

# CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SERVIDOR DEDICADO Y CONECTIVIDAD

## REUNIDOS:

De una parte, Informática y Comunicación Salamanca S.L.U. (en adelante Alojalia) con CIF núm. B37524840 y domicilio social en Avenida Federico Anaya, 52, 37004 Salamanca. Sociedad de responsabilidad limitada unipersonal en el Registro Mercantil de Salamanca, Tomo 345, Folio 179.

De otra parte el cliente, persona física o jurídica que cumplimenta el formulario de contratación electrónicamente, que aparece en [www.alojalia.com](http://www.alojalia.com), con los datos exigidos y con el que Alojalia establece una actividad comercial a través de este contrato. El cliente, que declara ser mayor de edad, tener capacidad suficiente para contratar y conoce, entiende y acepta libremente, tras informarse de las características de cada servicio, el presente contrato. Las presentes condiciones generales de prestación del servicio de servidor dedicado se exponen con carácter permanente en el sitio web titularidad de Alojalia [www.alojalia.com](http://www.alojalia.com), pudiendo todo usuario archivarlas, imprimirlas y consultarlas para, por tanto, estar previamente informado de las condiciones del precio, características, derechos y, en general, de todas las condiciones en que se efectuará la prestación del servicio de servidor dedicado.

Ambas partes reconocen mutuamente la capacidad legal para suscribir el presente contrato de prestación de servicios de servidor dedicado y conectividad y para quedar obligadas en la representación en que respectivamente actúan en los términos convenidos en el mismo y a tal fin,

## EXPONEN:

- I. Que Alojalia es una entidad dedicada, entre otras actividades propias de su objeto social, a los servicios de servidor dedicado y conectividad.
- II. Que el cliente desea contratar los servicios de instalación de un servidor dedicado y su conexión a Internet, en el que alojará las aplicaciones informáticas, páginas web y otros contenidos y/o información de cualquier naturaleza propiedad del cliente.
- III. Que, a tales efectos, ambas partes están interesadas en suscribir un contrato mercantil de prestación de servicios, en el cual formalizan de mutuo acuerdo, sobre la base de las siguientes:

## 1. SERVICIO

### 1.1. Descripción general del servicio

1.1.1. Alojalia ofrece al cliente el alojamiento de un equipo informático que realizará labores de servidor ('servidor dedicado' o 'servidor') para el cliente, conectado a la red Internet las 24 horas del día.

1.1.2. Alojalia pondrá a disposición del cliente la infraestructura técnica necesaria para la interconexión del equipo informático a la red Internet.

1.1.3. El servidor será propiedad de Alojalia, y éste será el encargado del mantenimiento de sus componentes informáticos, y del correcto funcionamiento de dichos componentes.

1.1.4. El servidor estará alojado en uno de los centros de Madrid donde Alojalia dispone de presencia, con las medidas de seguridad de acceso físico óptimas para la protección del equipo informático. El cliente dispondrá de un usuario 'super-usuario' y contraseña para la administración total y completa del servidor. Generalmente, este nombre de usuario será 'root'.

1.1.5. El cliente no tendrá acceso físico al servidor dedicado.

1.1.6. EL cliente tendrá a su disposición todos los recursos de los cuales el servidor disponga (capacidad de proceso, almacenamiento, memoria).

**1.1.7.** EL cliente será el responsable de la administración del servidor, debiendo tener los conocimientos técnicos necesarios y suficientes para la correcta administración del mismo excepto cuando contrate dicho servicio con Alojalia.

## 1.2. Características

Las características del servidor, así como el precio a abonar por las mismas, están claramente detallados en la página web [www.alojalia.com](http://www.alojalia.com). En todo caso los recursos y aplicaciones de que dispone cada servidor serán los que en cada momento se encuentren publicados en [www.alojalia.com](http://www.alojalia.com) o los acordados entre el cliente y Alojalia.

La solicitud específica que realiza el cliente se encontrará permanentemente resumida en el área de cliente. Desde dicho emplazamiento, el cliente podrá ver los datos del titular, características, tarifas aplicadas, relación de facturas y el estado del servicio. Se aplicarán las siguientes definiciones y condiciones para las características:

**1.2.1. Plataforma:** Se refiere a la naturaleza del Sistema Operativo.

**1.2.2. Sistema Operativo:** Se refiere a la versión del Sistema Operativo en concreto.

**1.2.3. Procesador:** Se refiere a la marca, modelo y velocidad del procesador que se integrará en el servidor. Si el servidor estuviera dotado de más de un procesador (multiprocesador), se indicará en este apartado.

**1.2.4. Memoria:** se refiere a la cantidad de memoria RAM (Random Access Memory) instalada en el equipo.

**1.2.5. Almacenamiento (disco duro):** Se refiere a la capacidad y características de las unidades de almacenamiento (típicamente, discos duros) que se instalen en el servidor.

