

Tecnología
para empresas

WWW.GLOBAL4.ES

CONTRATO DE PRESTACIÓN
DE SERVICIOS (cc)

CLOUD BACKUP
Global4, una decisión acertada

WWW.GLOBAL4.ES



GLOBAL4

Partner Premium de
Wolters Kluwer
para toda España

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA COPIAS DE SEGURIDAD EN LA NUBE

IMPORTANTE: LEA DETENIDAMENTE ESTE DOCUMENTO ANTES DE FIRMARLO. SI TIENE ALGUNA DUDA CONSULTE CON NUESTRO PERSONAL. ES NECESARIO QUE COMPRENDA EL ALCANCE, INCLUSIONE Y EXCLUSIONES DE LO QUE FIRMA.

Los servicios objeto del presente contrato son prestados por Servicios Extendidos Global4 SL, (en adelante **GLOBAL4**) con CIF B16619868, con domicilio en Calle Manacor 83, 07007, Palma, Illes Balears.

El grupo empresarial, o empresa fiscal, o persona física que suscribe estos servicios y que es el destinatario de la oferta o presupuesto o pedido en el que se detallan los servicios es con quien se formaliza y a quien aplica este contrato. Cualquiera de esos documentos, firmado digitalmente por un representante legal que asume tener capacidad legal suficiente de representación sobre el NIF que se indica en ellos, concreta la identidad fiscal y datos de contacto de quien en adelante identificamos en este documento como el **CLIENTE**. El **CLIENTE** es quien recibe y paga las facturas correspondientes a estos servicios.

Al realizar la contratación de los servicios el CLIENTE objeto de los servicios reconoce que acepta TODAS las condiciones contenidas y se compromete a cumplirlas. Si no las acepta, no firmará este contrato.

El presente contrato y todos sus apartados tendrán validez a partir de la fecha en la que tanto **GLOBAL4** como el **CLIENTE** firmen digitalmente este documento. El contenido de este contrato se aplicará y prevalecerá sobre cualesquiera otros términos y condiciones referidos, propuestos o invocados por el **CLIENTE**, ya sea en la negociación o en cualquier fase de las relaciones entre **SEG4** y el **CLIENTE**, en relación con los servicios descritos más adelante.

Está prohibida la contratación de estos servicios para los usuarios menores de dieciocho (18) años. Por tanto, al firmar el presente contrato el **CLIENTE** reconoce ser una persona con capacidad suficiente para adquirir las obligaciones derivadas de sus actuaciones y que ha leído, comprende y acepta su contenido.

En el caso de que un menor de 18 años se registre como **CLIENTE**, **SEG4** podrá adoptar las medidas necesarias al efecto y podrá proceder a la eliminación o bloqueo de la cuenta del **CLIENTE**, así como a la suspensión de los productos y servicios que hubiera contratado.





GLOBAL4

Partner Premium de
Wolters Kluwer
para toda España

1. OBJETO

El presente contrato tiene por objeto regular un (1) servicio, tal y como se describe a continuación. GLOBAL4 ofrece este servicio a sus clientes, asumiendo la responsabilidad correspondiente frente al servicio prestado: Infraestructura tecnológica de almacenamiento de datos por sincronización remota.

- Este servicio consiste en duplicar el contenido de las unidades y/o carpetas enumeradas por el cliente (ver anexo – contenidos a copiar) para salvaguardar todos esos datos en una ubicación (o depósito digital) física distinta a la original.
- La transferencia de toda esa información se realiza a través de internet, mediante una conexión segura y cifrada.
- El proceso se repite diariamente (salvo indicación expresa en contrario dada por el CLIENTE), en un momento del día que no interfiere en el trabajo ni en la disponibilidad de recursos del CLIENTE, normalmente en las últimas horas de la tarde o durante la noche.
- La información salvaguardada se retiene durante el número de días que se haya acordado en la propuesta de servicios, y transcurrido ese tiempo se elimina.
- Si el CLIENTE desea restaurar una parte o toda la información accederá con sus credenciales mediante un dispositivo conectado a internet al depósito digital y copiará aquello que precise.
- El CLIENTE podrá utilizar el servicio sin límite de capacidad, y se le facturará periódicamente en función del total de capacidad usada.

2. VIGENCIA

Este contrato tendrá una vigencia mensual, iniciándose el primer día de cada mes. Sea cual sea el día del mes en que se suscribe este contrato se tomará como fecha de aplicación o inicio el día primero de ese mes. Será prorrogable automáticamente por sucesivos periodos idénticos al inicial, salvo renuncia expresa notificada mediante correo certificado por cualquiera de las partes, con una antelación mínima de quince (15) días a la fecha final del contrato o cualesquiera de sus prórrogas. La renuncia, o baja de los servicios contratados, será efectiva una vez que las cantidades pendientes y comprometidas por la utilización del servicio hayan sido abonadas correctamente.

Una vez finalizado/resuelto este contrato se dará por finalizado el servicio indicado en el apartado OBJETO y **se borrarán completa y definitivamente todos los datos que GLOBAL4 tenga en su depósito digital**. Por este motivo es imperativo que el cliente descargue todas las copias que quiera conservar antes de la fecha de finalización del contrato.

3. PRECIO Y FORMA DE PAGO

Los precios de los servicios contratados por el CLIENTE se encuentran en la propuesta de servicios que fue presentada por GLOBAL4 y firmada por el CLIENTE. Los servicios podrán modificarse en cualquier momento de conformidad con las peticiones que el CLIENTE pueda realizar durante la vigencia del contrato. Por tanto, el precio efectivo será, en todo caso, el





GLOBAL4

Partner Premium de
Wolters Kluwer
para toda España

indicado en la factura correspondiente, que incluirá cualquier modificación posterior a la propuesta de servicios inicial, según las tarifas vigentes. A dicha cantidad deberá añadirse el impuesto sobre valor añadido vigente.

