

contrato de servicio

CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA INFRAESTRUCTURA COMO SERVICIO

De una parte, HUBARA hosting solutions, S.L., en adelante HUBARA, sociedad mercantil de nacionalidad española, constituida mediante escritura pública otorgada por el Notario de Madrid, Don Pedro Gil Bonmati con fecha 24 de junio de 2009 inscrita en el Registro Mercantil de Madrid con CIF: B85746899 y domicilio social en la Calle Olivo, 5 portal C 7-3. 28901. Madrid, según consta en escritura pública, autorizada por el Notario de Madrid, Don Pedro Gil Bonmati.

De otra parte, el contratante, persona jurídica que ha cumplimentado el formulario de contratación, en adelante, el Cliente, que aparece en <https://areadeclientes.hubara.es>, con los datos exigidos y con el que HUBARA establece una actividad comercial a través de estas Condiciones. El contratante conoce, entiende y acepta libremente, tras informarse de sus características, las presentes Condiciones.

Ambas partes, HUBARA y el Cliente, están interesadas en formalizar las presentes Condiciones aceptando los términos y condiciones establecidos en las siguientes

CLÁUSULAS

1. DEFINICIONES

HUBARA: es un proveedor de soluciones de internet y centro de datos, hosting compartido, hosting dedicado, servidores dedicados, colocation y soluciones de infraestructura como servicio.

Cliente: toda aquella persona física o jurídica que contrata con HUBARA alguno de los productos ofrecidos por ésta en su página web <http://www.hubara.es> y que figura como una de las partes contratantes.

Condiciones Contractuales: conjunto unitario, vinculante para las partes, formado por las cláusulas recogidas en estas Condiciones Generales de Servicio y por las Condiciones Específicas correspondientes al producto contratado.

Condiciones Generales de Servicio: conjunto de cláusulas que, con carácter general, regulan la prestación de los servicios y productos ofrecidos por HUBARA a sus Clientes, así como las relaciones entre las Partes, publicadas en <http://www.hubara.es>.

Condiciones Específicas del Producto/Servicio: cláusulas recogidas en el presente documento que, de forma independiente para cada tipo de producto/servicio, recogen sus características y condiciones de uso, disponibles para su consulta en <http://www.hubara.es>.

Recursos: conjunto de características técnicas, facilitadas y soportadas por cada producto de HUBARA que el Cliente puede contratar.

Servidores: equipos propiedad de HUBARA donde se almacenan o alojan los datos y la información que el Cliente desarrolla bajo los productos ofrecidos por HUBARA.

Panel de Control: herramienta que se adjudica con algunos productos/servicios de HUBARA para la gestión y administración por parte del Cliente o de los usuarios autorizados por éste de los servidores y/o de los recursos incluidos en el producto contratado.

Área de Cliente: herramienta que se adjudica a cada Cliente y que le permite, entre otras acciones, contratar y gestionar sus productos, consultar las facturas emitidas, actualizar sus datos de facturación, crear usuarios autorizados, acceder al panel de control y realizar solicitudes autenticadas, realizar sugerencias y reclamaciones, de manera que cada orden provoque las actuaciones técnicas y administrativas necesarias para el desarrollo de la acción requerida, generándose un número de ticket que permite al Cliente su identificación y posterior seguimiento.

Login y contraseña: credenciales que permiten la autenticación del Cliente para el acceso al Panel de Control de los productos de HUBARA vía web, acceso como administrador al servidor, al Área de Cliente y para la solicitud de ayuda e información sobre el servicio contratado, es decir, se trata de un sistema que garantiza que el acceso a los servicios contratados, datos e información sea segura, fiable, veraz y siempre provenga de los Clientes. HUBARA se sirve de estos sistemas para identificar, autenticar y verificar la persona del Cliente.

2. OBJETO

2.1 Estas Condiciones Específicas tienen por objeto regular las condiciones del producto Infraestructura como Servicio, la prestación de este servicio por HUBARA, así como fijar las condiciones y forma de remuneración del Cliente a HUBARA.