**1.2.6. Transferencia de Datos / Ancho de banda:** La transferencia es la cantidad de datos en Gigabytes contratados. Se mide sumando la cantidad de datos entrantes al servidor, más la cantidad de datos salientes. El ancho de banda hace referencia a la velocidad en bits, que puede alcanzar, como máximo, la red para el servidor contratado, diferenciando en base a dos tipos de ancho de banda: ancho de banda sin SLA y ancho de banda con SLA. Siempre que no se especifique lo contrario cualquier servidor dedicado estará sujeto al ancho de banda sin SLA. En ambos tipos de ancho de banda la transferencia de datos no se medirá, por lo que se entiende que se podrá transferir tanta cantidad de datos como soporte el ancho de banda contratado. Si el cliente elige la opción de ancho de banda sin SLA este dispondrá de 5 Mbps garantizados mediante nuestra garantía SLA cláusula 9, a cualquier consumo que supere dicha velocidad no se le aplicará ninguna garantía SLA de la cláusula 9 o cualquier otra garantía, excepto que el cliente contrate más ancho de banda con SLA. El ancho de banda se medirá por la regla del 95 % percentil, tomando como consumo la muestra de mayor caudal que surja de eliminar el 5 % de las muestras tomadas cada minuto durante el periodo de un mes y el exceso se facturará teniendo en cuenta las tarifas vigentes por exceso de consumo de recursos de red. El cliente puede elegir entre una modalidad u otra (transferencia de datos, ancho de banda).

**1.2.7. IP:** son las direcciones IP que responderán a las peticiones hacia el servidor del cliente. Estas IP serán de uso exclusivo del cliente durante la vigencia del contrato y su uso deberá ser justificado.

**1.2.8. Soporte técnico:** define el nivel de soporte técnico contratado. El cliente podrá utilizar cualquiera de los métodos de contacto para recibir el soporte técnico y la asistencia.

**1.2.9. Panel de Control:** se trata de una aplicación especial para la gestión de los dominios alojados en el servidor del cliente.

**1.2.10. Área de cliente:** se trata de una herramienta utilizada por Alojalia que se adjudica a cada cliente y que le permite, como cliente de Alojalia que es, controlar los datos de facturación de la ficha de cliente, la facturación emitida al cliente hasta la fecha en la que realiza la consulta.

**1.2.11. Servicio de backup:** ejecución por parte del proveedor de copias de seguridad de los datos del cliente, y su archivo temporal en lugar seguro. Las políticas y estrategias de backup tendrán que definirse entre el cliente y el proveedor. El servicio incluye asimismo las tareas de recuperación de datos a partir de las copias de seguridad y a solicitud del cliente.

**1.2.12. Servicio de monitorización:** hace referencia a las tareas periódicas llevadas a cabo por el proveedor para verificar el correcto funcionamiento del equipamiento y las aplicaciones. La metodología y alcance de la monitorización se definirá y especificará entre el cliente y el proveedor y se concretará con posterioridad a la firma del presente contrato. El servicio (junto con el helpdesk) se encarga del sistema de generación y medida de alarmas, procedimientos de diagnóstico y validación y almacenamiento (logging) de errores.

**1.2.13. Servicio de operación y administración:** El servicio incluye todas las tareas de gestión de recursos propios del cliente (infraestructura dedicada) o propiedad del proveedor (infraestructura compartida y alquilada). Se incluyen asimismo aquellas tareas periódicas (operación) ejecutadas rutinariamente por el proveedor y necesarias para el buen funcionamiento de los servicios contratados.

El servicio contempla específicamente las siguientes tareas:

- Gestión de configuraciones.
- Gestión de usuarios.
- Gestión de servicios compartidos.
- Gestión de rendimiento y capacity planning.
- Gestión de seguridad.
- Gestión de red.
- Mantenimiento y gestión de infraestructura.

El alcance y modalidad del servicio, dependiente del nivel de delegación deseado, se define en el presente documento. En cualquier caso, es responsabilidad del cliente la administración de aplicaciones de negocio y contenidos, desarrollados por el cliente o por terceros (incluyendo la compatibilidad con sistemas operativos, publicación de contenidos y descarga de aplicaciones), salvo que el cliente acepte explícitamente la administración por parte de Alojalia y así conste en el presente contrato y/o en cualquiera de sus actualizaciones, sean éstas mediante acta adicional o condiciones particulares que pudieran llegar a firmarse.

## 1.3. Seguridad

El cliente será el encargado de la seguridad de acceso de su servidor. Alojalia no se hace responsable de cualquier pérdida de datos provocada por un fallo de seguridad en el servidor del cliente.

## 1.4. Hardware (componentes informáticos)

El servidor es propiedad de Alojalia, y será ésta la encargada del mantenimiento de sus componentes informáticos. El cliente dispone de una garantía de sustitución de componentes defectuosos durante la vigencia del contrato.

Alojalia no se hace responsable de una pérdida de información provocada por el mal funcionamiento de un componente informático, ni de los perjuicios que pueda ocasionar el mal funcionamiento de cualquiera de ellos. Alojalia se compromete a sustituir cualquier componente que cause un funcionamiento anómalo del servidor.

## 1.5. Normas de uso de los servicios

El cliente se comprometerá a cumplir con las siguientes normas de comportamiento y uso de los servicios prestados por Alojalia.

## 1.5.1. Contenido

El contenido de los datos almacenados por el cliente deberá estar en conformidad con las leyes de su país y con las leyes de España.

Queda prohibida la transmisión, almacenamiento, intermediación y/o distribución de cualquier material que cumpla alguna de las siguientes características, aunque no se limiten a ellas exclusivamente: datos protegidos con copyright, datos confidenciales y/o secretos, cualquier material que viole los derechos y leyes de propiedad intelectual sin el consentimiento pertinente; cualquier material que resulte ofensivo, ilícito, obsceno y/o difamatorio; material y software de asalto a sistemas, y en general, cualquier tipo de material que infringiese algún tipo de normativa. A modo meramente ejemplificativo, se citan específicamente: archivos MP3 sin permiso del propietario del copyright, warez, imágenes protegidas por copyright, programas y herramientas para asaltar la seguridad de sistemas, herramientas de hacking, programas cracks para desproteger software, generadores de números de serie, números de serie de software, generadores de números de tarjetas de crédito, bots IRC.

