

WWW.GLOBAL4.ES

CONTRATO DE PRESTACIÓN
DE SERVICIOS (r1)
CLOUD COMPUTING

Global4, una decisión acertada

WWW.GLOBAL4.ES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CLOUD COMPUTING

Los presentes términos y condiciones regulan la prestación de servicios (el "Contrato") que rige la relación mercantil entre la entidad SERVICIOS EXTENDIDOS GLOBAL4, S.L., con domicilio social en Pasaje Can Feixina 5, 07005 Palma de Mallorca (Islas Baleares) y con CIF número B-16619868 ("SEG4") y el Cliente.

CLÁUSULAS

1. OBJETO

Durante la vigencia del Contrato, SEG4 se obliga a facilitar al Cliente el servicio de gestión informática bajo la modalidad de *cloud computing* (los "Servicios"), a través de los sistemas y plataformas tecnológicas de OUTENUVE, S.L., de los que SEG4 hace compra de su infraestructura en formato de pago por uso, de conformidad con las condiciones particulares previstas en el respectivo presupuesto y los términos y condiciones del Contrato.

Para poder ejecutar los Servicios correctamente, el Cliente facilitará a SEG4 toda la información relativa a sus sistemas e infraestructura tecnológica que resulte necesaria y, en su caso, el acceso a la misma.

2. DURACIÓN

El Contrato tiene una duración de un (1) año a contar desde su suscripción, prorrogándose tácitamente por periodos adicionales idénticos, salvo que concurra cualquiera de las causas de terminación previstas en la cláusula 6 del Contrato.

3. TARIFAS

3.1. Importes y forma de pago

El Cliente deberá abonar a SEG4, por los Servicios contratados, los importes previstos en el correspondiente presupuesto. A dichos importes deberá añadirse el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) al tipo legal vigente.

Los importes previstos en el presupuesto no incluyen los gastos en los que, en su caso, se puedan incurrir por cuenta del Cliente y que, si se devengan, serán facturados con el debido detalle y justificante.

SEG4 emitirá la correspondiente factura al Cliente dentro de los primeros cinco (5) días naturales de cada mes y girará el correspondiente recibo. Mediante la suscripción del Contrato, el Cliente autoriza a SEG4 a dar instrucciones a su entidad financiera para cargar los importes de las facturas en su cuenta y, en lo menester, el Cliente se obliga a solicitar a su entidad que se efectúen los adeudos en su cuenta siguiendo las instrucciones de SEG4.

3.2. Modificaciones y actualización

Durante la vigencia del Contrato, SEG4 podrá modificar los importes previstos en el presupuesto, previa notificación al Cliente, teniendo en cuenta las variaciones del Índice General de Precios al Consumo (IPC), o índice que, en su caso, lo sustituya, según la variación experimentada en los doce (12) meses inmediatamente anteriores a la fecha de revisión.

4. SERVICIOS

SEG4 facilita los Servicios y, por tanto, es OUTENUVE, S.L. quién garantiza el nivel de disponibilidad y buen funcionamiento de los Servicios de conformidad con lo previsto en el **Anexo I** del Contrato.

5. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

SEG4 no será responsable de:

- a) Cualquier incidencia, suspensión, interrupción y/o caída de los sistemas del Cliente que impidan la conexión a Internet y/o la disponibilidad y/o continuidad en la prestación de los Servicios.
- b) Cualquier pérdida y/o daño, lucro cesante, perjuicio patrimonial, pérdida de datos o de tiempo operativo, de utilización de los equipos o del proceso, sufrido directa o indirectamente por el Cliente por causas que no sean imputables a SEG4, en especial, por ataques informáticos, la entrada de intrusos en los sistemas y/o el secuestro de sus datos por parte de terceros.

