado.

1.10- Tráfico: Se garantiza un ancho de banda mínimo de 64 Kbps. Los sitios "web adultos" así como el uso del llamado spamming están prohibidos. El plan de hospedaje dispone de un volumen de octeins transferido gratuitamente a través del servidor que se establece en 100.000 Mb/mensuales sin límite en el caudal a utilizar. Si en un periodo mensual dicho distribuidor supera esta cuota deberá abonar el exceso consumido a razón 8,5 Euros/Gb.

1.11- Un completo análisis estadístico de los accesos a las páginas web realizado sobre los archivos de log del servidor web.

1.12- Intervenir rápidamente en caso de incidente y asegurar el mantenimiento al mejor nivel de calidad de sus herramientas y vigilar la competencia de sus equipos con una formación continuada de su personal.

1.13- Asistencia Técnica, Concierne a virtualpyme.com y se efectúa por e-mail, teléfono, correo o sistema de tickets. Las horas laborables son de Lunes a Viernes de 8.00 h a 20.00 h, exceptuando los días festivos. Toda cuestión fuera de las horas será tratada las 24 h/365 días vía email o soporte por ticket.

1.14- Acceso a los programas CGI de uso libre disponibles en el servidor bajo plataforma Linux. Actualmente son:

- CGI formail para envío de formularios por email. Configurable a través de páginas web.

1.15- Un doble panel de control basado en páginas web, el primero de ellos con el fin de administrar los recursos de los diferentes dominios que contenga el plan y el segundo panel de control desde el que el cliente podrá asignar y modificar sus cuentas de correo, de FTP, alias de correo, CGIs y acceder a las estadísticas de acceso.

## 2. OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE.

### 2.1- Condiciones de uso del servicio.

Se prohíbe el uso del dominio contrario a la buena fe y, en particular, de forma no exhaustiva:

- La utilización que resulte contraria a las leyes españolas o que infrinja los derechos de terceros.
- La publicación o la transmisión de cualquier contenido que, a juicio de virtualpyme.com, resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racial, xenófobo o difamatorio.
- Los cracks, números de serie de programas, sitios piratas (warrez) o cualquier otro contenido que vulnere derechos de la propiedad intelectual de terceros.
- La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso o contraviniendo lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- La utilización del servidor virtual de correo del dominio y de las direcciones de correo electrónico con los fines de llamado spamming (envío de correo masivo no deseado, de tipo comercial o de cualquier otra naturaleza) así como del mail bombing (envío de grandes mensajes con el fin de bloquear un servidor).

### 2.2 Responsabilidades del CONTRATANTE.

Mediante la contratación de este servicio, el CONTRATANTE se compromete a:

- Guardar por su cuenta una copia de seguridad de la información que se publique en el dominio.
- El CONTRATANTE se obliga a mantener operativa, activa y actualizada la dirección e-mail proporcionada en el formulario de contratación para las comunicaciones con virtualpyme.com.

Si cambiara la dirección email facilitada en la contratación el CONTRATANTE se obliga a comunicar el cambio a virtualpyme.com en el plazo máximo de 5 días de manera que no quede interrumpida la comunicación entre ambas partes contratantes.

Virtualpyme.com se exonera de toda responsabilidad por las consecuencias que la falta de operatividad de la dirección e-mail del cliente o de no comunicar el cambio de dirección puedan producir, así como por la desinformación que alegue el cliente debido a su propia negligencia a la hora de mantener activo este dato.

. El CONTRATANTE asumirá él solo las consecuencias de defectos del funcionamiento del servicio como consecuencia de toda utilización, por los miembros de su personal o por toda persona a la cual el cliente haya dejado su o sus contraseñas.

### 3. PRECIO DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE.

3.1- La contratación del servicio está exento del pago de alta. El CONTRATANTE deberá pagar a Estrategias WebSite S.L. el precio del servicio de hospedaje según la periodicidad deseada.

3.2- Trámites de registro del dominio o de cambio de servidor:

La tramitación del traslado del dominio desde otro servidor así como las gestiones para la renovación del mismo no tiene ningún coste.