Si se solicita una variación en los servicios contratados, al igual que sucede con la fecha de inicio del contrato, sea cual sea el día del mes en que se realice dicha variación de los servicios se tomará como fecha de aplicación o inicio el primer día de ese mes. No se realizarán reembolsos de ninguna cantidad y facturada, independientemente de si ha sido pagada o no al momento de la solicitud de modificación.

El pago de los servicios del presente contrato se efectuará mensualmente, del primero (1) al séptimo (7) día de cada mes, y por adelantado. El método de pago será domiciliación bancaria. El cliente proporcionará un número de IBAN a tal efecto y se obliga a notificarlo a su entidad bancaria. El CLIENTE acepta y se compromete a mantener al día la información de su IBAN en todo momento. Al proporcionar ese IBAN manifiesta que (a) está autorizado a emplear ese número de cuenta proporcionado y que la información es exacta y veraz; (b) autoriza a GLOBAL4 a cobrarle los productos y servicios contratados utilizando ese número de cuenta; y (c) autoriza a GLOBAL4 a cobrarle los productos y servicios contratados iniciales o adicionales mientras que el presente contrato esté en vigor.

En caso de **impago de cualquier plazo o cuota** emitida por GLOBAL4 con cargo al CLIENTE, **GLOBAL4 queda facultada para suspender el servicio contratado**, sin necesidad de comunicación previa alguna, hasta que el CLIENTE abone los importes pendientes. Durante el tiempo que dure la situación de impago GLOBAL4 no estará obligada a prestar los servicios contratados, ni a garantizar el acceso a las copias de seguridad contratadas. Si **15 días naturales después del impago** el CLIENTE sigue sin abonar los importes pendientes se dará de baja el servicio y **se borrarán completa y definitivamente todos los datos contenidos en el depósito digital**.

Cualquier gasto por devolución de los cargos realizados al IBAN proporcionado por el cliente correrá íntegramente a cargo del CLIENTE. Para el restablecimiento del servicio el cliente deberá realizar una TRANSFERENCIA a la cuenta de GLOBAL4 por el importe total de lo que se adeude, incluidos los gastos por devolución.

El CLIENTE tiene la obligación de revisar la factura con regularidad. Si se percatara de algún error lo notificará por correo electrónico a nuestro personal de administración y contabilidad (contabilidad@global4.es) para que sean corregidos a la mayor brevedad posible.

4. SEGURIDAD

GLOBAL4, como titular de la plataforma tecnológica, se compromete a la implantación de las medidas de seguridad legalmente exigibles y que resulten adecuadas al estado de la tecnología, con la finalidad de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información alojada en sus servidores.



GLOBAL4, una decisión acertada

Teléfono 971 256 462 | comercial@global4.es | www.global4.es





GLOBAL4

Partner Premium de
Wolters Kluwer
para toda España

No obstante, el CLIENTE debe poner los medios que estén a su alcance para mantener el nivel de seguridad de sus datos, especialmente se recomienda que utilice contraseñas robustas para el acceso a su cuenta de usuario, con al menos 8 caracteres que alternen cifras, letras, mayúsculas, minúsculas y caracteres especiales. GLOBAL4 recomienda, además, que modifique su clave con periodicidad (al menos una vez al año) y que ante cualquier sospecha de que un tercero pueda conocerla, proceda a su inmediata modificación. Sólo las personas autorizadas (ver anexo – personas autorizadas) tendrán la posibilidad de modificar las condiciones del servicio. También serán las únicas que podrán incluir o excluir contenidos (ver anexo – contenidos a copiar) objeto de las copias de seguridad.

El servicio de copias de seguridad en la nube no debe considerarse infalible, y por tanto no es sustituto de las copias de seguridad propias y locales que debe realizar el CLIENTE en cumplimiento de sus obligaciones legales de protección de datos.

5. OBLIGACIONES DE GLOBAL4

Las tareas a realizar serán concretamente las aquí enumeradas y no se incluirá ninguna otra, salvo acuerdo previo escrito entre el CLIENTE y GLOBAL4. Algunas de estas tareas se realizarán sólo cuando el cliente lo requiera.

- Instalación de una licencia del software de copias por sincronización remota necesario en el ordenador/ordenadores del CLIENTE. Se otorga esa licencia de uso de forma no exclusiva y no transmisible, sin facultad de cesión a terceros. Se permite el uso de este software únicamente en el marco de la ejecución del servicio contratado.
- Configuración y parametrización del software de copias por sincronización remota para que tenga las características indicadas en la propuesta de servicios acordada entre las partes.
- **Creación de la clave única de encriptación para el CLIENTE. No se podrán desencriptar los datos almacenados en el depósito digital si el CLIENTE no dispone de la clave única de acceso.**
- Enviar los informes de actividad por correo electrónico a la dirección de correo electrónico indicada en el anexo – personas autorizadas.
 - Estos informes contienen información importante sobre la ejecución del servicio. El receptor de los mismos podría sentirte abrumado por su frecuencia (diaria) y tener la costumbre de no revisarlos; por favor, no lo haga y como poco revíselos semanalmente para comprobar que todo está funcionando correctamente.
 - La frecuencia con que se envían estos informes (diaria) podría hacer que el cliente de correo electrónico los considerara “spam”. Confirme y configure su cliente de correo electrónico para que eso no suceda y así reciba estos mensajes de forma correcta.
- Atender a las solicitudes del cliente, que deberán ser presentadas al equipo técnico de GLOBAL4 por los canales que en cada momento se pongan a disposición del CLIENTE.
- Aplicar los cambios que se hayan solicitado por una de las personas autorizadas (ver anexo - personas autorizadas) en la periodicidad, o en la retención o en los contenidos a copiar.



