

## CONDICIONES PARTICULARES APLICABLES A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE HOSTING COMPARTIDO

**Primera.- Regulación:** El presente servicio se regirá por las Condiciones Generales de Contratación, establecidas por TREVENQUE y que se encuentren en vigor a la fecha de la contratación del servicio efectuada por el CLIENTE, por las presentes Condiciones Particulares del Servicio, así como por las características, modalidades y funcionalidades detalladas en el Presupuesto firmado por el CLIENTE, en adelante HOJA DE PEDIDO.

1.1.- Las presentes Condiciones Particulares de Contratación entrarán en vigor en la fecha indicada en la HOJA DE PEDIDO firmada por el CLIENTE y tendrán la duración indicada en la referida HOJA DE PEDIDO.

1.2.- La contratación de este servicio se renovará por periodos iguales al indicado en la HOJA DE PEDIDO, salvo preaviso en contra con una antelación de un mes a la fecha de finalización de los servicios contratados o de cualquiera de sus prórrogas.

No obstante, la resolución anticipada de este contrato por parte del cliente, sin que medie cualquiera de las causas mencionadas en la cláusula decimosexta de las condiciones generales de contratación, generará la obligación de abonar a Trevenque el importe equivalente al 50% de las cantidades que estuvieran pendientes de abono hasta la fecha de finalización.

**Segunda.- Objeto:** Conformar el objeto de las presentes Condiciones Particulares la contratación de un Plan de Hosting por parte del CLIENTE, consistente en la asignación o puesta a disposición al CLIENTE de un espacio lógico de alojamiento en un equipo informático propiedad de TREVENQUE y ubicado en sus instalaciones que realizará labores de servidor, conectado a la red Internet las 24 horas del día. El CLIENTE no tendrá acceso físico al servidor.

2.1.- Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula anterior, el cliente contará en el plan de alojamiento contratado con los recursos y aplicaciones descritas en la Hoja de Pedido firmada por el CLIENTE, y en este sentido, el CLIENTE será el responsable de la administración del espacio asignado. El CLIENTE dispondrá de acceso y control suficiente sobre el espacio contratado para poder realizar las tareas de gestión y mantenimiento. El acceso por parte del CLIENTE a los recursos contratados se realizará a través de su identificación en la herramienta denominada "Panel de Control" por medio de "usuario" y "contraseña". A través de este Panel de Control, el CLIENTE podrá gestionar y administrar los recursos contratados.

**Tercera.- Características del Servicio:** TREVENQUE pone a disposición del CLIENTE los recursos contratados conforme al Plan de hosting indicado en la Hoja de Pedido que tendrá como mínimo las siguientes características:

- a. Puesta a disposición del CLIENTE del espacio lógico en un servidor compartido con otros clientes y propiedad de TREVENQUE
- b. Ubicación del servidor donde se encuentra el espacio de alojamiento asignado al CLIENTE, en unas instalaciones físicas adecuadas que garanticen una alimentación ininterrumpida de suministro eléctrico, correcta climatización, protección contra incendios, control de acceso físico y vigilancia.

- c. Servicio de mantenimiento del Hardware del servidor donde se encuentra el espacio de almacenamiento asignado al CLIENTE.
- d. Conectividad a Internet 24h al día de los recursos contratados por el cliente
- e. Panel de Control y aplicaciones informáticas que permiten la gestión y administración del espacio de alojamiento contratado por el CLIENTE

**3.1.- Nivel de Servicio (SLA):** TREVENQUE, garantiza la disponibilidad de los recursos contratados conforme a las características indicadas en las Condiciones Generales de Contratación y con un nivel de disponibilidad superior al 99%.

Para el cálculo del porcentaje de disponibilidad, TREVENQUE empleará la siguiente fórmula:

$$D = (T - Td) / T$$

D = Disponibilidad del servicio

T = Horas totales de UN (1) mes

Td = Tiempo de indisponibilidad del servicio contratado. Este tiempo equivale al periodo transcurrido desde que se reporta la incidencia por el cliente o es detectada por sistemas de monitorización de TREVENQUE hasta que la incidencia es efectivamente solventada, restableciéndose la disponibilidad total de todos los recursos contratados.

**6.1.-** El porcentaje de disponibilidad resultante dará lugar a la aplicación de los siguientes descuentos sobre la facturación:

DISPONIBILIDAD	DESCUENTO
99% < 95%	10% descuento de la cuota mensual
95% < 90%	15% descuento de la cuota mensual
90% < 85%	25% descuento de la cuota mensual
Inferior al 85%	50% descuento de la cuota mensual

**6.2.-** En caso del CLIENTE contratar un nivel de servicio superior al indicado en este contrato, dichos porcentajes de disponibilidad y las correspondientes remuneraciones deberán estar explícitamente indicadas en la Hoja de Pedido.