En el caso de cambio de registrador de un dominio supone la renovación del mismo por 1 año.

El coste de la renovación del dominio será el que en cada momento se publique en nuestra página web [www.virtualpyme.com](http://www.virtualpyme.com)

3.3- La cuantía de los precios estipulados en el momento de la firma del presente contrato podrá ser objeto de revisión por parte de virtualpyme.com. En el caso de que virtualpyme.com llevara a cabo dicha revisión, el CONTRATANTE, de no estar de acuerdo con la misma, tendrá derecho a resolver el presente contrato sin necesidad de pagar cantidad adicional alguna a virtualpyme.com

### 4. FORMA DE PAGO.

4.1- El CONTRATANTE deberá pagar el precio estipulado por adelantado por cualquiera de los siguientes medios:

- a) Ingreso en cuenta Numero: 0049-6179-70-2495017662 de Banco Santander a nombre de Estrategias WebSite S.L.
- b) Domiciliación bancaria
- c) Tarjeta de Crédito (Visa / American Express / MasterCard)

La periodicidad del pago podrá ser mensual, trimestral o anual y podrá ser variada en cualquier momento por el CONTRATANTE mediante la notificación por escrito, con un plazo no inferior a 30 días.

## 5. DEVOLUCIONES BANCARIAS.

5.1- En el caso de que se opte por el pago mediante domiciliación bancaria, por cada devolución bancaria que se produzca por causas imputables al CONTRATANTE, virtualpyme.com cobrará una comisión por devolución de 6 €.

5.2- Virtualpyme.com se reserva el derecho a bloquear temporalmente el servicio prestado ante cualquier incidencia experimentada en el cobro del servicio hasta la resolución de la misma.

Así mismo si se mantiene el impago durante más de 15 días tras notificación por escrito de impago el contrato podrá ser anulado de pleno derecho si virtualpyme.com así lo decide.

## 6. DURACIÓN Y RENOVACIÓN DEL CONTRATO.

6.1- El presente contrato será de aplicación desde el momento de la firma del mismo y con una duración ilimitada.

6.2- Ambas partes podrán resolver el contrato en cualquier momento mediante la notificación por escrito, con un plazo no inferior a 30 días. Cuando se resuelva el contrato, el CONTRATANTE deberá abonar todos los servicios prestados por virtualpyme.com hasta el momento de la resolución y se suspenderá la prestación de los pendientes.

## 7. GARANTÍA DE REEMBOLSO.

7.1- El CONTRATANTE dispondrá de un plazo de treinta (30) días hábiles a partir de la fecha de alta del servicio para resolver el presente contrato sin incurrir en penalización ni gasto adicional alguno.

7.2- Tras el ejercicio de este derecho, virtualpyme.com reintegrará al CONTRATANTE la cuantía abonada por la prestación del servicio (es decir, el primer pago del servicio de hospedaje) exceptuando tanto la cuantía desembolsada por el CONTRATANTE en concepto de registro del nombre de dominio como los gastos ocasionados por la gestión del registro del dominio. Así mismo, el CONTRATANTE deberá pagar el consumo de transferencia realizado por su dominio durante la prestación efectiva del servicio.

7.3 En virtud de lo anterior, tras la resolución del presente contrato, el nombre de dominio continuará siendo propiedad de la empresa que lo obtiene y podrá ser utilizado con los servicios de virtualpyme.com o con los de cualquier otra empresa.

## 8. RESPONSABILIDAD DE VIRTUALPYME.COM.

8.1- Virtualpyme.com se compromete a poner todos los medios para asegurar la permanencia, continuidad y calidad de los servicios que propone, y a este título suscribe una obligación de medios. En consecuencia virtualpyme.com intentará ofrecer un acceso 24 horas al día 7 días a la semana, sin poder garantizarlo teniendo en cuenta la naturaleza de Internet.