2.2. Las presentes Condiciones Específicas constituyen, junto con las Condiciones Generales del Servicio, las condiciones contractuales que regirán la relación del Cliente con HUBARA, sustituyendo a todos los acuerdos anteriores, sean verbales o escritos, en relación con el objeto de las mismas. En caso de contradicción entre las presentes Condiciones Específicas y las Condiciones Generales de Servicio, prevalecerá lo establecido en las primeras.

2.3. Las condiciones contractuales, junto al formulario de contratación y toda información adicional que sobre el servicio contratado haya sido elegido por el Cliente, se recoge de manera expresa en <http://www.hubara.es>, y forman un conjunto unitario que obliga a las partes.

3. CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

3.1 Infraestructura como Servicio es un servicio a medida, según proyecto, dedicado, exclusivo, en el que cada Cliente dispone de sus propios servidores, cabinas de almacenamiento, switches, licencias de software, etcétera, y los instala, configura, administra y gestiona conforme a sus propias necesidades y protocolos.

3.2 El Cliente elige el hardware y software a instalar en su Infraestructura como Servicio.

Las principales características técnicas de la Infraestructura como Servicio, elegida por el Cliente, vienen detalladas en el Anexo I adjunto a estas Condiciones y en el Formulario de Pedido.

En líneas generales, las características técnicas, las ampliaciones, servicios adicionales, así como el precio a satisfacer está detallado en el proyecto aprobado por el Cliente.

3.3 El Cliente y los usuarios autorizados por éste podrán gestionar la Infraestructura y los servicios asociados.

3.4 HUBARA se responsabiliza del correcto funcionamiento del hardware y de la pre-instalación del sistema operativo. Asume la sustitución del hardware, en el caso de avería.

3.5 El Cliente podrá instalar aplicaciones en su Infraestructura, siempre y cuando sean compatibles con su sistema operativo.

3.6 El Cliente será responsable exclusivo de la administración del software (incluido el correspondiente al Sistema Operativo) y de las aplicaciones que él instale en sus servidores (tanto personalmente, como a través del servicio adicional de Administración de Sistemas de HUBARA), así como de los efectos que puedan tener sobre el software estándar preinstalado o la configuración de la máquina, no asumiendo HUBARA, en consecuencia, ningún tipo de responsabilidad al respecto.

En el caso de que se produjera algún conflicto, HUBARA solo podría reinstalar de nuevo el servidor eliminando todos los datos y configuraciones que el Cliente pueda tener, con una intervención del departamento técnico, la cual sería facturada al Cliente.

3.7 EL Cliente será responsable de realizar las copias de seguridad de su infraestructura.

3.8 El Cliente deberá abonar las tarifas establecidas en <http://www.hubara.es> para el soporte técnico, tanto de las manos remotas, como de la Administración de Sistemas (Intervención).

3.9 El Cliente podrá elegir la forma de realizar la partición del disco duro de sus Servidores y Cabinas de Almacenamiento.

3.10 El servicio incluye una configuración estándar en el firewall de HUBARA. En el caso de que se desee solicitar cambios y/o aperturas y/o cierre de algún puerto, se ofrece la posibilidad de crear hasta 10 reglas personalizadas de firewall sin coste adicional.

La configuración estándar del firewall de HUBARA incluye restricciones en el número y tipo de accesos al servidor para evitar, en la medida de lo posible, ataques o perjuicios en la prestación del servicio al resto de Clientes.

3.11 El Cliente se responsabilizará de los problemas que pudieran generarse en sus servidores en especial, de aquellos relacionados con las medidas de seguridad que hubiera debido adoptar.

3.12 HUBARA pone a disposición del Cliente la realización de reinicios y resets en su Infraestructura como Servicio.

Se entiende por Reinicio, iniciar sesión en el servidor o servidores y realizar una parada y re arranque del Sistema Operativo de manera ordenada.

Se entiende por Reseteo, a la acción de pulsar el botón de encendido/apagado del servidor o servidores, es decir, que sea apagado y vuelto a encender mediante el botón de Power del servidor.