Cualquier sitio que enlace a contenido que no se ajuste a esta política de contenido, estará igualmente sujeto a la violación de esta política.

La mera posesión de programas y herramientas dedicados al hacking y asalto de sistemas informáticos, incluyendo sniffers, spoofers, bouncers, scanners de puertos, cracks, exploits, supondrá la suspensión inmediata del servicio.

Cualquier incumplimiento de las normas de contenido supondrá la suspensión inmediata del servicio, y la comunicación por email por parte de Alojalia al cliente de su infracción. El cliente dispondrá de 15 días para adaptarse a las normas de contenido, pasados los cuales se procederá a la suspensión preventiva del servicio. Se aplicará una cuota de 150 euros para la restitución del servicio una vez el cliente se haya adaptado a la política de contenidos.

El cliente es el único responsable del contenido alojado, y acepta toda la responsabilidad en caso de violación con las leyes vigentes. Alojalia queda exento de toda responsabilidad legal sobre el contenido del espacio de almacenamiento del cliente. Además es responsable de la información transmitida y almacenada, de los enlaces de hipertexto, de las reivindicaciones de terceros y de las acciones legales que pueda desencadenar en toda la referencia a la propiedad intelectual y protección de menores.

## 1.5.2. SPAM (Correo electrónico no solicitado)

Queda terminantemente prohibido el uso de los servidores alojados en la red de Alojalia o una dirección de email alojada en los servidores de la red de Alojalia para realizar SPAM, el envío de correo masivo no solicitado.

Corresponde a Alojalia determinar la realización de dicha actividad, en base a las denuncias que se pudiesen efectuar por parte de otros usuarios, independientemente de su procedencia, por otros ISP o por las autoridades u organismos competentes.

También constituye infracción el hecho de publicitar dominios mediante SPAM del servidor alojado en la red de Alojalia, independientemente de donde esté ubicada la dirección de e-mail desde la cual se realiza dicha actividad.

El incumplimiento de esta obligación lleva aparejada la suspensión temporal de los servicios de Alojalia, al tiempo de conllevará imposición de multa de al menos 200 euros, que podrá ser mayor en función de las infracciones cometidas. El cliente podrá solicitar la restitución de la cuenta del cliente, previo pago de la sanción que le fuere impuesta, y previa aprobación expresa por parte de Alojalia, si el cliente nuevamente se adhiere a la política anti SPAM de Alojalia. La petición de restitución, para el caso de ser aceptada, conlleva el pago de una cuota de restitución de 600 euros.

## 1.5.3. Seguridad

Queda totalmente prohibida cualquier violación de las medidas de seguridad de otros servidores alojados en la red de Alojalia, así como la seguridad de la propia red de Alojalia.

Asimismo, está absolutamente prohibido el uso de los servidores y las redes de Alojalia para realizar

cualquier acción de hacking sobre otros servidores y redes, o sobre los propios servidores y redes de Alojalia, así como la posesión de programas y herramientas relacionadas con el hacking, y/o que puedan ser utilizadas para comprometer la seguridad de los servidores y las redes de Alojalia. Algunos ejemplos de programas no permitidos son: sniffers, spoofers, scanners de puertos, exploits, cracks, IRC bots. En caso de detectarse indicios de esta actividad, Alojalia procederá a suspender de forma preventiva la prestación de servicios al cliente, sin perjuicio de la obligación del cliente de abonar la multa que fuere impuesta por Alojalia, ponderada en función de la gravedad de la infracción perpetrada.

Alojalia se reserva el ejercicio de las acciones legales y extraprocesales que resultaran procedentes, en caso de verificarse alguna de las anteriormente citadas infracciones, debiendo el cliente indemnizar a Alojalia si fuese provocada una pérdida de datos y/o interrupción del servicio por causa de dichas actividades.

Alojalia no se responsabiliza de los daños que dichas acciones pudieran generar a sus clientes o terceros, corriendo dicho extremo bajo estricta responsabilidad del cliente infractor.

#### 1.5.4. Recursos de sistema

El cliente podrá utilizar los recursos de sistema que la configuración del equipo informático le permita.

#### 1.5.5. Recursos de red

El cliente podrá utilizar los recursos de red necesarios para la realización de su actividad como servidor de Internet, cumpliendo en todo momento las condiciones del presente contrato.

Alojalia se reserva el derecho de la anulación preventiva del servicio de conectividad si considerara que los recursos de red consumidos no se ajustan a un patrón de consumo normal para el servicio prestado. Esta norma se genera para proteger al resto de clientes en el caso de que el CLIENTE sufriese o realizase alguna actividad derivada de ataques sobre redes informáticas, tales como Denial of Service.

Alojalia se reserva el derecho de anular temporalmente el servicio de conectividad del cliente si éste provocara algún conflicto que atentara contra la integridad de la red de Alojalia. Tales conflictos podrían provocarse por una configuración errónea por parte del cliente de sus parámetros de red, no siendo éste el único factor que pueda provocar algún tipo de error.

#### 1.5.6. Aplicaciones prohibidas

Alojalia prohíbe la ejecución de las siguientes en los servidores alojados en su red:

- IRC: queda prohibida la ejecución de demonios IRC, así como de cualquier aplicación relacionada con el protocolo IRC.
- Herramientas de hacking: queda prohibida la posesión y ejecución de herramientas relacionadas con el mundo del hacking en los servidores y redes de Alojalia. Ejemplos de dicha actividad son, entre otros: sniffers, spoofers, scanners de puertos, exploits, cracks, IRC bots.