No obstante, la responsabilidad de virtualpyme.com no podrá estar comprometida por la deterioración de las aplicaciones por los actos del cliente, falta de respeto, mala utilización de las aplicaciones y destrucción parcial o total de las informaciones transmitidas o almacenadas que sean errores imputables directa o indirectamente al CONTRATANTE o derivadas del hecho de compartir una misma máquina con otros dominios.

8.2- En caso de absoluta necesidad virtualpyme.com se reserva la posibilidad de interrumpir el servicio para proceder a una intervención técnica para mejorar su funcionamiento o para toda operación de mantenimiento, previo a lo cual se informará debidamente al cliente.

8.3- Aunque virtualpyme.com diariamente realizará copias de seguridad de los dominios hospedados, virtualpyme.com no se responsabiliza de la pérdida o del borrado accidental de los datos. De igual manera, virtualpyme.com no garantiza la reposición total de estos datos debido a que en el tiempo transcurrido entre la última copia y el borrado, los datos han podido cambiar.

8.4- En ningún caso virtualpyme.com acepta responsabilidades derivadas de pérdidas de datos, interrupción de negocio o cualesquiera otros perjuicios producidos por el funcionamiento del dominio básico o por no cumplir éste con las expectativas del CONTRATANTE.

8.5- El acceso y uso del dominio es responsabilidad exclusiva del CONTRATANTE, de tal manera que virtualpyme.com no se hace responsable de ninguna manera (ni directa ni subsidiaria) de cualquier daño directo o indirecto, que el CONTRATANTE pudiera ocasionar a terceros.

8.6- virtualpyme.com observando la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, informa que los datos personales que se recogen a través de los formularios de la web se incluyen en los ficheros específicos de clientes de la empresa.

8.7- Virtualpyme.com se exonera de toda responsabilidad por las consecuencias que la falta de operatividad de la dirección e-mail del cliente o de no comunicar el cambio de dirección puedan producir, así como por la desinformación que alegue el cliente debido a su propia negligencia a la hora de mantener activo este dato.

8.8- Pase lo que pase, el montante de los daños e intereses que Virtualpyme.com podría asumir si su responsabilidad esta comprometida, estaría limitada al montante de la suma efectivamente transferida por el CONTRATANTE a Estrategias WebSite S.L. y/o facturada al CONTRATANTE por virtualpyme.com.

## 9. CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

9.1- Sin perjuicio de las causas legales de resolución de contratos, virtualpyme.com se reserva el derecho a terminar de forma anticipada el presente contrato y por lo tanto a desposeer al CONTRATANTE del servicio de hospedaje, si el CONTRATANTE no cumple con las obligaciones estipuladas en este contrato.

9.2- Virtualpyme.com podrá ejercer este derecho sin necesidad de preaviso alguno, y el CONTRATANTE no tendrá derecho a reclamar indemnización alguna.

## 10. FUERO Y TRIBUNALES.

10.1- En lo no previsto en este contrato, así como en la interpretación y resolución de los conflictos que pudieran surgir entre las partes como consecuencia del mismo, será de aplicación la legislación española.

10.2- El presente contrato está sometido a la ley Española.

10.3- Para resolver cuantas divergencia relativas a la interpretación o a la ejecución de las presentes Condiciones Generales de Venta será competencia exclusiva de los Juzgados y Tribunales de Madrid, renunciando expresamente a su fuero propio, de ser otro.

Estrategias WebSite S.L.  
Director General  
Guillermo Morera

Empresa contratand  
Departamento.  
Autorizado

## **SLA (Service Level Agreement )**

### **1.1 Conectividad**

Nuestro SLA busca garantizar el mantenimiento durante el 100% del tiempo de los servicios ofrecidos por VIRTUALPYME.COM y 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 cont ratado en base a la disponibilidad ofrecida:

<b>DISPONIBILIDAD</b>	<b>INDISPONIBILIDAD</b>	<b>COMPENSACIÓN</b>
> 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  $\leq 12h$

-Horario 24x7

Primera respuesta <=24h

#### **1.2.4 Objetivos de resolución de incidencias:**

- Prioridad urgente: 100% en primeras 24h.
- Prioridad alta: 100% en primeras 48h
- Prioridad estándar: 50% 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