- c) Cualquier infracción de la normativa, de derechos de terceros o de los términos del Contrato en las que incurra el Cliente durante la vigencia del Contrato.
- d) Las averías, fallos o pérdidas de información que, directa o indirectamente, se deriven: (i) del incumplimiento por parte del Cliente del uso de los Servicios; (ii) de averías ajenas a la actividad desarrollada por SEG4 en la prestación de los Servicios, ni de la reparación de las mismas por parte del Cliente o de un tercero.
- e) Los errores que pudieran surgir como consecuencia del traspaso a la Plataforma de los datos y *software* del Cliente.
- f) Las averías o fallos en los sistemas, equipos, elementos o componentes del Cliente que traigan causa en defectos de fabricación.
- g) El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas del Contrato por causas de fuerza mayor. A los efectos del Contrato, se entenderá por causas de "fuerza mayor", entre otras, (i) las inundaciones; (ii) los incendios; (iii) los terremotos; (iv) las huelgas; (v) los desastres nucleares; (vi) los actos de terrorismo; y (vii) cualquier otro evento extraordinario equiparable a los anteriores.

La responsabilidad de SEG4 frente al Cliente por culpa o negligencia no excederá, en ningún caso, los importes recibidos por SEG4 por parte del Cliente durante el año contractual o, en su caso, la parte proporcional del tiempo de vigencia efectivamente transcurrido.

6. TERMINACIÓN Y EFECTOS

El Contrato terminará de forma anticipada en los siguientes supuestos:

- a) Por acuerdo expreso de las Partes.
- b) Por voluntad de cada Parte siempre que medie un preaviso por escrito a la otra Parte de sesenta (60) días.
- c) Cuando una Parte incumpla gravemente o repetidamente cualquier cláusula del Contrato y el incumplimiento, en el caso de poder subsanarse, no se subsana dentro de los quince (15) días naturales siguientes en los que la Parte no incumplidora comunique a la Parte incumplidora dicho incumplimiento.

A la fecha de terminación del Contrato:

- a) Los Servicios se darán por finalizados y extinguidos a todos los efectos.
- b) El Cliente deberá abonar a SEG4 los importes que se hayan devengado con motivo de los Servicios prestados hasta la fecha de terminación del Contrato.
- c) Las Partes deberán destruir cualquier Información Confidencial que se halle en su posesión o bajo su control, junto con todas las copias o versiones derivadas de las mismas en cualquier forma, medio o soporte salvo que sea necesaria conservarla de conformidad con la normativa vigente, en especial, en materia de protección de datos personales.
- d) En el supuesto de incumplimiento por el Cliente del Contrato y/o de la normativa vigente, SEG4 suspenderá o interrumpirá, sin previo aviso, la prestación de los Servicios, y ello sin perjuicio del derecho a solicitar al Cliente la indemnización por daños y perjuicios que corresponda a SEG4.

7. CONFIDENCIALIDAD

El Cliente se obliga a no divulgar y mantener en secreto la Información Confidencial relativa a SEG4 sin su consentimiento previo y por escrito, salvo que se prevea expresamente lo contrario en el Contrato.

A los efectos del Contrato, tendrá la consideración de "Información Confidencial" su contenido, la información de SEG4 (ya sea técnica, industrial, financiera, comercial o de

cualquier otro carácter) que llegue al conocimiento, mediante cualquier tipo de soporte (papel, informático, etc.) o de forma verbal, del Cliente como consecuencia de la ejecución del Contrato, o que ya conociera con antelación a la firma del mismo (siempre y cuando se hubiese impuesto específicamente obligación de confidencialidad a las Partes en relación con la misma), así como la información relativa al *know-how*, signos distintivos, invenciones y cualquier otro derecho de propiedad industrial o intelectual que sea titularidad de SEG4. Respecto a la información suministrada verbalmente, ésta tendrá siempre el carácter de Información Confidencial, excepto que SEG4 haya comunicado, previamente y por escrito, que se trata de información de libre uso y/o divulgación.

Las restricciones de esta cláusula no serán aplicables con respecto a (a) la información que, en el momento de suscripción del Contrato ya se halle legítimamente en posesión del Cliente, sin que se haya impuesto obligación alguna de confidencialidad; (b) la información que en el momento de divulgarse, ya sea de dominio público o que, tras su divulgación, ya se haya publicado o pase a ser de dominio público, salvo que ello ocurra como consecuencia de la infracción del Contrato; (c) la información que haya dejado de ser confidencial por acuerdo escrito entre las Partes; y (d) la información cuya publicación se exija de conformidad con la Ley o por mandato de las autoridades judiciales o administrativas.