#### 1.5.7. Privacidad y protección de datos

El cliente tendrá la responsabilidad de anunciar su política de privacidad en el servicio que ofrezca. El cliente será el responsable de cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos de su país.

Adicionalmente, el cliente reconoce saber que la información y las bases de datos que Alojalia ofrece como servicio se alojarán en Madrid (España) y que, por tanto, deberá ajustar sus políticas de privacidad teniendo esto en cuenta y anunciándolo a sus usuarios si así fuera requerido por la ley.

En los supuestos legalmente previstos en los que Alojalia deba actuar como encargado del tratamiento, el contrato de encargo del tratamiento de datos aplicable en la relación entre el cliente y Alojalia será el que se encuentra publicado y disponible para su consulta y descarga en alojalia.com

Alojalia no se hace responsable de cualquier tipo de infracción en materia de protección de datos y análogos, en que pudiera incurrir el cliente.

## 2. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

**2.1.** El cliente deberá realizar el pago de los servicios contratados a tiempo, y con las condiciones especificadas, según se describe en el apartado 10.

**2.2.** El cliente deberá cumplir con la normativa vigente en materia de privacidad y protección de datos, tal como se describe en el apartado 1.5.7.

**2.3.** El cliente deberá cumplir con la legislación vigente de su país. Alojalia no se hará responsable de la violación de la legislación por parte del cliente.

**2.4.** El cliente deberá cumplir con la normativa de uso de los servicios de Alojalia descrita en el apartado 1.5.

**2.5.** El cliente será el responsable de la administración del servidor, salvo que el cliente contrate específicamente un servicio de administración, debiendo contar a tal fin con conocimientos avanzados suficientes para la adecuada administración y gestión del servidor, así como de los datos que en el mismo almacene, y de cualquier programa que pudiese instalar y/o ejecutar en el mismo.

**2.6.** El cliente será el responsable de proteger adecuadamente el servidor frente al acceso a través de red, con los medios oportunos al efecto, como por ejemplo programas antivirus, anti adware, firewalls, etc.

**2.7.** El cliente debe mantener actualizados los medios de contacto comunicados a Alojalia, al efecto de informarse de cualquier incidencia relevante que pudiera producirse en torno a la adecuada gestión, mantenimiento, y conservación del servidor y de los servicios contratados, en su caso.

**2.8.** El cliente es responsable exclusivo de los contenidos que aloje en su servidor, que deberán ajustarse al ordenamiento jurídico en general, careciendo Alojalia de algún tipo de responsabilidad en esta materia.

**2.9.** En el momento en el que el cliente obtenga las contraseñas de administrador de su servidor dedicado, Alojalia dejará de encargarse de la administración del servidor, exonerándose de cualquier responsabilidad derivada directa o indirectamente de su funcionamiento. En consecuencia, el cliente se convertirá en el único administrador del servidor dedicado y será responsable exclusivo del funcionamiento del mismo.

**2.10.** El cliente acepta la configuración elegida para su servidor dedicado y entiende que cualquier modificación posterior de la misma, en el caso de ser factible, será considerada como un servicio adicional, y facturado de forma independiente.

**2.11.** El cliente en ningún momento puede acceder al servidor dedicado físicamente.

## 3. RESPONSABILIDADES DE ALOJALIA

**3.1.** Alojalia será el responsable de la monitorización y del correcto funcionamiento de su red.

**3.2.** Alojalia será el responsable del mantenimiento de los componentes informáticos (hardware) que compongan el servidor.

**3.3.** Alojalia no se hace responsable de cualquier pérdida de datos por negligencia o fallo del cliente.

**3.4.** Alojalia no se hace responsable de problemas de conectividad que se encuentren generados en redes de terceros, bien sea por su filtrado o cualquier otro problema que sea responsabilidad de ese proveedor.

## 4. DERECHOS DE PROPIEDAD

### 4.1. Utilización de marcas y logotipos

El cliente autoriza a Alojalia a utilizar la marca, logotipos o cualquier símbolo que identifique los servicios del cliente, a fin de que Alojalia pueda anunciar y/o enunciar al cliente en su publicidad. Así, Alojalia podrá utilizar la imagen del cliente para fines promocionales en cualquier medio de comunicación. Esta autorización se limita a la mención del cliente como cliente de los servicios de Alojalia.

El cliente no podrá utilizar la marca Alojalia para fines comerciales, o para ningún fin, sin el consentimiento expreso de Alojalia. En ningún caso se permitirá que un cliente use la marca Alojalia para fines difamatorios, muestre información equívoca o cualquier tipo de actividad que dañe la imagen de Alojalia. Si se utilizase la marca de manera inadecuada se procederá a ejecutar las acciones legales necesarias. Alojalia únicamente autoriza la mención de la marca y la inclusión de su logotipo para referirse a los servicios prestados por Alojalia al cliente; acompañado de la mención deberá ir un enlace o URL a la página de Alojalia ([www.alojalia.com](http://www.alojalia.com)).

### 4.2. Información del cliente y licencias de software

Información del cliente, se refiere a los datos que el cliente almacena en su servidor.

**4.2.1.** El cliente garantiza que es propietario de los datos e información almacenada en los servidores de Alojalia, o que dispone del permiso requerido para su posesión, publicación y/o distribución.