El Cliente asume el riesgo de que el reseteo de su servidor puede ocasionar daños en su software, requerir chequeos de disco, o cualquier otro problema que requiera una posterior intervención.

Si el Cliente desea realizar reinicios supervisados (de forma manual), deberá intervenir un Técnico de Sistemas de HUBARA y su actuación se descontará de su bono de Manos Remotas.

3.13 El tráfico de datos en Internet va incluido en el precio de cada servidor.

3.14 AMPLIACIONES Y SERVICIOS ADICIONALES

3.14.1 AMPLIACIONES

a) Infraestructura

HUBARA permite realizar ampliaciones de la Infraestructura como Servicio. La solicitud de ampliación debe realizarse abriendo un ticket desde el Área de Clientes.

El Cliente enviará a HUBARA la aceptación del Formulario de Pedido y ambas partes acordarán el tiempo de suministro de dicha ampliación.

El coste de la ampliación será añadido en la factura que se emite periódicamente.

b) Direcciones IP adicionales.

Aunque los Servidores Dedicados incluyen una IP fija, el Cliente podrá solicitar direcciones IP adicionales.

El Cliente deberá tener en cuenta que el número de direcciones IP incluidas en los distintos tipos de Servidores Dedicados mencionados, se ofrecen para su utilización por cualquiera de los dominios y/o subdominios que forman parte del mismo.

Si necesita una dirección IP para otros usos, y siempre que dicho uso esté justificado de acuerdo con el criterio de HUBARA y de RIPE (entidad coordinadora del espacio de direccionamiento IP en Europa), podrá solicitarla desde su Área de Clientes, previo pago de su importe correspondiente.

c) Control de Código Malicioso

El Cliente es responsable de proteger y monitorizar su Infraestructura de código malicioso que pueda causar un mal funcionamiento de su Infraestructura, para ello debe mantener actualizado, en cada momento, el software y las aplicaciones con los parches o actualizaciones del correspondiente fabricante.

3.14.2 SERVICIOS ADICIONALES

3.14.2.1 Servicios

a) Copias de seguridad

El Cliente en función de la cantidad de servidores de su Infraestructura como Servicio, debe calcular la cantidad de espacio en GB que requiere para su cabina de almacenamiento.

El cálculo de espacio se realiza considerando la cantidad de espacio en GB de las copias de seguridad completas y la frecuencia de ejecución de las mismas durante un mes de servicio.

El mantenimiento de las copias de seguridad y las restauraciones de datos necesarias son responsabilidad del Cliente.

HUBARA no garantiza la reposición total de los datos debido a que pueden producirse errores por causas ajenas a HUBARA, como averías del hardware que realiza las copias o bugs del software que las realiza.

b) Firewall gestionado

Opcionalmente se puede contratar un firewall gestionado, que incluye reglas propias.

c) Aplicación de registros de Dominio

Aplicación de registro de nombres de dominio que permite registrar nombres de dominio de forma ágil y con precios especiales por volumen. Disponible desde el Área de Clientes.

d) Manos remotas

El Cliente tiene a su disposición, un técnico de HUBARA que se conectará in situ a su Infraestructura como Servicio siguiendo sus instrucciones y comunicándole las respuestas que salen por pantalla.

Los bonos de manos remotas están disponibles en las modalidades indicadas en la web, <http://www.hubara.es>. No tienen fecha de caducidad y se consumen en unidades mínimas de 1 hora.

Estos bonos pueden activarse desde el Área de Clientes. Cada bono se asocia al Cliente, que puede utilizarlos para cualquier equipo de su Infraestructura como Servicio contratada en HUBARA.

El servicio de manos remotas no incluye en su precio el coste de la llamada telefónica, que será asumida exclusivamente y en su totalidad por el Cliente.

El Cliente autoriza a que la conversación telefónica con el técnico sea grabada, con la única finalidad de prestar un mejor servicio.

En ningún caso, HUBARA será responsable de las consecuencias generadas por la ejecución de las instrucciones transmitidas por el Cliente.

e) Administración de sistemas.