La obligación de confidencialidad continuará vigente con carácter indefinido tras la terminación el Contrato.

8. DATOS PERSONALES

Los datos personales relativos a las Partes previstos en el Contrato serán tratados por las mismas con el fin de ejecutar el Contrato. La legitimación del tratamiento es la ejecución de la relación contractual. Los datos se conservarán durante el plazo previsto por la normativa vigente (especialmente, en materia contable y fiscal) y no se comunicarán a terceros salvo a la Administración Pública en los supuestos previstos legalmente. Cada Parte podrá ejercer el derecho de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad, en el domicilio social de la otra Parte. En el supuesto de que las Partes deseen mayor información con respecto a cualquiera de estos derechos, podrán acudir a la Autoridad de Control.

Igualmente, debido a que, con motivo de la prestación de los Servicios, SEG4 tendrá acceso a datos personales titularidad del Cliente, serán de aplicación las previsiones previstas en el acuerdo de tratamiento de datos personales suscrito con el Cliente.

El Cliente se compromete a mantener indemne a SEG4 frente a cualquier reclamación que pueda ser interpuesta (incluyendo cualquier expediente sancionador que sea incoado por la Autoridad competente) por el incumplimiento por el Cliente de la normativa en materia de protección de datos personales, aceptando pagar las cantidades a las que en concepto de sanción, multa, indemnización, daños, perjuicios e intereses pueda venir obligado a satisfacer a resultas de un incumplimiento propio.

9. MISCELÁNEA

9.1. Relación mercantil

Las Partes son entidades autónomas e independientes y, en consecuencia, el Contrato no implicará que ninguna de ellas tenga la consideración de agente o empleado de la otra Parte.

9.2. Integridad

El Contrato y los Anexos representan el único acuerdo válido entre las Partes en relación con el objeto del mismo y deja sin efecto cualesquiera otros acuerdos alcanzados por las Partes con anterioridad, ya fueran verbales y/o escritos.

En caso de contradicción entre lo dispuesto en el Contrato y lo establecido en los Anexos, prevalecerá en todo caso lo establecido en los Anexos.

9.3. Nulidad

Si cualquiera de las cláusulas del Contrato fuese declarada, total o parcialmente, nula o ineficaz, tal nulidad o ineficacia

afectará tan sólo a dicha disposición o a la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, y el Contrato permanecerá vigente en todo lo demás, teniéndose por no puesta tal disposición o la parte de la misma que resulte afectada. A tales efectos, el Contrato sólo dejará de tener validez exclusivamente respecto de la disposición nula o ineficaz, y ninguna otra parte o disposición del mismo quedará anulada, invalidada, perjudicada o afectada por tal nulidad o ineficacia, salvo que por resultar esencial hubiese de afectar al Contrato de forma integral.

10. 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 de Mallorca (Islas Baleares).

DATOS DEL CLIENTE Y FIRMA DIGITAL:

Si se usa firma física deberán ir firmadas todas las hojas.

Denominación social	
CIF	
Domicilio social	
Nombre y apellidos	
Cargo	

FECHA:

Si se usa firma física deberá indicarse aquí la fecha de la firma.

SERVICIOS EXTENDIDOS GLOBAL4, SL FIRMAS DIGITALES:

Si se usa firma física deberán ir firmadas todas las hojas.

Juan Esteva Martínez
Daniel Martín Nicolás
José Miguel Rodríguez López

FECHA:

Si se usa firma física deberá indicarse aquí la fecha de las firmas.

ANEXO I NIVEL DE SERVICIO Y GARANTÍAS

I.- NIVEL DE SERVICIO

A. Disponibilidad

SEG4 facilita los Servicios y, por tanto, es OUTENUVE, S.L. quién garantiza un nivel de disponibilidad mínimo del 99% de sus Servicios. No obstante lo anterior, el funcionamiento degradado en el caso de una incidencia y las tareas de mantenimiento programado no se tendrán en cuenta a efectos de determinar el nivel de disponibilidad referido anteriormente.

Con carácter general, las tareas de mantenimiento que pudieran afectar a la prestación de los Servicios se realizarán en horario de madrugada. En el caso de que las tareas de mantenimiento supongan una parada técnica de más de ciento veinte (120) minutos el Cliente será informado con antelación.

