

CONDICIONES PARTICULARES APLICABLES A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SERVIDOR DEDICADO

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.- Las presentes Condiciones Particulares se renovarán 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 servicio de Servidor dedicado por parte del CLIENTE, consistente en la asignación o puesta a disposición del CLIENTE en exclusiva, de un equipo informático propiedad de TREVENQUE y ubicado en sus instalaciones que realizará labores de servidor dedicado, conectado a la red Internet las 24 horas del día. El CLIENTE no tendrá acceso físico al servidor dedicado.

2.1.- Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula anterior, el CLIENTE contará en el servidor dedicado con los recursos y aplicaciones descritos en la HOJA DE PEDIDO y en este sentido, el CLIENTE será el responsable de la administración del servidor, debiendo tener los conocimientos técnicos necesarios y suficientes para la correcta administración del mismo. Por tanto, el CLIENTE dispondrá de acceso y control suficiente sobre su servidor dedicado, para poder realizar los trabajos de administración, mantenimiento, instalación o eliminación de software, estas facultades se encontrarán restringidas únicamente respecto del software necesario para el correcto funcionamiento del servidor. El acceso por parte del CLIENTE a su servidor dedicado se realizará a través de su identificación por medio de "usuario" y "contraseña".

Tercera.- Características del Servicio: TREVENQUE pone a disposición del CLIENTE los recursos asignados a su servidor dedicado, conforme el servicio contratado en la HOJA DE PEDIDO que tendrá como mínimo las siguientes características:

- a. Ubicación del servidor dedicado, en unas instalaciones físicas adecuadas que garanticen una alimentación ininterrumpida de suministro eléctrico, correcta climatización, protección contra incendios, control de acceso físico y vigilancia

- b. Garantía de disponibilidad del hardware del equipo informático (servidor) asignado al CLIENTE.
- c. Conexión del servidor dedicado a Internet las 24h al día
- d. Sistema Operativo, Panel de Control o aplicaciones informáticas contratadas por el CLIENTE y que se encuentren detalladas en la HOJA DE PEDIDO
- e. IP estática.

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 99,9% para los servicios de suministro eléctrico, climatización y conexión del servidor dedicado a internet y superior al 99,5% para la garantía de disponibilidad del hardware del equipo informático.

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:

- a. Para los servicios de suministro eléctrico, climatización y conexión del servidor dedicado a internet:

DISPONIBILIDAD	DESCUENTO
99,9% < 99%	5% descuento de la cuota mensual
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

- b. Para la disponibilidad del hardware del servidor:

DISPONIBILIDAD	DESCUENTO
99,5% < 99%	5% descuento de la cuota mensual
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 indicando 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 indicado en la HOJA DE PEDIDO.

Quinta.- Obligaciones de TREVENQUE:

- a. Poner a disposición del CLIENTE la infraestructura técnica necesaria para la interconexión del equipo informático (servidor dedicado) a la red Internet.
- b. Establecer las medidas de seguridad física y ambiental en las instalaciones donde se ubican el servidor contratado
- c. No acceder a los datos que el CLIENTE haya almacenado en el servidor dedicado, salvo autorización del CLIENTE.
- d. 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. Informar a TREVENQUE de las aplicaciones que instala en el servidor dedicado y de las características de estas.
- 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 servidor dedicado
- e. Disponer de un sistema de copias de seguridad. Al no disponer de acceso al servidor, TREVENQUE no realiza copias de seguridad sobre su contenido debiendo disponer el CLIENTE de un sistema propio de copias de seguridad o contratar los servicios adicionales ofertados por TREVENQUE

Séptima.- Responsabilidades: El acceso y uso del servidor dedicado es responsabilidad exclusiva del CLIENTE, de tal manera que TREVENQUE no es responsable de cualquier daño directo o indirecto que el CLIENTE o sus usuarios pudieran ocasionar.

- a. El CLIENTE es el único responsable de la utilización y conservación de su nombre de usuario y contraseña para el acceso, configuración y administración del servidor dedicado.
- b. El CLIENTE será el responsable exclusivo de los contenidos que aloje en el servidor. La utilización de los recursos contratados con fines ilícitos implicará la suspensión del servicio

- c. 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.
- d. 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.
- e. TREVENQUE será el encargado del mantenimiento del hardware del servidor dedicado. TREVENQUE no se responsabiliza de los daños o pérdida de información provocados por fallos del hardware o la mala administración del sistema operativo. En caso de fallo, TREVENQUE repondrá el servidor a su estado original en el momento de la entrega al cliente si este lo solicita.
- f. En cualquier caso, ambas partes admiten que la responsabilidad de TREVENQUE por cualquier daño o perjuicio del que resulte responsable, según las estipulaciones descritas anteriormente, 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 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.- 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

8.1.- 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 de duración de los productos o servicios contratados.