**4.2.2.** Asimismo, el cliente asegura que posee las licencias de software que instale en el servidor.

## 5. CONFIDENCIALIDAD

Tanto Alojalia como el cliente aseguran que el presente contrato, así como la información de ambos, serán tratados de forma confidencial y no será elevado a público salvo que se requiera para cumplir con la ley.

## 6. MODIFICACIONES EN EL CONTRATO

Alojalia se reserva el derecho de realizar cualquier modificación del presente contrato con un previo aviso de 15 días antes de la puesta en vigor de la modificación, comunicándoselo al cliente mediante correo electrónico. Si pasado dicho periodo el cliente continúa utilizando los servicios de Alojalia se entenderá que acepta las modificaciones.

## 7. CLÁUSULAS SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO

### 7.1. Tipos de incidencias y tiempo de respuesta

**7.1.1.** Cualquier problema, avería, encargo, petición o consulta, recibidos por el Servicio de Atención al Cliente de Alojalia se considera una incidencia. Asimismo se considera una incidencia cualquier anomalía detectada automáticamente durante la monitorización del sistema de información del cliente.

**7.1.2.** El alcance de las tareas a realizar por el proveedor ante una incidencia depende del nivel de delegación y de los servicios contratados recogidos en el área de cliente de Alojalia.

**7.1.3.** En el marco de la prestación de servicio que contempla este contrato se definen los siguientes tipos de incidencias:

- **Incidencia grave:** Error en el sistema de información o en la infraestructura que resulta en una interrupción total del servicio.
- **Servicio degradado:** Error en el sistema que implica una degradación del servicio pero no su fallo o no prestación (Ej.: caída de un proveedor de tránsito IP, o en general, caída de una componente redun-

dante de un servicio en alta disponibilidad o balanceado, etc.).

- **Petición de servicio:** Demanda del cliente al Departamento Técnico de Alojalia para la provisión de servicios contratados (Ej.: altas/bajas de usuarios en un servicio, solicitud de registro de dominio, etc.). Las peticiones se canalizarán a través del servicio de soporte técnico, salvo que explícitamente se estipule otro mecanismo.
- **Evento en el sistema:** Todos aquellos eventos excepcionales, no previstos o singulares, que sin afectar a la prestación del servicio, ni a su calidad, se pueden catalogar de anormales (Ej.: intento de intrusión o ataque, etc.).

**7.1.4.** Toda incidencia lleva asignada una estructura de información o ticket que permite su registro, su asignación a un técnico de soporte de nivel adecuado, su escalado, su seguimiento y su cierre. Una vez asignado el ticket son de aplicación las siguientes definiciones:

- **Tiempo de notificación:** Tiempo transcurrido desde la detección de una alarma y su notificación al cliente. Durante este período Alojalia cualificará la alarma y su relevancia para el sistema de información del cliente.
- **Tiempo de respuesta ante incidencias de servicio:** Tiempo trascurrido desde la asignación de un ticket y el inicio de las actividades encaminadas a su resolución por parte de Alojalia.
- **Tiempo de respuesta ante peticiones de servicio:** Tiempo trascurrido desde la petición de servicio por parte del cliente y el inicio de las actividades encaminadas a su provisión por parte de Alojalia.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo trascurrido entre la detección de una incidencia grave y la restitución del servicio. Se aplica igualmente a incidencias que dan lugar a una prestación degradada del servicio.

**7.1.5.** Alojalia garantiza un tiempo de respuesta ante incidencias graves de servicio inferior o igual a 30 minutos en horario de oficina y de 4 horas fuera de horario de oficina.

**7.1.6.** Alojalia garantiza un tiempo de respuesta ante incidencias que dan lugar a servicio degradado inferior o igual a 30 minutos en horario de oficina y de 4 horas fuera de horario de oficina.

**7.1.7.** El tiempo de respuesta ante peticiones de servicio, garantizado por Alojalia, será de 90 minutos, si la petición se produce en horas de oficina (lunes a viernes de 9:00 horas a 20:00 horas). Si la petición se produce en otro horario el tiempo de respuesta comenzará a contar desde la primera hora de oficina siguiente a la petición efectiva del servicio.

**7.1.8.** Alojalia no garantiza un tiempo de resolución de incidencias debido a la variedad, heterogeneidad y complejidad de los problemas que pueden acaecer. En cualquier caso, Alojalia garantiza:

- Inicio de acciones inmediatas para la resolución de las incidencias.
- Esfuerzo continuo hasta el restablecimiento del servicio.
- Escalado al nivel de soporte adecuado en función de la naturaleza de la incidencia.
- Análisis post mortem de la causa de la interrupción del servicio.
- Comunicación periódica al cliente de las acciones acometidas para la resolución y sus resultados, durante la duración de la misma.

## 7.2. Mantenimiento programado y cambios

**7.2.1.** Cada mes Alojalia podrá disponer de un periodo de trabajo planificado de cuatro horas de duración, como máximo, o cualquier cantidad de los citados periodos en ventanas de tiempo acordadas entre Alojalia y el cliente. Los trabajos deberán planificarse y ser notificados al cliente con una antelación de, al menos, 24 horas.

Cuando los trabajos planificados excedan su duración o su hora de finalización, ese tiempo en exceso será considerado como de no-disponibilidad.

**7.2.2.** Los períodos de mantenimiento programado tendrán como objetivo mejorar la infraestructura de hosting, y forman parte integral de la actividad de Alojalia encaminada a mejorar la calidad de servicio, prevenir potenciales fallos o mejorar el rendimiento de los sistemas. Las tareas habituales son:

- Actualización y parches de sistemas operativos y aplicaciones.
- Actualizaciones de equipos de red y de hardware común.



