

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

### Primera. Consideraciones Previas.

**1.1.** Las presentes Condiciones legales de contratación, regulan la adquisición por el CLIENTE, de los productos y servicios comercializados por **Trevenque Sistemas de Información SL**, en adelante **TREVENQUE**, empresa domiciliada en el Camino Bajo de Huétor, 150, CP. 18008 de la localidad de Granada, con CIF núm. B18316828, y email de contacto [info@trevenque.es](mailto:info@trevenque.es).

**1.2.** A efectos de lo dispuesto en estas Condiciones Generales de Contratación se entenderá como CLIENTE a aquella persona física o jurídica que adquiera o contrate cualquiera de los productos o servicios comercializados por TREVENQUE.

**1.3.** La adquisición por el CLIENTE de cualquiera de los productos o servicios ofrecidos por TREVENQUE implica la aceptación sin reservas, de las presentes Condiciones Generales de Contratación, así como de las Condiciones Particulares aplicables al producto o servicio contratado por el CLIENTE.

**1.4.** Aunque las Condiciones Generales de Contratación, las Condiciones Particulares de Contratación de cada producto o servicio y la Hoja de Pedido forman un todo o compendio de normas que se aplican a las relaciones entre el CLIENTE y TREVENQUE, complementándose unas a otras; en caso de contradicción entre estas normas, prevalecerá en primer lugar lo indicado en la Hoja de Pedido, en defecto de esta, lo establecido en las Condiciones Particulares, y en defecto de estas dos, lo indicado en las presentes Condiciones Generales de Contratación.

### Segunda. Condiciones económicas.

**2.1.** el CLIENTE deberá abonar los precios de cada producto o servicio adquirido conforme a lo estipulado en la Hoja de Pedido.

**2.2.** En caso de demora o impago de los recibos por parte del CLIENTE, TREVENQUE podrá suspender, total o parcialmente los productos o servicios contratados hasta que los pagos se encuentren plenamente regularizados. En el caso de que el CLIENTE no abone los recibos impagados en el plazo de 15 días desde que sea requerido para ello, TREVENQUE quedará facultado para cancelar los servicios contratados, sin perjuicio del derecho a reclamar los importes debidos.

**2.3.** Cuando el CLIENTE elija la opción de pago mediante transferencia bancaria, deberá ejecutarla en los términos y condiciones estipuladas en la Hoja de Pedido.

**2.4.** Cuando el CLIENTE elija la opción de pago domiciliado, deberá devolver relleno y sellado el documento de domiciliación SEPA que le envíe TREVENQUE a estos efectos.

**Tercera. Características de los Productos y Servicios Contratados.**

**2.1.** Las características de los productos y servicios contratados por el CLIENTE se encuentran detalladas en las Condiciones Particulares de Contratación de cada producto o servicio y en la Hoja de Pedido.

**Cuarta. Obligaciones de TREVENQUE**

**4.1.** TREVENQUE se compromete a prestar sus servicios, sin demoras injustificadas con todos los medios técnicos a su alcance, de forma adecuada al estado actual de la técnica y proporcionada al precio de los servicios contratados. Para ello, empleará personal idóneo, de probada capacidad técnica, así como bienes y recursos adecuados a las necesidades y requerimientos específicos necesarios para la prestación de los servicios contratados.

**Quinta. Responsabilidades de TREVENQUE.**

**5.1.** TREVENQUE no será responsable ni de los daños y perjuicios causados al CLIENTE, ni de los periodos de indisponibilidad de sus servicios que sean debidos a causas ajenas a la voluntad de TREVENQUE o provocados por el CLIENTE o terceros que no tengan ningún tipo de relación con TREVENQUE. A título meramente de ejemplo, se indican algunas causas en las que TREVENQUE no será considerado responsable de los fallos o periodos de indisponibilidad de sus servicios:

- a) Los errores y fallos de los servicios de TREVENQUE provocados por el CLIENTE, o por sus usuarios
- b) Problemas ocasionados por elementos ajenos a TREVENQUE, tales como deficiencias en el software o hardware utilizado por el CLIENTE o sus usuarios; fallos de conexión a internet o lentitud de la misma.
- c) Incumplimientos, retrasos, o mal funcionamiento de servicios o niveles de servicios de terceros ajenos a TREVENQUE (proveedores de acceso a Internet, etc.)
- d) Operaciones de mantenimiento programadas y preavisadas con al menos con 24h de antelación por TREVENQUE.
- e) Errores o daños provocados por la interacción de software, aplicaciones o cualquier otra secuencia de código, instaladas o ejecutadas por el CLIENTE o terceros ajenos a TREVENQUE, en los equipos o sistemas informáticos del CLIENTE.
- f) Acciones negligentes, uso abusivo o errores de configuración del CLIENTE.
- g) Daños o interrupciones del servicio causados por circunstancias de fuerza mayor, ataque terrorista o desastre natural.
- h) Ataques malintencionados de terceros, ejecución de software malicioso, malware, etc., que afecten a los servicios contratados, y cuyo origen no dependa directamente de acciones realizadas por TREVENQUE.

**5.2.** 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 equivalente al 30 % del precio abonado por el CLIENTE durante los 12 meses anteriores a la generación de los daños y perjuicios. Si el CLIENTE considera que estas cuantías no satisfacen los daños o perjuicios que puedan causar la pérdida total o parcial de su información y o contenidos para los cuales desea

contratar los productos o servicios de TREVENQUE, 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 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. Lo dispuesto en esta cláusula no será de aplicación a los casos de indisponibilidad regulados en la cláusula sexta.

