

**claranet**



## **Términos y Condiciones**

# **Condiciones Particulares de los Servicios de Gestión de Claranet, S.A.U.**

**claranet**

# Condiciones Particulares de los Servicios de Gestión de Claranet, S.A.U.

## Definiciones

En estas Condiciones Particulares de Servicio, los siguientes términos tendrán la definición que se indica a continuación:

**“ALTA DISPONIBILIDAD (AD)”**: Nivel de Servicio con el que se identifica a todos aquellos Servicios de Gestión que disponen de redundancia física.

**“ALTA DISPONIBILIDAD CON RESILIENCIA GEOGRÁFICA (ADG)”**: Nivel de Servicio con el que se identifica a todos aquellos Servicios de Gestión que disponen de redundancia física y geográfica.

**“DISPONIBILIDAD”**: Capacidad del Servicio para ser funcional cuando éste se requiere. Se expresa en porcentajes, en relación a un periodo de medida determinado.

**“DISPONIBILIDAD BÁSICA (DB)”**: Nivel de Servicio al que corresponden todos aquellos Servicios de Gestión que no disponen de redundancia.

**“HORARIO LABORAL (9X5)”**: Horario comprendido entre las 09:00H y las 18:00H de forma ininterrumpida, de lunes a viernes, en días laborables a nivel nacional.

**“SERVICIOS DE APLICACIÓN”**: Cualesquiera de los componentes que permiten la ejecución de la aplicación del CLIENTE. Por ejemplo, de forma general pero no limitada: servicios web, bases de datos, o servicios de acceso.

**“APLICACIÓN DEL CLIENTE”**: Programa, software o servicio del CLIENTE que se ejecuta sobre la infraestructura que CLARANET pone a disposición del CLIENTE.

**“TIEMPO DE INDISPONIBILIDAD”**: Total de tiempo acumulado en un periodo de medida determinado, durante el cual los Servicios de Gestión no están disponibles para el cliente, excluyendo de dicho cómputo la indisponibilidad del Servicio motivada por cualquiera de las circunstancias mencionadas en la cláusula 3.11. de estas Condiciones Particulares de Servicio.

## 1. Descripción de los Servicios de Gestión

- 1.1. Los Servicios de Gestión de CLARANET forman parte de una solución de Hosting Gestionado que proporciona al CLIENTE un entorno completo donde se ejecutan sus aplicaciones. Este entorno está compuesto por la infraestructura y los Servicios de Aplicación necesarios para que la aplicación sea funcional cuando ésta se requiere.
- 1.2. Asimismo, los Servicios de Gestión de CLARANET incluyen la configuración, administración y operación de los componentes que conforman la solución del CLIENTE. De forma general pero no limitada, los componentes pueden ser la infraestructura de sistemas, redes y seguridad, hipervisor, sistema operativo y Servicios de Aplicación.
- 1.3. Los Servicios de Gestión se dividen en dos grupos: System Ops y Platform Ops.
- 1.4. El Servicio System Ops es un modelo de Servicio de Gestión mediante el cual CLARANET configura, administra y opera los componentes y/o sistemas que alojan las aplicaciones web y corporativas del CLIENTE. Los elementos que constituyen estos sistemas son la infraestructura, el sistema operativo y de forma adicional los componentes lógicos contratados, lo cuales vendrán así especificados en el Formulario de Contratación.
- 1.5. El Servicio Platform Ops es un modelo de Servicio de Gestión mediante el cual CLARANET añade al Servicio System Ops, el análisis, la evaluación y optimización de los componentes que conforman la solución del CLIENTE, a lo largo de todo el ciclo de vida del Servicio. De esta forma CLARANET analiza el comportamiento de dichos componentes y aplica aquellos cambios que considera más apropiados según su experiencia, a fin de mejorar su rendimiento y seguridad.
- 1.6. Los Servicios de Gestión se diseñan e implementan atendiendo a las necesidades del CLIENTE, por lo que el número de aplicaciones a gestionar y el Nivel de Servicio establecido para cada una de ellas, variará en función de la solución y las especificaciones técnicas acordadas con el CLIENTE a través del Formulario de Contratación.
- 1.7. Los Servicios de Gestión requieren que el CLIENTE contrate, en cumplimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información implementado por CLARANET, un servicio de Backup de datos por defecto.