- Mantenimiento preventivo y actualización de base de datos compartida.
- Reconfiguración de sistemas (performance tuning).

**7.2.3.** Además de las tareas de mantenimiento y administración, Alojalia podrá llevar a cabo aquellas modificaciones, cambios, asistencia en la incorporación de nuevas funcionalidades y mejoras en el sistema de información del cliente que éste demande, en la medida que estas modificaciones exigen el concurso del administrador del sistema y pueden originar cambios en la operatividad del mismo y su monitorización.

**7.2.4.** Al objeto de que los cambios se lleven a cabo con seguridad se establece la siguiente política:

- Las peticiones se efectuarán en horario de oficina a través del Departamento de Soporte de Alojalia.
- Sólo personal autorizado por el cliente podrá llevar a cabo peticiones de cambios.
- Alojalia, en colaboración con el cliente, analizará el alcance de los cambios y cualificará los mismos en función de su potencial impacto en la disponibilidad del sistema.
- En caso de que una petición sea rechazada se notificarán las causas al cliente.

**7.2.5.** Una vez cualificados los cambios, Alojalia sólo aprobará y llevará a cabo aquellos que no impliquen interrupción del servicio ni de la conectividad. Se incluyen en esta categoría: modificaciones de permisos de acceso, restauración de ficheros, borrado de carpetas, acciones genéricas de administración no intrusivas y cambios en el entorno de test y desarrollo cuando éstos existan.

**7.2.6.** Para aquellos cambios requeridos por el cliente y que, tras su calificación y análisis, Alojalia presuponga que implican un riesgo cierto para la disponibilidad del servicio, se deberá establecer una ventana de mantenimiento programado, durante horas previamente concertadas con el cliente. Dentro de esta categoría se incluyen cambios de la siguiente naturaleza: adición al sistema de información de nuevos sistemas y/o aplicaciones; eliminación del sistema de información de aplicaciones y/o sistemas antiguos; actualizaciones de hardware; cambios estructurales en tablas de base de datos; cambios en la capa de aplicación, ya sean de códigos o contenidos.

Asimismo se incluyen en esta categoría cambios desencadenados por procesos batch del sistema de información del cliente que den lugar a una modificación del mismo (ej.: paso programado del entorno de desarrollo al entorno de producción). Estos procesos deberán ser debidamente documentados.

**7.2.7.** En todos los casos para la ejecución de un cambio de la naturaleza descrita en el apartado anterior se procederá a la ejecución de una copia de seguridad íntegra del subsistema afectado para poder volver atrás en el caso de que el cambio no sea exitoso.

### 7.3. Disponibilidad y penalizaciones

Alojalia se compromete a mantener la disponibilidad del servicio al cliente el 99.93% del tiempo cuantificado, siendo el objetivo del servicio de Alojalia el conseguir el 100% de la disponibilidad de acceso.

En caso de fallo en el compromiso de servicio, Alojalia compensará el coste del producto tal como está calculado en la tabla siguiente, siendo el máximo compensable al coste del mes facturado por producto afectado.

<u>Disponibilidad (%)</u>	<u>Penalización (%)</u>	<u>Tiempo</u>
100% a 99.93%	0,00%	30 min.
99.93% a 99.86%	1,00%	1 hora
99.86% a 99.79%	3.5%	1 hora 30 min.
99.79% a 99.50%	7,00%	3 horas 30 min.
99.50% a 99.00%	12,00%	7 horas 12 min.
99.00% a 95.00%	20,00%	1 día 12 horas
95.00% a 90.00%	25,00%	3 días
90.00% a 80.00%	30,00%	6 días
Menos de 80%	40,00%	Más de 6 días

Para que el cliente pueda obtener la compensación referida en el apartado anterior, debe solicitarla en los 5 días hábiles siguientes desde que sufrió dicha falta de servicio, enviando un correo electrónico a la dirección soporte@alojalia.com en el que deberá indicar los siguientes datos:

- IP o dominio afectado.
- Fecha y horario de falta de servicio.
- Aquella documentación que sea requerida por Alojalia para evaluar la garantía.

La compensación se realizará en la facturación siguiente a la solicitud y aprobación de la misma.

Asimismo, la compensación no se facilitará en caso de falta de servicio ocasionada por los siguientes motivos:

- Mantenimiento programado que haya sido anteriormente comunicado a través del área de cliente o por correo electrónico a la dirección de contacto que figure en el mismo.
- Mantenimiento de emergencia y actualizaciones de plataforma.
- Debido a su responsabilidad derivada del fallo de sus equipos o sistemas.
- Causas relacionadas con la disponibilidad de los servicios de FTP, POP, SMTP.
- Cualquier causa relacionada con la falta de aplicación por parte del cliente de las actuales políticas y condiciones de uso aceptadas.

Cálculo del tiempo de caída: el cómputo de esta magnitud se establecerá desde que se ha dado noticia a Alojalia del acaecimiento del problema, o desde que Alojalia ha apreciado el problema (apertura de la incidencia). El tiempo de la incidencia finaliza cuando Alojalia comprueba que dicho servicio se ha restaurado completamente (cierre de incidencia).

