

## CONDICIONES PARTICULARES APLICABLES A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE HOSTING DE CORREO ELECTRÓNICO

**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 el referido documento.

**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 alojamiento DE CORREO ELECTRÓNICO por parte del CLIENTE, consistente en la puesta a disposición de un espacio lógico de alojamiento en un equipo informático propiedad de TREVENQUE y ubicado en sus instalaciones que realizará labores de servidor de correo electrónico, 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 contratado con los recursos y aplicaciones descritos en la HOJA DE PEDIDO firmada por el CLIENTE, y en este sentido, el CLIENTE será el responsable de la administración del servicio de CORREO ELECTRÓNICO. El CLIENTE dispondrá de acceso y control suficiente para poder realizar las tareas de gestión y mantenimiento de cuentas de correo y sus usuarios. 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".

**Tercera.- Características del Servicio:** TREVENQUE pone a disposición del CLIENTE los recursos contratados conforme a las especificaciones indicadas en la HOJA DE PEDIDO que tendrá como mínimo las siguientes características:

- a. Puesta a disposición del CLIENTE de un servicio de CORREO ELECTRÓNICO POP3/IMAP4, según las características detalladas en la HOJA DE PEDIDO
- b. Servicio de mantenimiento del software y Hardware del servidor donde se encuentra alojado el servicio de correo electrónico asignado al CLIENTE.
- c. Conectividad a Internet 24h al día del servicio de correo electrónico.
- d. Panel de Control y aplicaciones informáticas que permiten la gestión y administración del servicio de correo electrónico para la asignación de dominios, creación de cuentas de correo y gestión de usuarios.

**3.1.- Nivel de Servicio (SLA):** TREVENQUE, garantiza la disponibilidad de los recursos contratados conforme al nivel de servicio indicado en la HOJA DE PEDIDO y las Condiciones Generales de Contratación.

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 al menos 24h de antelación.

**Cuarta.- Condiciones económicas:** Los precios y condiciones económicas aplicables al Plan 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. La puesta a disposición del CLIENTE y el correcto funcionamiento del servicio de alojamiento de CORREO ELECTRÓNICO
- b. La administración y mantenimiento del software y hardware necesarios para la prestación del servicio de alojamiento de CORREO ELECTRÓNICO.
- c. Establecer las medidas de seguridad física y ambiental en las instalaciones donde se ubican los servidores que soportan el servicio de alojamiento de CORREO ELECTRÓNICO
- d. No acceder a los datos alojados por CLIENTE, salvo autorización del mismo.
- e. Disponer de las licencias del software y autorizaciones necesarias para los servicios contratados

**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. Administrar las cuentas de correo electrónico y sus usuarios.
- e. No utilizar el servicio de CORREO ELECTRÓNICO para la difusión de spam, contenidos ilícitos o que perjudiquen derechos de terceros.
- f. Disponer del nombre de dominio asignado al servicio de CORREO ELECTRÓNICO
- g. Disponer de un sistema propio de copias de seguridad

**Séptima.- Responsabilidades:**

- 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 del servicio de CORREO ELECTRÓNICO
- b. 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.
- c. 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.
- d. TREVENQUE no es responsable de la pérdida, eliminación o extravío de correos por causas que no guarden relación directa con un mal funcionamiento de su servicio de alojamiento de CORREO ELECTRÓNICO, entre otras causas, TREVENQUE no responderá de la pérdida de información o retrasos en la entrega de correos derivadas del uso de software o hardware no instalado por TREVENQUE, del anormal funcionamiento de servicios, equipos o aplicaciones de terceros (incluido el CLIENTE), daños causados por virus o malware, o acciones de los usuarios del servicio de CORREO ELECTRÓNICO
- e. 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 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 contratado.

CONDICIONES PARTICULARES