## 2. Alta y activación de los Servicios de Gestión

El alta y activación del CLIENTE en los Servicios de Gestión tendrá lugar en el plazo de tiempo estimado por CLARANET, notificado al CLIENTE mediante un correo electrónico de Inicio de Provisión, siempre que el CLIENTE haya cumplimentado y firmado el Formulario de Contratación con toda la información necesaria y, asimismo, siempre que no concurren causas de fuerza mayor. Una vez el alta correcta del CLIENTE haya tenido lugar, CLARANET remitirá al CLIENTE, un correo electrónico confirmando el alta en el Servicio (la "Fecha de Activación").

### 3. Calidad y nivel de servicio aplicable a los Servicios de Gestión

- 3.1. CLARANET supervisa y gestiona todos los componentes individuales de la solución que proporciona al CLIENTE en función de la modalidad de servicio contratada, como parte del marco de la contratación de los Servicios de Gestión, a fin de garantizar su funcionamiento y disponibilidad. No obstante, el nivel de servicio que presta asociado a esta disponibilidad, se define de forma global para cada aplicación del CLIENTE, y no de forma particular e individualizada para cada uno de sus componentes.
- 3.2. CLARANET prestará los Servicios de Gestión, con sometimiento a los niveles de calidad establecidos a continuación. CLARANET garantiza para sus Servicios de Gestión los siguientes Niveles de Servicio en función de la valoración por parte de CLARANET del sistema y/o componentes del sistema, sobre los cuales funciona la aplicación del CLIENTE. El Nivel de Servicio para cada aplicación quedará especificado en el Formulario de Contratación. En caso de no especificarse, se entenderá que el Nivel de Servicio asignado corresponde al de Disponibilidad Básica (DB).

#### Categorías de Nivel de Servicio

Clasificación de Nivel de Servicio	Disponibilidad de servicio ("D")
Sistema de Alta Disponibilidad con resiliencia Geográfica (ADG)	99,99 %
Sistema de Alta Disponibilidad (AD)	99,90%
Sistema de Disponibilidad Básica (DB)	99,50%

- 3.3. La clasificación de cada aplicación en función del Nivel de Servicio indicado en la tabla de la cláusula anterior está sujeta a las siguientes condiciones:
- La clasificación del Nivel de Servicio de una aplicación dependerá exclusivamente del criterio de CLARANET. Distintas aplicaciones implementadas en una misma infraestructura pueden pertenecer a diferentes categorías de Nivel de Servicio, dependiendo de si se utilizan todos, o tan sólo algunos, de los componentes del sistema disponibles en la estructura.
  - CLARANET se reserva el derecho a cambiar la categoría de Nivel de Servicio de una determinada aplicación durante la vigencia de este contrato. En el caso de una incidencia que afectara a la disponibilidad de servicio, y si CLARANET detectara que la aplicación del CLIENTE no utiliza adecuadamente los recursos o componentes del sistema dispuestos para su redundancia o resiliencia, CLARANET podrá reasignar la categoría del Nivel de Servicio. En este caso, la nueva clasificación afectará al cálculo de las indemnizaciones a abonar por incumplimiento del Nivel de Servicio acordado en las presentes condiciones.
- 3.4. Para cada una de las categorías de Nivel de Servicio indicadas en la cláusula 3.2. de estas Condiciones Particulares, los periodos de medición serán mensuales. De esta forma, el periodo de Disponibilidad de los Servicios de Gestión se mide en periodos de medida mensuales (1 mes) – contados, en su caso, a partir de la Fecha de Activación del Servicio.
- 3.5. Si el nivel de disponibilidad del Servicio estuviera por debajo del valor indicado en la tabla de la cláusula 3.2 de estas Condiciones Particulares, en función de la categoría de Nivel de Servicio asignada a cada aplicación del CLIENTE, el CLIENTE tendrá derecho a una indemnización al final del periodo de medida indicado (un mes natural), que será abonada por CLARANET en la factura del CLIENTE correspondiente al periodo inmediato al considerado, de acuerdo con las siguientes tablas:

<b>Sistema de alta disponibilidad con resiliencia geográfica (ADG)</b>	
<b>Disponibilidad de servicio (“D”)</b>	<b>Indemnización</b>
D igual o superior a 99,99%	No Aplica
99,89% ≤ D < 99,99%	5% de la cuota mensual
99,50% ≤ D < 99,89%	10% de la cuota mensual
D menor del 99,50%	15% de la cuota mensual

  

<b>Sistema de alta disponibilidad (AD)</b>	
<b>Disponibilidad de servicio (“D”)</b>	<b>Indemnización</b>
D igual o superior a 99,90%	No Aplica
99,50% ≤ D < 99,90%	5% de la cuota mensual
99,00% ≤ D < 99,50%	10% de la cuota mensual
D menor del 99,00%	15% de la cuota mensual

<b>Sistema con disponibilidad básica (DB)</b>	
<b>Disponibilidad de servicio (“D”)</b>	<b>Indemnización</b>
D igual o superior a 99,50%	No Aplica
99,00% ≤ D < 99,50%	5% de la cuota mensual
98,00% ≤ D < 99,00%	10% de la cuota mensual
D menor del 98,00%	15% de la cuota mensual

- 3.6. El CLIENTE y CLARANET convienen que las indemnizaciones indicadas en las tablas anteriores (cláusula 3.5. de estas Condiciones Particulares) se consideran la única indemnización posible a percibir por parte del CLIENTE en caso de incumplimiento del Nivel de Servicio Acordado, a expensas de aquello que pueda convenirse de otro modo, en las presentes Condiciones Particulares.
- 3.7. A los efectos de esta cláusula, el cálculo del Tiempo de Indisponibilidad variará en función de la modalidad de Servicio contratada. La modalidad de Servicio vendrá indicada en el Formulario de Contratación, y de forma general pero no limitada, indicará el horario en el que los Servicios de Gestión estarán monitorizados y gestionados. En caso de no estar especificada en el Formulario de Contratación, se considerará por defecto la modalidad 9x5. De esta forma, el cómputo del Tiempo de Indisponibilidad corresponderá al indicado en la siguiente tabla:

Modalidad de Servicio	Cómputo del Tiempo de Indisponibilidad
9x5	En horario laboral, a partir del momento en que CLARANET detecta una incidencia en el Servicio o bien el CLIENTE contacta con el Service Desk de CLARANET notificando dicha incidencia, hasta su resolución. Para el cálculo del Tiempo de Indisponibilidad únicamente se contabilizará el tiempo durante el cual los servicios están gestionados.
24x7	En horario 24x7, a partir de cuándo CLARANET detecta una incidencia en el Servicio o bien el CLIENTE contacta con el Service Desk de CLARANET notificando dicha incidencia, hasta su resolución.