GLOBAL4, una decisión acertada

Teléfono 971 256 462 | comercial@global4.es | www.global4.es





GLOBAL4

Partner Premium de
Wolters Kluwer
para toda España

- El **procedimiento para la modificación de las características contratadas** de inicio será acceder a la dirección web <https://global4.es/solicitudparacopias> y cumplimentar los campos requeridos. Tanto el CLIENTE como el personal técnico de GLOBAL4 recibirán por correo electrónico una copia de la solicitud realizada. El personal de **GLOBAL4 se asegurará de que al menos una de las personas autorizadas valide la solicitud** por correo electrónico (ver anexo - personas autorizadas). Recibida dicha confirmación, o validación, se aplicarán los cambios solicitados.

- A petición del CLIENTE, explicar al usuario final el modo de acceso al depósito digital, para que lo hagan de modo seguro. Nunca se facilitarán a los usuarios las credenciales del CLIENTE, pues sólo obran en poder de las personas autorizadas del CLIENTE.
- Monitorización de las comunicaciones, la plataforma y el depósito digital, controlando los principales indicadores (comunicaciones y ancho de banda, tiempos de sincronización, estado y capacidad de almacenamiento) para la detección de problemas potenciales que pudieran surgir. Se excluyen expresamente el estado de los datos grabados por el CLIENTE y el software que pudiera instalado, puesto que no se dan los medios para poder hacerlo, que serán responsabilidad íntegra del CLIENTE.
- Las actualizaciones del software de copias por sincronización remota instalado en los equipos del cliente. GLOBAL4 no se responsabiliza de la calidad o del resultado de la actualización, pues no es el desarrollador de la misma y está fuera de su control. Por este motivo el CLIENTE deberá tener una copia de seguridad completa de su sistema en perfecto estado, para proceder a su restauración si cualquier actualización del software referido dejara el sistema sin funcionar o inaccesible para el/los usuario/s.
- Asistencia técnica ante incidencias con origen en el software de copias por sincronización remota. Esta asistencia técnica puede depender de terceras partes, por lo que GLOBAL4 no será responsable de los plazos de resolución, la efectividad de las medidas tomadas, ni de cualquier daño causado al CLIENTE si no es por una acción o inacción directa de GLOBAL4.
- Asesoramiento personalizado a través de nuestro personal, que actuará como consultor especializado para el seguimiento, dimensionamiento y uso del servicio.

6. SERVICIOS NO INCLUIDOS

Como se ha indicado en el punto primero 1. OBJETO, el CLIENTE tiene todo lo necesario para, autónomamente recuperar cualesquier información que necesite del depósito digital.

Están, por tanto, fuera del alcance del presente contrato los siguientes servicios, sin ser esta una enumeración completa ni exhaustiva:

- La restauración de unidades o carpetas, total o parcial. Esos trabajos no se consideran incluidos en el servicio.
- Tareas técnicas de carácter programado que deban realizarse fuera del horario laboral estándar y no vinculadas a una incidencia técnica.
- Resolución de dudas o consultas relacionadas con los datos copiados, o el software copiado, o servicios de terceros que los usuarios pudieran tener contratados.



GLOBAL4, una decisión acertada

Teléfono 971 256 462 | comercial@global4.es | www.global4.es





GLOBAL4

Partner Premium de
Wolters Kluwer
para toda España

Si bien estos servicios NO están incluidos en las coberturas del presente contrato y de su cuota mensual correspondiente, a solicitud del cliente GLOBAL4 podrá realizar todos aquellos servicios o atender todas aquellas peticiones para las que se considere capacitado como un nuevo encargo y quedando sujeto a la valoración económica correspondiente.

Como deferencia a nuestros CLIENTES y hasta indicación en contrario por escrito, **los trabajos de restauración solicitados que requieran una intervención de nuestros técnicos inferior a 15 minutos no se facturarán.**

7. LICENCIAS Y AUTORIZACIONES DE SOFTWARE Y SERVICIOS

Es responsabilidad del CLIENTE la gestión, obtención o alquiler, a su cargo, de todas las licencias, permisos y autorizaciones administrativas que puedan ser necesarias para todo el software que tenga instalado o en uso.

El CLIENTE se obliga a estar en posesión de las licencias de uso o autorizaciones de copia del software lógico instalado en sus equipos. GLOBAL4 declina cualquier responsabilidad legal por el incumplimiento de esta condición. Además, GLOBAL4 recomienda al CLIENTE conservar los programas de instalación de las aplicaciones, así como sus códigos de licencias correspondientes pues los programas o licencias de uso podrían no ser restaurables sólo restaurando los ficheros contenidos en las copias de seguridad.

8. CONTENIDOS

En ningún caso GLOBAL4 será responsables de los contenidos que se hallen guardados en su depósito digital procedentes del CLIENTE. GLOBAL4 no ve, analiza ni revisa el contenido copiado en el depósito digital.

- Acceso.
El CLIENTE controla quién puede tener acceso a sus copias de seguridad.
- Acciones y contenidos no permitidos.
GLOBAL4 se reserva el derecho de rechazar cualquier contenido del que tuviera conocimiento (porque lo haya indicado el CLIENTE o un estamento público o fuerzas del estado) pudiendo eliminarlo del servicio en cualquier momento, si se entiende que infringe la legislación aplicable o los términos de este contrato. El contenido no se borraría de forma selectiva, sino como conjunto todo lo que del CLIENTE hubiera en nuestro depósito digital. La información no se puede borrar de forma selectiva porque, como se indicó anteriormente GLOBAL4 no ve, analiza ni revisa el contenido copiado.