A continuación, se detalla el esquema de compensación al Cliente por incumplimiento del nivel de disponibilidad mínimo establecido:

Disponibilidad	Compensación en servicios
≥ 99,00%	0%
Entre el 95,00% y el 99,00%	25%
< 95,00%	50%

La procedencia del abono de la compensación al Cliente por incumplimiento del nivel mínimo de disponibilidad por parte de SEG4 deberá valorarse individualmente para cada Cliente. En su caso, la compensación en servicios se reflejará en la factura de servicio del mes siguiente a la fecha de la incidencia por no disponibilidad.

B. Resolución de incidencias

SEG4 aplicará las compensaciones que se detallan a continuación, aplicable sobre el parámetro de tiempo de resolución de una incidencia o fallo crítico del Servicio, cuando éste pudiera producirse en los sistemas de SEG4 y no en la instalación local (*on premise*) del Cliente.

Tiempo de resolución	Compensación en servicios
Hasta 2 horas	0%
De 2 a 4 horas	5%
De 4 a 6 horas	10%
Más de 6 horas	20%

La procedencia del abono de la compensación al Cliente por resolución de una incidencia o fallo crítico por parte de SEG4 deberá valorarse individualmente para cada Cliente. En su caso, la compensación en servicios se reflejará en la factura del mes siguiente a la fecha de la incidencia.

C. Servicios adicionales

Los servicios adicionales que SEG4 podrá prestar al Cliente y que conllevarán un cargo adicional podrán ser los siguientes:

- Copia externa de seguridad local.
- Configuración y/o instalación de nuevos aplicativos y/o servidores
- Reparaciones o configuraciones de correos electrónicos
- Conectividad con dispositivos externos, como impresoras, cámaras o cualquier otro hardware
- Cualesquier servicios que una empresa de informática facturaría al trabajar sobre ordenadores físicos

SEG4 recomienda la contratación de una copia de seguridad adicional local a las que realice el servidor en la nube. Esta copia de seguridad tendrá la periodicidad que el Cliente solicite y no es sustitutiva de las copias de seguridad propias del Cliente.

D. Licencias y autorizaciones de *software*

Es responsabilidad del Cliente, la gestión, obtención o alquiler, a su cargo, de todas las licencias, permisos y autorizaciones administrativas que puedan ser necesarias.

El Cliente se obliga a estar en posesión de las licencias de uso o autorizaciones de copia del *software* lógico instalado en sus equipos. SEG4 declina cualquier responsabilidad por el incumplimiento de esta condición, a excepción de las siguientes licencias que forman parte del Servicio:

- Licencias del sistema operativo de servidor Microsoft Windows Server
- Licencias de acceso remoto a la plataforma Service 360 Cloud Secure: Remote Desktop o Citrix
- Licencias de seguridad de infraestructura: Antivirus, Antispyware y Seguridad Perimetral

II.- GARANTÍAS

SEG4 facilita los Servicios y, por tanto, es OUTENUVE, S.L. quién garantiza el buen funcionamiento de los Servicios. En caso de que el Servicio presente algún error que afecte al Cliente, SEG4 se compromete a realizar sus mejores esfuerzos para trabajar en la resolución de los mismos en el plazo más breve posible.

Lo anterior regirá siempre que SEG4 haya sido notificado de los referidos errores por parte del Cliente. Estos errores deben enviarse a la dirección de correo electrónico tecnico@global4.es y se considerarán notificados cuando el departamento técnico haya respondido al Cliente también por escrito.

El Cliente acepta que el Servicio puede sufrir interrupciones temporales fruto de la realización de alguna tarea de mantenimiento, actualización y/o mejora por parte de SEG4, OUTENUVE, S.L. y/o cualquier otro proveedor de los Servicios. En todo caso, SEG4 deberá comunicar al Cliente acerca de las interrupciones del Servicio previstas, así como su duración estimada, con al menos veinticuatro (24) horas de antelación.

Finalmente, el Cliente reconoce y garantiza que no alojará en los sistemas de SEG4 contenidos que sean ilegales y/o contrarios a derechos de terceros.