- 3.8. La trazabilidad del cómputo del Tiempo de Indisponibilidad indicado en la tabla de la cláusula 3.7., según sea la modalidad de Servicio contratada, se realizará mediante el número de referencia de la incidencia registrada a tal efecto.
- 3.9. Para el cálculo de cualquier indemnización en caso de indisponibilidad total del Servicio, se considerará exclusivamente la aplicación afectada por dicha indisponibilidad.
- 3.10. Las indemnizaciones descritas en la cláusula 3.5 no serán de aplicación en el caso de fallos en cualquiera de los componentes del sistema, si la aplicación en cuestión continua estando disponible.
- 3.11. CLARANET estará exenta de cualquier responsabilidad y del pago de cualquier indemnización económica cuando la indisponibilidad de los Servicios de Gestión esté motivada por alguna de las causas siguientes:
- Incumplimiento grave por el CLIENTE de las condiciones del Contrato.
  - Daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos para los que no se haya evaluado su conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.
  - Impago de las cantidades debidas por el CLIENTE a CLARANET en relación a los Servicios de Gestión, o retraso en el pago total o parcial por el CLIENTE durante un plazo superior a un (1) mes desde la presentación a éste de la factura correspondiente, de acuerdo con la cláusula 7.6. de las Condiciones Generales de los Servicios.
  - Cambios realizados por el CLIENTE o por CLARANET en nombre del CLIENTE en la aplicación o en alguno de los componentes del sistema al margen del proceso de control de cambios acordado entre ambas partes.
  - Exceso de uso de la capacidad del sistema por parte de la aplicación.
  - Ataques informáticos internos, externos, virus o similares.
  - Incumplimiento por parte del CLIENTE de los procesos y/o procedimientos de soporte técnico que se llevan a cabo desde el Service Desk de CLARANET.
  - Fallo motivado por una cesión temporal o permanente por parte de CLARANET de la gestión de cualquier aplicación, servidor, o componente del sistema al CLIENTE.
  - Actos u omisiones del CLIENTE, sus empleados, agentes, subcontratistas o vendedores, o de cualquier otra parte con acceso a la red de CLARANET o a la aplicación del CLIENTE.
  - Conexión de la aplicación con datos y sistemas externos o de terceros no controlados por CLARANET.

- k) Errores en el código de la aplicación propiedad del CLIENTE, de terceros o de los desarrolladores subcontratados por el CLIENTE.
- l) Circunstancias que constituyan una situación de contingencia o acto de fuerza mayor.
- m) Situación o suceso que no esté totalmente bajo el control de CLARANET, o una violación de las responsabilidades de uso del personal autorizado por parte de CLARANET.
- n) Negligencia o conducta dolosa del CLIENTE u otras personas autorizadas por el CLIENTE para el uso de los Servicios prestados por CLARANET.
- o) Cualquier fallo de un componente del que CLARANET no sea responsable, incluyendo y sin limitación, todas las fuentes de alimentación eléctrica proporcionadas o gestionadas por el CLIENTE, equipos de red, hardware informático, software o contenido web.
- p) Cualquier fallo en los dispositivos locales de acceso proporcionados por el CLIENTE.
- q) Cualquier tarea de mantenimiento programada o de emergencia realizada por CLARANET, hasta un total acumulado de 24 horas al mes.
- r) Cualquier fallo que no pueda ser solventado debido a la imposibilidad por parte de CLARANET de contactar con el CLIENTE. Será responsabilidad del CLIENTE garantizar que los datos de contacto técnico se mantienen al día.

## 4. Duración, suspensión y resolución de los Servicios de Gestión

- 4.1. Los Servicios de Gestión tendrá la duración mínima acordada expresamente con el CLIENTE en el Formulario de Contratación (el "Periodo Inicial"). Finalizado el Periodo Inicial, este Servicio será automática y tácitamente prorrogado por periodos sucesivos de doce (12) meses, que también serán de obligado cumplimiento para el CLIENTE, salvo que cualquiera de las Partes resuelva el Contrato o cancele el Servicio en cuestión, de acuerdo con las cláusulas del Contrato.
- 4.2. La contratación de los Servicios de Gestión se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, especialmente, por voluntad del CLIENTE comunicándolo previamente a CLARANET con una antelación mínima de treinta (30) días naturales, contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la notificación por parte de CLARANET (sin perjuicio de la aplicación de cualquier Compensación que en su caso sea aplicable). Para la cancelación de los Servicios de Gestión el CLIENTE deberá enviar un correo electrónico a la dirección: [cancelaciones@claranet.es](mailto:cancelaciones@claranet.es).
- 4.3. El CLIENTE puede decidir cancelar los Servicios de Gestión en cualquier momento, de acuerdo con las cláusulas anteriores, incluido antes de que finalice el Periodo Inicial o la Prórroga del Contrato. Sin perjuicio de lo expuesto, en el caso de que el CLIENTE resuelva el contrato o cancele los Servicios de Gestión antes de que finalice el Periodo Inicial, al que se haya comprometido en el Formulario de Contratación, o la Prórroga del Contrato, éste vendrá obligado a abonar a CLARANET una compensación equivalente a las cuotas mensuales que resten por cumplir hasta la finalización de dicho periodo, destinada a cubrir los gastos de instalación y mantenimiento que la activación de los servicios haya supuesto, así como las penalizaciones que repercutan los proveedores con los que CLARANET haya contratado para llevar a cabo el servicio por su cancelación anticipada. La misma obligación de compensación corresponderá al CLIENTE en el caso de resolución del contrato o cancelación del servicio fundada en su incumplimiento, siempre que tenga lugar antes de la finalización del Periodo Inicial pactado o de la Prórroga del Contrato.