9. USOS PROHIBIDOS

El CLIENTE únicamente podrá utilizar los servicios con fines profesionales y con el alcance establecido en las presentes condiciones.





GLOBAL4

Partner Premium de
Wolters Kluwer
para toda España

El CLIENTE se abstendrá de utilizar los servicios para realizar cualquier actividad ilícita o que vulnere los derechos de terceros, causando intencionadamente algún perjuicio a una entidad o persona. En particular, pero sin limitación, el CLIENTE se abstendrá de utilizar los servicios para:

- Emplear los servicios para el almacenamiento, difusión o transmisión de contenido racista, xenófobo, pedófilo o que atente contra el derecho al honor, la intimidad, la propia imagen de las personas o la legislación vigente.
- Almacenar, difundir o transmitir contenidos ilícitos, introducir, almacenar o difundir programas, virus, macros, applets o cualquier otro dispositivo lógico o secuencia de caracteres que causen o sean susceptibles de causar cualquier tipo de alteración maliciosa en los sistemas informáticos del prestador de servicios, cualquiera de sus colaboradores, o de terceros.

El CLIENTE tiene prohibido el almacenamiento de contenidos que vulneren los derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros.

Queda prohibido el uso o instalación de programas o dispositivos capaces de invalidar los controles o contraseñas de seguridad, establecidos por GLOBAL4 en el software, estando igualmente prohibido descifrar las claves, sistemas o algoritmos de cifrado o cualquier otro elemento de seguridad que intervenga en los procesos o servicios proporcionados por los servicios contratados, así como intentar aumentar sus permisos o privilegios, o suplantar o eludir las credenciales de cualquier otro CLIENTE o colaborador, de forma fraudulenta.

El CLIENTE no podrá en ningún caso: (a) eludir ni omitir las medidas técnicas de protección que los servicios, el software asociado a los mismos, o el propio depósito digital contengan, ni que tengan relación con ellos; (b) hacer uso de técnicas de ingeniería inversa, descompilación o desarticulación del software ni de otro aspecto de los productos y servicios que se incluya en ellos o que se encuentre accesible a través de ellos, excepto en la medida en que la legislación vigente sobre propiedad intelectual le autorice expresamente para ello; (c) disgregar los componentes del software o los servicios o productos para usarlos en dispositivos distintos; (d) copiar, publicar, arrendar, alquilar o ceder el software o los servicios o los productos.

No obstante, en caso de producirse cualquier conducta que vaya contra la moral y el orden público, GLOBAL4 procederá al bloqueo o eliminación de la cuenta del CLIENTE, sin perjuicio de cualesquiera acciones legales pudiera corresponder contra los responsables de las mismas.

10. PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR NUESTRO PERSONAL.

Los servicios serán prestados de forma remota por el personal de GLOBAL4. Para la adecuada prestación de estos servicios El CLIENTE asegura y permite el acceso a sus sistemas única y exclusivamente para este fin. Si fuera necesario para el diagnóstico, o resolución de incidencias, o corrección de problemas, el CLIENTE también se permitirá el acceso a los sistemas locales como ordenadores, elementos de conectividad y redes.



GLOBAL4, una decisión acertada

Teléfono 971 256 462 | comercial@global4.es | www.global4.es





GLOBAL4

Partner Premium de
Wolters Kluwer
para toda España

Cuando para acceder a los sistemas locales o remotos del CLIENTE se hagan necesarias contraseñas o cualquier otro tipo de credenciales serán los USUARIOS quienes las introducirán, siempre sin facilitarlas al personal de GLOBAL4.

11. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

GLOBAL4 se compromete a prestar los servicios necesarios para que las copias de seguridad en la nube se realicen del modo previsto y con éxito con la mayor diligencia profesional exigible. Si detectáramos una incidencia o error o defecto relacionado con el servicio GLOBAL4 y su equipo técnico se comprometen a realizar los esfuerzos que sean razonables para resolverlos.

12. LIMITACIONES TECNOLÓGICAS

GLOBAL4 pone en conocimiento del CLIENTE que, como consecuencia de la realización de trabajos de mantenimiento, en determinados casos se pueden producir interrupciones temporales en los servicios prestados.

GLOBAL4 se compromete, en la medida de lo posible, a comunicar al personal autorizado del CLIENTE, la citada interrupción y a realizar el mayor esfuerzo para que dicha intervención dure el menor tiempo posible y que afecte de forma mínima al CLIENTE.

El CLIENTE reconoce y acepta que GLOBAL4 pueda modificar los servicios o lanzar una nueva versión del mismo en cualquier momento y por cualquier motivo, incluidos, ente otros: abordar las necesidades de USUARIOS y CLIENTES, atender demandas competitivas, responder a una regulación o ley del gobierno, o seguir innovando en la oferta de sus productos.

GLOBAL4 informa al CLIENTE que existen una gran variedad de factores que pueden afectar a la correcta ejecución del servicio, tales como, a título enunciativo, pero no limitativo: tener apagado el ordenador que contiene el software de copias por sincronización remota, que no disponga de conexión a internet o que esa conexión tenga interrupciones durante el tiempo que dure la sincronización, cambios importantes en el volumen de información a copiar en un periodo de tiempo muy reducido, condiciones ambientales, saturación de redes, conectividad, y software de terceros.

13. CONFIDENCIALIDAD

GLOBAL4 y el CLIENTE se obligan guardar la máxima reserva y secreto profesional sobre la información clasificada como “información confidencial”. Se considerará “información confidencial” cualquier dato de las partes al que la otra parte tenga acceso para el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente contrato y, en especial, toda aquella información de índole comercial, financiera y/o técnica que puedan conocer en función de su relación contractual.