El Cliente tiene a su disposición un técnico de sistemas de HUBARA, cuando lo necesite. El trabajo desarrollado se tarifica en unidades mínimas de 1 hora, a razón de 43 EUR/hora y 90 EUR/hora en horario nocturno (de 08:00 a 07:00), fines de semana y festivos.

f) Certificados SSL

El Certificado SSL permite disponer de un sitio web seguro, donde sus usuarios puedan intercambiar información sin riesgos, asegurando la autenticación, confidencialidad e integridad de los datos que se transmiten a través de Internet.

HUBARA se encargará de la solicitud, gestión y renovación del certificado SSL para los dominios elegidos. Si el Cliente desea que HUBARA se encargue de la instalación del Certificado SSL en el equipo, deberá contratar el servicio adicional de Administración de Sistemas.

HUBARA no asumirá responsabilidad alguna por los retrasos que, por causas exclusivamente imputables al Cliente o a la Entidad Certificadora, se produzcan en la utilización del Certificado SSL contratado.

De igual forma, el Cliente deberá responsabilizarse de las consecuencias de cualquier tipo que se pudieran derivar de su instalación/desinstalación.

El coste de cada Certificado SSL dependerá del modelo escogido de entre los ofrecidos por HUBARA en ese momento en su página web.

El pago se realizará por adelantado, HUBARA no realizará ninguna acción mientras no verifique el pago de dicho servicio.

3.14.2.2 Software

a) En la Infraestructura como Servicio, el Cliente puede instalar cualquier software del que disponga una licencia nominativa.

b) Si el Cliente no dispone de la licencia para el software que necesita, HUBARA puede suministrarla previa pago de su importe. La solicitud de la licencia debe realizarla abriendo un ticket desde el Área de Clientes.

c) El Cliente deberá disponer de las licencias originales necesarias. HUBARA, en cualquier momento, podrá solicitar al Cliente, la acreditación de su titularidad sobre las mismas, conforme a lo indicado en estas Condiciones.

Debe tenerse en cuenta que en el caso de software de Microsoft, este fabricante requiere que las licencias utilizadas para revender hosting SQL Server sean del tipo alquiler con una cuota mensual proporcional a los recursos del servidor.

3.15 HUBARA informará al Cliente del tiempo previsto para la puesta en marcha de su Infraestructura como Servicio, aunque este podrá variar en función de la configuración que haya realizado el Cliente.

3.16 HUBARA realiza el aprovisionamiento de Infraestructura como Servicio todos los días laborables de lunes a viernes, en horario de 09:00h a 18:00h.

4. PRECIO Y FORMA DE PAGO

4.1 El precio de la Infraestructura como Servicio contratado por el Cliente se detalla en el Formulario de Pedido y en la factura correspondiente, durante la contratación del mismo y en el presupuesto enviado al Cliente, para las contrataciones de soluciones a medida.

En todo caso el Cliente, quien figura como tal en la ficha, es responsable del pago de facturas aun cuando un tercero intervenga en nombre del Cliente, por lo que la responsabilidad al facilitar los datos de autenticación a un tercero es única y exclusivamente del Cliente.

4.2 Las cantidades mencionadas en estas Condiciones Específicas, en sus anexos y en <http://www.hubara.es/> no incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA). En cualquier caso, el Cliente deberá abonar el IVA correspondiente al producto contratado.

4.3 Periodicidad de pago: El pago es trimestral por adelantado.

Los servicios adicionales y las ampliaciones se facturarán con igual periodicidad.

4.4 Forma de pago: El pago se realizará mediante domiciliación bancaria SEPA.

Además, en el caso de las contrataciones de soluciones a medida, el Cliente deberá remitir el presupuesto personalizado firmado, por las vías indicadas en el párrafo anterior, el cual formará parte, como anexo al mismo, de estas Condiciones Específicas, con las que acepta la contratación de su Infraestructura como Servicio.

Los sucesivos pagos periódicos, correspondientes a las renovaciones del servicio, se realizarán por adelantado a través de domiciliación bancaria a la cuenta corriente titularidad del Cliente, cuyos datos se facilitan en el formulario de contratación.