## 5. Responsabilidad

- 5.1. Sin perjuicio de las cláusulas de responsabilidad de las Condiciones Generales, el CLIENTE conoce y acepta que la gestión, acceso y uso del Servidor o Servidores de CLARANET puesto a su disposición como parte de los Servicios de Gestión es responsabilidad exclusiva del CLIENTE, de tal manera que CLARANET no se hace responsable de ninguna manera (ni directa ni subsidiaria) de cualquier daño directo o indirecto, que el CLIENTE pudiera ocasionar en su propia información o datos, o a terceros.
- 5.2. El CLIENTE se obliga bajo su exclusiva responsabilidad a realizar un uso lícito de los Servicios de Gestión proporcionados por CLARANET, y de conformidad con las Condiciones Generales y estas Condiciones Particulares.
- 5.3. El CLIENTE se hace responsable de todo uso de la infraestructura de CLARANET puesta a su disposición como parte de los Servicios de Gestión, sea un uso realizado con o sin su autorización, incluso en el supuesto de que un tercero utilice el Servicio fraudulentamente. El CLIENTE deberá notificar inmediatamente a CLARANET si tiene conocimiento de que el Servicio está siendo utilizado de forma fraudulenta o de cualquier otra forma no autorizada, poniéndose en contacto inmediatamente con el Service Desk de CLARANET. El CLIENTE será el único responsable de cualquier perjuicio que se derive de dicho robo, uso fraudulento o uso no autorizado de acuerdo con la normativa española si el CLIENTE hubiera actuado de forma negligente, o si el CLIENTE no ha notificado inmediata y fehacientemente a CLARANET cualquier sospecha sobre el robo, el uso fraudulento o el uso no autorizado de acuerdo con esta cláusula.
- 5.4. El CLIENTE se compromete a no acceder o intentar acceder a los sistemas informáticos de CLARANET y/o de sus otros CLIENTES o sus subcontratistas, y/o de acceder a los Servidores de CLARANET en los que están hospedados sus datos e información, salvo para la estricta finalidad de utilizar los Servicios de Gestión.
- 5.5. El CLIENTE conoce y acepta que CLARANET no se responsabiliza de:
  - a) Los errores producidos por los proveedores de acceso que el CLIENTE utilice para acceder a los Servicios de CLARANET, exceptuando aquellos casos en los que el CLIENTE utilice un Servicio de Red de CLARANET contratado a tal efecto.
  - b) La contaminación por virus en los datos e información alojados por el CLIENTE en la infraestructura de CLARANET o en los Servicios de Gestión, ello sin perjuicio de las medidas de protección y seguridad que CLARANET establecerá de acuerdo con el nivel de calidad y servicio aplicable a los Servicios de Gestión.
  - c) Las intrusiones o accesos no autorizados por parte de terceros a la infraestructura de CLARANET contratada por el CLIENTE como parte de los Servicios de Gestión, aunque CLARANET haya establecido medidas razonables de protección.
  - d) La configuración defectuosa de los Servidores de CLARANET por parte del CLIENTE.
- 5.6. Los aspectos no regulados en las Condiciones Particulares se regirán por lo establecido en las Condiciones Generales.