Las partes se comprometen a no reproducir ni difundir dicha información confidencial, así como a no publicarla ni ponerla a disposición de terceros de cualquier otro modo, directo o indirecto, sin la previa autorización de la otra parte. El deber de secreto sobre la “información



GLOBAL4, una decisión acertada

Teléfono 971 256 462 | comercial@global4.es | www.global4.es





GLOBAL4

Partner Premium de
Wolters Kluwer
para toda España

confidencial” recogida en esta cláusula subsistirá aún después de la finalización de la vigencia del presente contrato, y afectará a todo el personal de las partes que puedan acceder a la “información confidencial”.

Una vez extinguido el contrato, y como ha quedado especificado en el apartado VIGENCIA, cada parte borrará y destruirá toda la información que sobre la presente relación haya almacenado en cualquier soporte o haya reproducido por cualquier procedimiento, exceptuando la información que por cualquier disposición legal estén obligados a conservar.

14. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Se informa a los representantes legales de las partes que de conformidad con el Reglamento Europeo de Protección de Datos 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril, relativo a las personas físicas, en lo que respecta al tratamiento de datos personales (en adelante, “RPGD”), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales (en adelante “LOPD”), que sus datos se tratarán con la finalidad de gestionar la relación contractual. La legitimidad del tratamiento es el cumplimiento de contrato del que el interesado es parte (artículo 6.1.b). La comunicación de los datos es necesaria para el perfeccionamiento del contrato.

La prestación de los servicios objeto de este contrato implica un tratamiento de datos por parte de GLOBAL4 y sus proveedores, regulado en el “anexo - protección de datos, encargados del tratamiento”.

15. RESPONSABILIDAD

El CLIENTE será siempre y en todo momento el origen de los datos contenidos en el depósito de datos. El servicio de copias de seguridad en la nube hace que la información viaje siempre en un solo sentido. Por tanto, el CLIENTE será responsable del contenido. En este sentido, el CLIENTE será el único responsable de la exactitud, la calidad, la integridad, legalidad y fiabilidad de sus datos, así como del uso de sus derechos de propiedad intelectual.

GLOBAL4 únicamente presta servicio de copia al CLIENTE, por lo que no será responsable frente a este por daños derivados de una utilización incorrecta de los servicios, sus sistemas, o incumplimiento de las recomendaciones o instrucciones proporcionadas por GLOBAL4. Así mismo no será responsable de los problemas o consecuencias derivadas de fallos o caídas del servicio que sean imputables a causas externas o ajenas a GLOBAL4 o cualesquiera de las circunstancias descritas en estas condiciones legales.

Entre otros, con carácter enunciativo que no limitativo, GLOBAL4 no será responsable de los daños y perjuicios ocasionados cuando se produzca a consecuencia de los siguientes supuestos:

- Los errores y fallos provocados por el uso que le dé el CLIENTE al servicio.
- Problemas ocasionados por elementos ajenos a la prestación de los servicios, tales como deficiencias o fallos en el hardware utilizado por el CLIENTE, fallos de conexión a



GLOBAL4, una decisión acertada

Teléfono 971 256 462 | comercial@global4.es | www.global4.es





GLOBAL4

Partner Premium de
Wolters Kluwer
para toda España

internet o lentitud en las comunicaciones.

- Utilización de servicios de terceros por parte del CLIENTE.
- Pérdida de datos o información, salvo cuando se derive de una acción directa de GLOBAL4 por no seguir las instrucciones del CLIENTE. En este sentido, **el CLIENTE reconoce y acepta expresamente haber leído y entendido el alcance de servicio de copias de seguridad y declara ser conocedor de la posibilidad de configurarlo de modo que se adapte a sus necesidades. También declara saber que pueden implementarse sistemas de copias de seguridad adicionales o alternativos.**
- Incumplimientos, retrasos, o mal funcionamiento de servicios o niveles de servicio de terceros ajenos a GLOBAL4.
- Los posibles errores o deficiencias de seguridad que pudieran producirse por la utilización, por parte del CLIENTE, de un software no actualizado o inseguro, la falta de herramientas de seguridad tales como antivirus o firewalls, la inexistencia o insuficiencia de políticas internas de seguridad, así como por la activación de los dispositivos de conservación de contraseñas o códigos de identificación del CLIENTE en el navegador o de los daños, errores o inexactitudes que pudieran derivarse del mal funcionamiento del mismo.
- Acciones negligentes, uso abusivo o errores de configuración del CLIENTE.
- Daños causados por circunstancias de fuerza mayor. Sin limitar a estos, pero incluyendo: ataques terroristas, crisis políticas o sanitarias (incluidas pandemias), o desastres naturales.

GLOBAL4 tampoco será responsable de los daños y perjuicios causados por el uso del CLIENTE de sus sistemas o software, ni del contenido alojado por el CLIENTE en el marco de los servicios del presente contrato, ni el uso ilegítimo o fraudulento que se realice de los servicios o contenidos, software de terceros, o la vulneración de las normas y leyes vigentes, o de contratos firmados por el CLIENTE.

En todos los casos, ambas partes admiten que la responsabilidad de GLOBAL4 por cualquier daño o perjuicio del que resulte responsable quedará limitada, como máximo y por todos los conceptos, al importe abonado por el CLIENTE a la última factura abonada por el CLIENTE en relación con los servicios objeto del presente contrato, renunciando en todos los casos a la reclamación del lucro cesante.