4.5 HUBARA emitirá la factura correspondiente con detalle de todos los conceptos que conforman dicha factura. La fecha de comienzo de la facturación será el día de puesta en marcha del servicio.

4.6 HUBARA remite sus facturas por correo electrónico.

El Cliente, con la aceptación de las presentes Condiciones Específicas, consiente expresamente el envío de las facturas relativas al servicio objeto del mismo.

4.7 En el caso de que el Cliente desee realizar cualquier consulta o solicitud relacionada con la facturación y forma de pago del servicio objeto de estas Condiciones Específicas, podrá realizarla desde el Área de Cliente.

De forma adicional, el Cliente podrá acceder al repositorio de las facturas que se muestran en su Área de Cliente permitiéndole su descarga e impresión.

4.8 HUBARA se reserva el derecho a suspender temporalmente el servicio prestado ante cualquier incidencia experimentada en el cobro del servicio y/o por falta de pago hasta la resolución de la misma. Si el Cliente no procediera a su pago después del previo aviso de la suspensión temporal causará baja definitiva el servicio por incumplimiento de las Condiciones Específicas por su parte.

La falta de pago de los servicios ocasionará la interrupción del servicio principal y la reclamación de las cuotas pendientes de abono hasta la finalización del contrato.

5. FUERZA MAYOR

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de las Condiciones contractuales aplicables a los productos contratados y, por lo tanto, no habrá derecho a indemnización, cuando dicho incumplimiento se deba a causas de Fuerza Mayor, conforme a lo establecido en la legislación vigente.

Si la suspensión por esta circunstancia es superior a dos meses, las Condiciones mencionadas en el párrafo anterior podrán ser canceladas a petición de cualquiera de las partes.

6. TERMINACIÓN

6.1 Las presentes Condiciones Específicas se darán por finalizadas cuando, además de las causas legalmente establecidas y las dispuestas en las distintas cláusulas de estas Condiciones Generales de Servicio, concurran alguna de las siguientes:

- a. Mutuo Acuerdo de las partes.
- b. Inexistencia de productos y/o servicios contratados con HUBARA.
- c. Resolución por incumplimiento de alguna de las partes de las obligaciones derivadas de la relación contractual.

6.2 Si el incumplimiento del Cliente fuera causa de resolución de estas Condiciones Generales de Servicio, tal y como se establece en la cláusula 6.1.c, sin perjuicio de las penalizaciones o indemnizaciones que el Cliente tuviera que satisfacer a HUBARA, este último se reserva el derecho a terminar de forma anticipada la relación contractual y, por lo tanto, a desposeer al Cliente de los productos o servicios contratados sin previo aviso y sin derecho a reclamar indemnización o devolución de cantidad alguna.

6.3 En caso de resolución o rescisión de estas Condiciones Específicas, por las causas anteriormente citadas o cualesquiera otras admitidas en derecho, las partes deberán cumplir las obligaciones asumidas con anterioridad a la resolución frente a la otra parte y frente a terceros, lo cual implica que el Cliente deberá abonar las cuotas pendientes hasta la finalización del contrato.

7. Acuerdo de Nivel de Servicio

El tiempo de respuesta de un técnico de HUBARA, en horario laboral, de Lunes a Viernes, es de 30 minutos.

El tiempo de respuesta de un técnico de HUBARA, fuera de horario laboral y los días festivos provinciales y nacionales, es de 4 horas.

Todo el hardware suministrado tiene garantía del correspondiente fabricante. La garantía es 24x7x365 y tiene un tiempo de respuesta de 4 horas.

HUBARA suministrará un servidor de sustitución, con características similares al averiado, en caso de avería hardware no reparable por el servicio técnico oficial.

El Cliente es responsable de notificar a HUBARA, a partir de un ticket de soporte desde su Área de Cliente, de la existencia de una avería o incidencia en su infraestructura.

En caso de incumplimiento contractual, el Cliente podrá reclamar la parte proporcional correspondiente al tiempo que ha estado sin servicio. La cantidad máxima exigible, en todo caso, será la correspondiente al valor mensual del servicio contratado.