## 7.4. Periodo transitorio

Se establece un periodo de 15 días desde la puesta en marcha del servicio durante el cual Alojalia en colaboración con el cliente podrá reconfigurar y/o afinar algunos aspectos del sistema de información y durante el cual no serán de aplicación las garantías de disponibilidad descritas en el artículo 9 del presente documento.

## 7.5. Garantía de hardware

Alojalia ofrece total garantía sobre los componentes informáticos que integren el servidor, mediante la sustitución de las piezas defectuosas. Si bien Alojalia intentará llevar a cabo las reparaciones precisas con la mayor celeridad posible, contando para ello con diversas piezas y componentes de repuesto, por causa de la gran variedad de fallos informáticos existentes, no puede garantizar un tiempo de reparación de estos componentes.

Alojalia no asume responsabilidad alguna sobre la pérdida de la información contenida en la unidad por causa de fallo de una unidad de almacenamiento (disco duro), siendo responsabilidad del cliente efectuar copias de seguridad de los datos almacenados, y/o contratar un servicio de copias de seguridad a fin de precaver dichas eventualidades.

## 8. ENTRADA EN VIGOR, DURACIÓN, RENOVACIÓN, SUSPENSIÓN Y RESOLUCIÓN

**8.1.** El presente contrato entrará en vigor el día de su formalización, es decir, en el momento en que Alojalia, recibe la solicitud del cliente por vía telemática rellenando el formulario de contratación correspondiente al servicio concertado.

**8.2.** La duración del contrato será de 1 año.

### 8.3. Renovación

El presente contrato se renovará automáticamente por periodos iguales a la duración inicial de contratación una vez haya finalizado el periodo vigente sin que se haya notificado una solicitud de cancelación.

## 8.4. Suspensión del servicio

**8.4.1.** Por incumplimiento de las normas. Alojalia se reserva el derecho de suspender o cancelar el servicio a un cliente que considere no se ajusta a una política de comportamiento correcta, o que incumpla alguna de las normas descritas en el apartado 1.5. Podrían aplicarse tasas adicionales para la restitución del servicio.

**8.4.2.** Si es requerido por la ley o por la autoridad competente.

**8.4.3.** En caso de no recibirse el pago de acuerdo con el apartado 11.

**8.4.4.** El cliente se obliga a pagar todas las cuotas de servicio mensual a lo largo del periodo de suspensión.

**8.4.5.** La suspensión será levantada tan pronto como el motivo de la suspensión haya sido subsanado.

## 8.5. Resolución del contrato

**8.5.1.** El cliente estará en pleno derecho de rescindir el presente contrato cuando:

**8.5.1.1.** Si la fecha prevista para el inicio del servicio se demora en más de dos meses de la fecha en la cual se firmó el presente contrato. No será pertinente en este caso aplicar la tarifa de cancelación anticipada.

**8.5.1.2.** El cliente podrá cancelar el contrato antes de la renovación, previo aviso por escrito con al menos 60 días de antelación a la fecha de término del contrato. No será pertinente en este caso aplicar la tarifa de cancelación anticipada.

**8.5.1.3.** El cliente podrá cancelar el contrato con anterioridad a la fecha de caducidad pagando un 75% del importe total de las cuotas pendientes desde la fecha de cancelación hasta la fecha de caducidad del contrato. El cliente deberá notificar por escrito al menos 15 días antes de la fecha deseada de cancelación de contrato. A modo de ejemplo, si un cliente decidiera anular su contrato quedando 3 meses para su caducidad, el cliente debería pagar el 75% de la suma de las cuotas pendientes por esos 3 meses de servicio.

**8.5.2.** Cualquiera de las partes podrá rescindir el contrato, mediante comunicación escrita y sin apelación a tribunal de justicia:

**8.5.2.1.** Si la otra parte ha pedido o se le ha concedido suspensión de pagos o ha sido declarada en quiebra.

## 9. PRECIOS Y FORMA DE PAGO

**9.1.** El precio por los servicios a prestar por Alojalia en virtud del presente contrato y para el periodo de vigencia establecido es el referido en la página web de Alojalia en el momento de contratación. Los precios recogidos no incluyen cualquier tasa, impuesto u otro gravamen en vigor o que en un futuro puedan ser impuestos y que legalmente deban ser repercutidos al cliente, que correrán a cargo del mismo.

Aquellos clientes que cumplan los requisitos para tener derecho a la exención de IVA, podrán solicitarla y disfrutar de ella aportando la documentación acreditativa correspondiente en cada caso.

Una vez acreditada la condición que otorga el derecho a la exención de pago de IVA, el cliente se compromete a notificar a Alojalia cualquier cambio en su situación que altere este derecho. Alojalia no será responsable en ningún caso de posibles irregularidades en la aplicación de impuestos derivadas de cambios no notificados por los clientes.

Alojalia no será responsable en ningún caso de posibles irregularidades en la aplicación de impuestos derivadas de errores arrojados por las herramientas oficiales utilizadas para comprobar el registro de Operadores Comunitarios (Censo VIES).

**9.2.** El pago se realizará por adelantado antes de comenzar la prestación del servicio para el primer pe-

riodo de facturación, se realizará el pago del alta y de la primera cuota la cual comprenderá el periodo de tiempo que el cliente ha elegido libremente.

**9.3.** En caso de no recibirse el pago dentro de los 7 primeros días del periodo de facturación, se procederá a la suspensión temporal del servicio del cliente. Si el cliente desea reactivar el servicio, tendrá que pagar unas tasas equivalentes al 10% del la cuota del periodo de facturación, existiendo un mínimo de 6 euros.