Si el CLIENTE considera que estas cuantías no satisfacen los daños o perjuicios que puedan causar la pérdida total o parcial de la información o la indisponibilidad de los servicios contratados, deberá comunicarlo con carácter previo a la contratación o como máximo dos semanas después de que se le haya hecho llegar este contrato, a fin de efectuar una declaración previa del valor económico de los contenidos y/o indisponibilidad de los servicios. Sobre dicha declaración, GLOBAL4 realizará una oferta personalizada de contratación en la que figurarán los precios, responsabilidades y demás condiciones personalizadas para esta contratación. **Si las partes no llegan a un acuerdo a este respecto se resolverá el contrato sin que sean de aplicación los tiempos de preaviso indicados anteriormente.**



GLOBAL4, una decisión acertada

Teléfono 971 256 462 | comercial@global4.es | www.global4.es





GLOBAL4

Partner Premium de
Wolters Kluwer
para toda España

Según lo regulado en el art. 16 de la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, GLOBAL4 no es responsable de los contenidos, el software copiado, o la información almacenada por el CLIENTE, al no poseer ningún tipo de relación de dependencia, dirección, control o autoridad sobre el mismo. El CLIENTE es el único propietario y responsable de los contenidos que aloje en los productos o servicios contratados.

Como se indicó en el apartado 4. SEGURIDAD, **recomendamos encarecidamente al CLIENTE que realice con regularidad copias de seguridad en paralelo a este servicio.**

Las partes admiten que la responsabilidad de GLOBAL4 por cualquier daño o perjuicio del que resulte responsable, según las estipulaciones descritas anteriormente, siempre quedará limitada como máximo y por todos los conceptos, al importe proporcional abonado por el CLIENTE del periodo en que no hubiera recibido el servicio contratado originalmente, tal y como indica la fórmula del acuerdo de nivel de servicio (SLA), o en su defecto a la última factura abonada por el CLIENTE, renunciando en todo caso a la reclamación del lucro cesante.

Días de indisponibilidad en el mes	Compensación
de 0 a 1	ninguna
de 2 a 3	10% de la cuota mensual
de 3 a 7	20% de la cuota mensual
más de 7	50% de la cuota mensual

No computan para el cálculo de la indisponibilidad del servicio:

- Causas ajenas al control del prestador de servicios y causas de fuerza mayor.
- Tiempos de indisponibilidad por fallos en el software propio del CLIENTE.
- Virus y ataques informáticos que ocasionen la imposibilidad total o parcial de la prestación de los servicios.

16. CESIÓN DEL CONTRATO Y SUBCONTRATAIONES

El CLIENTE no podrá ceder o subrogar en favor de terceras personas su posición contractual, sin el fehaciente consentimiento de GLOBAL4.

GLOBAL4 podrá ceder a terceros su posición contractual sin necesidad de notificación previa al CLIENTE.

Asimismo, si GLOBAL4 lo considera oportuno, podrá subcontratar parte o todos los servicios que prestan al CLIENTE a terceros que considere suficientemente capacitados para hacerlo sin menoscabo del servicio que se compromete a prestar al CLIENTE.

17. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

GLOBAL4 se reserva el derecho de modificar en cualquier momento los términos y las condiciones de este contrato, o las políticas incluidas en el mismo relacionadas con los servicios; dichas modificaciones entrarán en vigor una vez publicadas en la página web de





GLOBAL4

Partner Premium de
Wolters Kluwer
para toda España

<https://global4.es/contratos/>. El CLIENTE es responsable de **revisar periódicamente** el contenido de este contrato en el enlace indicado anteriormente.

18. EXTINCIÓN DEL CONTRATO

Este contrato se extinguirá por las causas generales establecidas por la ley, y en especial por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente contrato.

19. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

El Contrato se regirá e interpretará de acuerdo con las leyes de España. Para cualquier controversia que pudiera surgir en relación con la interpretación y/o ejecución del Contrato, las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten a la jurisdicción de los Tribunales de la Ciudad de Palma, Mallorca, Illes Balears.

20. CONSIDERACIONES FINALES

GLOBAL4 recuerda al CLIENTE que no existe tecnología invulnerable y que por tanto debe poner los medios que estén a su alcance para mantener el nivel de seguridad de sus datos, especialmente:

- Le recomendamos que utilice contraseñas robustas para el acceso a su cuenta de usuario, con al menos 8 caracteres que alternen cifras, letras, mayúsculas, minúsculas y caracteres especiales.
- Le recomendamos que modifique su clave con periodicidad (al menos una vez al año) y que ante cualquier sospecha de que un tercero pueda conocerla, proceda a su inmediata modificación.
- Le recomendamos que realice con regularidad copias de seguridad en paralelo a este servicio.
- Le recomendamos que revise con la periodicidad que considere correcta la información de los dos anexos, “personas autorizadas” y “contenidos a copiar”.

GLOBAL4 no garantizan infalibilidad del sistema y la recuperación total de la información en el mismo estado en el que pudieran perderse, debido a factores tecnológicos que impiden que dicha recuperación sea exacta, como por ejemplo la latencia de las comunicaciones o la frecuencia o retención de las copias de seguridad.

Le recordamos que los usuarios podrán siempre realizar copias de seguridad manuales copiando los contenidos que consideren oportunos a sus ordenadores o dispositivos locales, o a otros servicios de almacenamiento.

Este documento debe firmarse digitalmente.