**6.3.-** No se considerará indisponibilidad ni por tanto incumplimiento del nivel de servicio, los periodos de pérdida de conectividad de los recursos contratados que se deban a trabajos de mantenimiento que hayan sido preavisados por TREVENQUE con antelación suficiente

**Cuarta.- Condiciones económicas:** Los precios y condiciones económicas aplicables al Plan de Hosting contratado por el CLIENTE serán las indicadas en la Hoja de Pedido y en las Condiciones Generales de Contratación.

**4.1.-** El pago del Plan de Hosting contratado por el CLIENTE se realizará por adelantado, a través del medio de pago indicado en la Hoja de Pedido.

**Quinta.- Obligaciones de TREVENQUE:**

- a. Establecer las medidas de seguridad física y ambiental en las instalaciones donde se ubican los servidores que alojan los recursos contratados.
- b. No acceder a los datos alojados por CLIENTE, salvo autorización del mismo.

- c. Disponer de las licencias del software y autorizaciones necesarias para los servicios que presta.

**Sexta.- Obligaciones del CLIENTE:**

- a. Abonar en plazo los precios estipulados para los productos y servicios contratados.
- b. Notificar a TREVENQUE de forma inmediata, cualquier incidencia o problema surgido durante la utilización de los productos y servicios contratados por el CLIENTE.
- c. Establecer las medidas de seguridad adecuadas para evitar el uso indebido de sus servicios contratados
- d. Gestionar los usuarios y permisos de acceso al panel de control
- e. Establecer un sistema propio de copias de seguridad

**Séptima.- Responsabilidades:** Es responsabilidad del CLIENTE la gestión y administración de los recursos contratados.

- a. El CLIENTE es el único responsable de la utilización y conservación de su nombre de usuario y contraseña para el acceso, gestión y configuración de los recursos contratados
- b. El CLIENTE será el responsable exclusivo de los contenidos que aloje en Plan de Hosting. El alojamiento o utilización de los recursos con fines ilícitos implicarán la suspensión del servicio
- c. El CLIENTE deberá disponer o contratar el nombre de dominio que desee alojar en el Plan de Hosting contratado.
- d. TREVENQUE se reserva el derecho a suspender, total o parcialmente el servicio cuando se detecte un uso fraudulento o anómalo de los recursos contratados que perjudique o ponga en peligro el normal funcionamiento del servidor o los sistemas de TREVENQUE.
- e. TREVENQUE se reserva el derecho a realizar modificaciones en el software y hardware de sus servidores con la finalidad de mantener y mejorar el correcto funcionamiento de sus sistemas y la adecuación de los mismos a los avances tecnológicos o de seguridad.
- f. En cualquier caso, ambas partes admiten que la responsabilidad de TREVENQUE por cualquier daño o perjuicio del que resulte responsable, quedará limitada como máximo al importe correspondiente a una anualidad de los servicios contratados. 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 por encima de los límites expuestos en la cláusula de nivel de servicio, deberá comunicarlo con carácter previo a la contratación a través de la dirección de correo electrónico [info@trevenque.es](mailto:info@trevenque.es) a fin de efectuar una declaración previa del valor económico de los contenidos y/o indisponibilidad de los productos o servicios que desea contratar. Sobre dicha declaración, TREVENQUE realizará una oferta personalizada de contratación en la que figurarán los precios, responsabilidades y demás condiciones personalizadas para esta contratación.

**Octava.- Copias de Seguridad.** TREVENQUE dispone de un sistema diario y semanal de copias de seguridad que cumple con los requisitos establecidos por la legislación vigente. Este sistema se utilizará por TREVENQUE, cuando el origen de la pérdida o

borrado de datos se deba a causas imputables a TREVENQUE. No obstante, TREVENQUE no se responsabiliza de la pérdida o borrado accidental de los datos ni garantiza 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, (Ej. Latencia de las comunicaciones, frecuencia de realización de las copias, etc.). El CLIENTE es el único responsable de su información y por tanto de disponer de las copias necesarias para su completa restauración.

TREVENQUE dispone de un catálogo adicional de servicios de copias de seguridad para su contratación. Los servicios de restauración de archivos o copias de seguridad, debidos a causas no imputables a TREVENQUE podrán ser facturados de forma adicional.

**Novena.- Propiedad Intelectual:** El CLIENTE es propietario o dispone de licencia de uso de las aplicaciones informáticas y demás contenidos que aloje en el servidor contratado

**9.1.-** El CLIENTE no adquiere ningún derecho o licencia de las aplicaciones informáticas que hayan sido puestas a su disposición por TREVENQUE salvo el derecho de uso durante el tiempo que dure el plan de hosting contratado.

CONDICIONES PARTICULARES