**9.4.** El cliente puede concertar el pago a través de cualquiera de los medios que a continuación se relacionan, si bien deberá comunicar a Alojalia previamente al realizar el pedido por vía telemática, el medio por el que opta:

- Tarjeta de crédito o débito: El procesamiento del pago se realizará mediante TPV seguros de entidades bancarias ajenas a Alojalia. No obstante, Alojalia no se responsabiliza de los posibles errores, fallos o incidencias que puedan surgirle al cliente al realizar el pago mediante dichos terminales.
- Mediante ingreso o transferencia bancaria.

**9.5.** El cliente acepta pagar cualquier cuota adicional que provenga del exceso de consumo de los servicios prestados, incluyendo el exceso de transferencia. A este efecto, se aplicarán las tarifas vigentes.

**9.6.** Alojalia no emitirá facturas por correo ordinario a sus clientes. Se remiten todas las facturas de manera telemática con plena validez legal ya que es utilizado un certificado de clase 2 CA, aceptado por la AEAT, de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, de forma que se garantiza la autenticidad del origen y la integridad del contenido.

Si transcurridos 10 días desde la emisión de las facturas, el cliente no manifestara, por cualquier medio que acredite su recepción, su disconformidad con el contenido de la misma, se entenderá que dicha facturas son correctas no aceptando Alojalia ninguna reclamación transcurrido dicho periodo.

**9.7.** Alojalia emitirá la factura correspondiente con detalle de todos los conceptos que conforman dicha factura.

**9.8.** La cuantía de los precios estipulados en la web [www.alojalia.com](http://www.alojalia.com), podrá ser objeto de revisión por parte de Alojalia.

Si Alojalia llevara a cabo un cambio en los precios, se notificará a los clientes tal modificación antes de que se vean afectados por la variación en la siguiente factura que se les emita, de manera que si no estuviera de acuerdo en aceptar dicho cambio, ejercite el derecho a resolver el presente contrato sin necesidad de pagar cantidad adicional alguna a Alojalia, siempre y cuando se mantenga al corriente en sus pagos. Al finalizar el plazo de pago por adelantado quedará resuelto el contrato y, por lo tanto, causará baja su plan si se mantuviera en su no aceptación al nuevo precio. Si pasado dicho periodo el cliente continúa utilizando los servicios de Alojalia se entenderá que acepta las modificaciones.

## 10. CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR

Se considerará fuerza mayor, tal y como se define en las leyes españolas y la jurisprudencia, cualquier acontecimiento forzoso externo a Alojalia y al propio cliente más allá de su control, que le impida o retrase el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato. Si una circunstancia de caso fortuito o fuerza mayor impidiera a Alojalia o al cliente el cumplimiento de algunas o todas las obligaciones establecidas en este contrato, Alojalia le comunicará al cliente y viceversa, en el menor tiempo posible, las circunstancias constitutivas del caso fortuito o fuerza mayor y las obligaciones que se vieran afectadas o que fuera imposible cumplir. Alojalia o el cliente quedará eximido del cumplimiento total o parcial, según lo que procediera, de tal obligación durante el tiempo en el que las circunstancias que hubieran dado lugar al impedimento subsistieran. Alojalia y el cliente realizarán todas las gestiones oportunas para minimizar o eliminar el impedimento o las condiciones que hubieran causado el caso fortuito o fuerza mayor.

## II. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

**11.1.** Alojalia, cumpliendo estrictamente la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, informa de que los datos personales que se recogen a través de los formularios de la web se incluyen en los ficheros automatizados específicos de clientes de la empresa.

La recogida y tratamiento automatizado de los datos de carácter personal tiene como finalidad el mantenimiento de la relación contractual que en su caso se establezca con Alojalia, así como el desempeño de las tareas de gestión del servicio, de cobro, en la ejecución de este contrato, y para el desempeño de las tareas de información, formación y la realización de acciones comerciales relacionadas con los productos o servicios contratados, por cualquier medio de comunicación, incluyendo SMS y correo electrónico. Alojalia no realizará ninguna cesión de datos a terceros, salvo aquéllas necesarias para la prestación del servicio contratado.

**11.2.** Alojalia adopta las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de los mismos conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/99 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Sin embargo Alojalia no será responsable de las incidencias que puedan surgir en torno a datos personales cuando éstas se deriven: bien de un ataque o acceso no autorizado a los sistemas de tal forma que resulte imposible detectarlo o impedirlo aún adoptándose las medidas según el estado de la tecnología actual, o bien de una falta de diligencia del usuario o cliente en cuanto a la guardia y custodia de sus claves y datos personales.

**11.3.** En cumplimiento de la LOPD 15/99, el interesado puede ejercitar en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición solicitándolo mediante correo postal a Alojalia en la dirección Avenida Federico Anaya, 52, 37004 Salamanca, o en la dirección [lopd@alojalia.com](mailto:lopd@alojalia.com).

**11.4.** Alojalia no se hace responsable del incumplimiento por parte del cliente de la LOPD en la parte lo que en su actividad le corresponda y que se encuentre relacionado con la ejecución de este contrato. Por lo que cada una de las partes no se hará responsable por el incumplimiento que de estas normas realice la otra.

**11.5.** El cliente manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos y se compromete mantenerlos actualizados, comunicándolo a Alojalia. El cliente responderá de la veracidad de sus datos y será el único responsable de cuantos conflictos o litigios pudieran resultar por la falsedad de los mismos. El cliente manifiesta que cuando no introduce sus datos personales sino los de un tercero, está autorizado por éste para su introducción.