GLOBAL4

Partner Premium de
Wolters Kluwer
para toda España

ANEXO – PERSONAS AUTORIZADAS

Personas autorizadas para acceder a la información de las copias de seguridad (máximo 3):

Autorizado, 1

Nombre y apellidos	
DNI	
Número de teléfono	
Correo electrónico	

Autorizado, 2

Nombre y apellidos	
DNI	
Número de teléfono	
Correo electrónico	

Autorizado, 3

Nombre y apellidos	
DNI	
Número de teléfono	
Correo electrónico	

Indique si desea o no recibir los reportes periódicos de las copias de seguridad al correo electrónico, y en caso de querer recibirlos indique a qué dirección de correo electrónico:

¿Recibir reportes?	
Correo electrónico	





GLOBAL4

Partner Premium de
Wolters Kluwer
para toda España

ANEXO - PROTECCION DE DATOS, COMO ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

El CLIENTE, identificado en la hoja uno (1) del contrato de *Copias de seguridad externas* del que forma parte este anexo, actuando como **responsable del tratamiento**, en adelante nombrado para facilitar la comprensión como RESPONSABLE.

y GLOBAL4, identificado en la hoja uno (1) del contrato de *Servidor en la nube* del que forma parte este anexo, actuando como **encargado del tratamiento**, en adelante nombrado para facilitar la comprensión como ENCARGADO

se reconocen recíprocamente la capacidad legal necesaria para suscribir el presente contrato de prestación de servicios con acceso a datos personales y

MANIFIESTAN

A. Que ambas partes tratarán los datos personales objeto de este contrato, conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016 (GDPR), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LOPDGDD).

B. Que el RESPONSABLE ha contratado los servicios del ENCARGADO consistentes en:

- Servicios prestados: Infraestructura tecnológica de almacenamiento de datos por sincronización remota (*Copias de seguridad externas*).
- Duración del contrato: vinculada al tiempo establecido en dicho contrato de servicios.

C. Que, para el cumplimiento de dichos servicios, al ENCARGADO le resulta necesario el acceso y tratamiento de los datos personales responsabilidad del CLIENTE.

D. Que, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 28 del GDPR, el ENCARGADO ofrece suficientes garantías para implementar políticas técnicas y organizativas apropiadas para aplicar las medidas de seguridad que establece la normativa vigente y proteger los derechos de los interesados, por lo cual ambas partes convienen suscribir el presente contrato con sujeción a las siguientes

INSTRUCCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

1. Objeto, naturaleza y finalidad del encargo

- Finalidad del encargo: Servicio de *Copias de seguridad externas*: consiste en duplicar el contenido de las unidades y/o carpetas enumeradas por el cliente (ver anexo – contenidos a copiar) para salvaguardar todos esos datos en una ubicación (o depósito digital) física distinta a la original.
- Deber de informar el tratamiento al interesado: corresponderá exclusivamente al RESPONSABLE.





GLOBAL4

Partner Premium de
Wolters Kluwer
para toda España

- Ubicación del tratamiento: en los locales del ENCARGADO, con autorización del RESPONSABLE para incorporar los datos a sus sistemas.

Se detallan todas las prestaciones de servicio ofertadas por el encargado del tratamiento. Se estará a la prestación de servicios contratada en cada momento a la hora de tenerse en cuenta los tratamientos necesarios para la prestación de cada servicio.

2. Tipo de datos personales y categoría de interesados

- Tipo de datos personales a los que tendrá acceso el ENCARGADO: datos personales básicos.
- Categorías de interesados: Clientes y usuarios, Asociados y miembros, Personas de contacto.
- Operaciones de tratamiento autorizadas: las estrictamente necesarias para alcanzar la finalidad del encargo.

3. Obligaciones y derechos del RESPONSABLE

- El RESPONSABLE garantiza que los datos facilitados al ENCARGADO se han obtenido lícitamente y que son adecuados, pertinentes y limitados a los fines del tratamiento.
- El RESPONSABLE pondrá a disposición del ENCARGADO cuanta información sea necesaria para ejecutar las prestaciones objeto del encargo.
- El RESPONSABLE advierte al ENCARGADO de que, si determina por su cuenta los fines y los medios del tratamiento, se considerará responsable del tratamiento y estará sujeto a cumplir las disposiciones de la normativa vigente aplicables como tal.

4. Obligaciones y derechos del ENCARGADO

- El ENCARGADO se obliga a respetar todas las obligaciones que pudieran corresponderle como encargado del tratamiento conforme a lo dispuesto en la normativa vigente y cualquier otra disposición o regulación que le fuera igualmente aplicable.
- El ENCARGADO no destinará, aplicará o utilizará los datos a los que tenga acceso para un fin distinto al encargo o que suponga el incumplimiento de este contrato.
- El ENCARGADO pondrá a disposición del RESPONSABLE la información necesaria para demostrar el cumplimiento del contrato, permitiendo las inspecciones y auditorías necesarias para evaluar el tratamiento.

5. Personal autorizado para realizar el tratamiento

- El ENCARGADO garantiza que el personal autorizado para realizar el tratamiento se ha comprometido de forma expresa y por escrito a respetar la confidencialidad de los datos o que está sujeto a una obligación legal de confidencialidad de naturaleza estatutaria.
- El ENCARGADO tomará medidas para garantizar que cualquier persona que actúe bajo su autoridad y tenga acceso a datos personales solo pueda tratarlos siguiendo las



GLOBAL4, una decisión acertada

Teléfono 971 256 462 | comercial@global4.es | www.global4.es





GLOBAL4

Partner Premium de
Wolters Kluwer
para toda España

instrucciones del RESPONSABLE o esté obligada a ello en virtud de la legislación vigente.

- El ENCARGADO garantiza que el personal autorizado para realizar el tratamiento ha recibido la formación necesaria para asegurar que no se pondrá en riesgo la protección de datos personales.

6. Medidas de seguridad

El ENCARGADO manifiesta estar al corriente en lo que concierne a las obligaciones derivadas de la normativa de protección de datos, especialmente en lo que se refiere a la implantación de las medidas de seguridad para las diferentes categorías de datos y de tratamiento establecidas en el artículo 32 del GDPR.

El ENCARGADO garantiza que se implementarán adecuadamente dichas medidas de seguridad y ayudará al RESPONSABLE a cumplir las obligaciones establecidas en los artículos del 32 al 36 del GDPR, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información a disposición del ENCARGADO.

El RESPONSABLE realizará un análisis de los posibles riesgos derivados del tratamiento para determinar las medidas de seguridad apropiadas para garantizar la seguridad de la información tratada y los derechos de los interesados y, si determinara que existen riesgos, trasladará al ENCARGADO un informe con la evaluación de impacto para que proceda a la implementación de medidas adecuadas para evitarlos o mitigarlos.

El ENCARGADO, por su parte, deberá analizar los posibles riesgos y otras circunstancias que puedan incidir en la seguridad que le sean atribuibles, debiendo informar, si los hubiere, al RESPONSABLE para evaluar su impacto.

De todas formas, el ENCARGADO garantiza que, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, implementará medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo que entrañe el tratamiento, que en su caso incluya, entre otros:

- Seudonimización y cifrado de datos personales.
- Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- Restaurar la disponibilidad y el acceso a datos en caso de incidente físico o técnico.
- Procedimientos de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

7. Violación de la seguridad

Las violaciones de seguridad de que tenga conocimiento el ENCARGADO deberán notificarse, sin dilación indebida y en un máximo de 48 horas, al RESPONSABLE para su conocimiento y aplicación de medidas para remediar y mitigar los efectos ocasionados. No será necesaria la notificación cuando sea improbable que comporte un riesgo para los derechos y las libertades



GLOBAL4, una decisión acertada

Teléfono 971 256 462 | comercial@global4.es | www.global4.es





GLOBAL4

Partner Premium de
Wolters Kluwer
para toda España

de las personas físicas.

La notificación de una violación de seguridad deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Descripción de la naturaleza de la violación.
- Categorías y el número aproximado de interesados afectados.
- Categorías y el número aproximado de registros de datos afectados.
- Posibles consecuencias.
- Medidas adoptadas o propuestas para remediar o mitigar los efectos.
- Datos de contacto donde pueda obtenerse más información.

8. Comunicación de los datos a terceros

El ENCARGADO no podrá comunicar los datos a terceros destinatarios, salvo que hubiera obtenido una autorización previa y por escrito del RESPONSABLE; la cual, de existir, se anexará al presente contrato.

La transmisión de datos a autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones públicas no son consideradas comunicaciones de datos, por lo que no se precisará la autorización del RESPONSABLE si dichas transmisiones son necesarias para alcanzar la finalidad del encargo.

9. Transferencias internacionales de datos

El ENCARGADO no podrá realizar transferencias de datos a terceros países u organizaciones internacionales no establecidos en el EEE, salvo que hubiera obtenido una autorización previa y por escrito del RESPONSABLE; la cual, de existir, se anexará al presente contrato.

10. Subcontratación del tratamiento de datos

El ENCARGADO no podrá subcontratar a un tercero la realización de ningún tratamiento de datos que le hubiera encomendado el RESPONSABLE, salvo que este lo autorice de manera previa y por escrito, y quede constancia anexando la autorización al presente contrato.

11. Derechos de los interesados

El ENCARGADO creará, siempre que sea posible y teniendo cuenta la naturaleza del tratamiento, las condiciones técnicas y organizativas necesarias para asistir al RESPONSABLE en su obligación de responder a las solicitudes de los derechos del interesado.

En caso de que el ENCARGADO reciba una solicitud para el ejercicio de estos derechos, debe comunicarlo al RESPONSABLE de forma inmediata y, en ningún caso, más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, adjuntando otras informaciones que puedan ser relevantes para resolverla.

12. Responsabilidad

Conforme al artículo 82 del GDPR, el RESPONSABLE responderá de los daños y perjuicios causados en cualquier operación de tratamiento en que participe y no cumpla lo dispuesto en



GLOBAL4, una decisión acertada

Teléfono 971 256 462 | comercial@global4.es | www.global4.es





GLOBAL4

Partner Premium de
Wolters Kluwer
para toda España

el GDPR, y el ENCARGADO únicamente responderá de los daños y perjuicios causados por el tratamiento cuando no haya cumplido con las obligaciones del GDPR dirigidas específicamente al ENCARGADO o haya actuado al margen o en contra de las instrucciones legales del RESPONSABLE. Del mismo modo, el ENCARGADO estará exento de responsabilidad si demuestra que no es en modo alguno responsable del hecho que haya causado los daños y perjuicios.

13. Fin de la prestación de servicio

Una vez finalice la prestación de servicios objeto de este contrato, si el ENCARGADO hubiera almacenado datos personales, deberá suprimirlos, incluidas las copias existentes. El ENCARGADO emitirá un certificado de destrucción si así lo exigiera el RESPONSABLE.

No procederá la supresión de datos cuando se requiera su conservación por una obligación legal, en cuyo caso el ENCARGADO procederá a la custodia de los mismos bloqueando los datos y limitando su tratamiento en tanto que pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el RESPONSABLE.

El ENCARGADO mantendrá el deber de secreto y confidencialidad de los datos incluso después de finalizar la relación objeto de este contrato.

Y para que conste a los efectos oportunos, en prueba de conformidad de las partes, firman el presente contrato electrónicamente, en la fecha indicada indicados por las respectivas firmas electrónicas.

rev. 7.2023



GLOBAL4, una decisión acertada
Teléfono 971 256 462 | comercial@global4.es | www.global4.es