#### **Sexta. Nivel de Servicio (SLA).**

**6.1.** TREVENQUE, garantiza una disponibilidad de los recursos contratados por el CLIENTE superior al 99,5%, salvo en aquellos productos o servicios que se indique lo contrario en sus respectivas Condiciones Particulares de Contratación. Se entiende por disponibilidad el tiempo en el que los recursos contratados se encuentran operativos para prestar servicios. Para el cálculo del porcentaje de disponibilidad, TREVENQUE empleará la siguiente fórmula:

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

D = Disponibilidad del servicio

T = Horas totales de tres (3) meses

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 los sistemas de monitorización de TREVENQUE hasta que la incidencia es efectivamente solventada, restableciéndose la disponibilidad total de todos los recursos contratados.

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

DISPONIBILIDAD	DESCUENTO
99,5% < 99%	5% descuento de la cuota mensual
99% < 98%	10% descuento de la cuota mensual
98% < 95%	15% descuento de la cuota mensual
95% < 90%	25% descuento de la cuota mensual
90% < 85%	50% descuento de la cuota mensual
Inferior al 85%	100% descuento de la cuota mensual

**6.3.** Los porcentajes de descuento se calcularán sobre la cuota mensual o parte proporcional de la cuota anual aplicándose en la siguiente factura. Estos descuentos no serán reembolsables en dinero en efectivo salvo que la indisponibilidad se produzca en el último mes de servicios antes de la finalización o resolución de los servicios contratados, en cuyo caso se abonarán en dinero al CLIENTE.

**6.4.** La aplicación del SLA descrito en estas condiciones generales de contratación, y el cómputo de indisponibilidad para la aplicación de los descuentos descritos en la tabla anterior, se iniciarán desde el momento en el que TREVENQUE reciba el ticket enviado por el CLIENTE reclamando la indisponibilidad y finalizará cuando la incidencia sea resuelta por TREVENQUE.

El ticket o incidencia deberán comunicarse a TREVENQUE a través de los medios de comunicación y en los horarios establecidos por TREVENQUE a estos efectos.

El CLIENTE tendrá 30 días naturales desde la incidencia de indisponibilidad para solicitar el descuento conforme a las normas expuestas.

La alegación por parte del CLIENTE del incumplimiento de los niveles de disponibilidad pactados en esta cláusula deberá ser probada

**6.5.** No será de aplicación los descuentos señalados en esta cláusula cuando la pérdida de disponibilidad se deba a cualquiera de las circunstancias detalladas en la cláusula 5.1.

#### **Séptima. Obligaciones del CLIENTE.**

**7.1.** El CLIENTE se compromete al abono en plazo y forma los precios estipulados para los servicios contratados

**7.2.** El CLIENTE deberá notificar a TREVENQUE de forma inmediata, cualquier incidencia o problema surgido durante la utilización de los productos y servicios contratados.

**7.3.** El CLIENTE se compromete a utilizar los servicios contratados conforme a los usos normales de la técnica, no dedicándolos a fines ilícitos conforme a la legislación vigente. Cualquier uso que se efectúe de forma contraria a la Ley constituirá un incumplimiento contractual por parte del CLIENTE, siendo causa objetiva de resolución de los productos o servicios contratados.

**7.4.** Queda prohibido el uso o instalación de programas o dispositivos capaces de invalidar los controles o contraseñas de seguridad, establecidos por TREVENQUE; estando igualmente prohibido descifrar las claves, sistemas o algoritmos de cifrado o cualquier otro elemento de seguridad que intervenga en los procesos o servicios proporcionados por los servicios contratados, así como intentar aumentar sus permisos o privilegios, o suplantar o eludir las credenciales de cualquier otro CLIENTE, de forma fraudulenta.

**7.5.** El incumplimiento de estas obligaciones podrá dar lugar a la suspensión total o parcial de los servicios contratados, así como a la resolución de los mismos.

## **Octava. Mantenimiento y Soporte.**

**8.1.** TREVENQUE pone a disposición del CLIENTE un servicio de soporte destinado a resolver todas aquellas dudas que puedan surgir al CLIENTE sobre el uso y funcionamiento de los productos o servicios contratados. Este servicio se prestará mediante email o teléfono. El Servicio de soporte funcionará de 8:30 a 14:30 horas, y de 16:30 a 19:30 horas de lunes a viernes salvo festivos y sin perjuicio de la adaptación de dicho horario a lo que pudiera acordarse en el Convenio Colectivo de los trabajadores de TREVENQUE respecto al establecimiento de un horario de verano.

**8.2.** El servicio de Mantenimiento y soporte incluye las actividades encaminadas a la resolución de las anomalías y/o incidencias que se pudiesen detectar en el funcionamiento de los productos o servicios contratados, siempre que estas anomalías no hayan sido causadas por cualquiera de las circunstancias detalladas en la cláusula quinta de estas condiciones. El CLIENTE deberá comunicar las anomalías que se puedan producir con arreglo al siguiente procedimiento:

El CLIENTE definirá exactamente el problema detectado y lo comunicará por escrito, mediante el envío de un email a la dirección de correo [incidencias@trevenque.es](mailto:incidencias@trevenque.es). Será responsabilidad del CLIENTE asegurarse de verificar la recepción del email por parte de TREVENQUE.

El CLIENTE proporcionará la asistencia que le sea necesaria a TREVENQUE para corregir y/o documentar el problema detectado, proporcionando descripciones y realizando pruebas sobre el SERVICIO, en la forma en la que TREVENQUE lo solicite.

Las incidencias serán recibidas y atendidas en el horario laboral de TREVENQUE expresado anteriormente, ofreciéndose el siguiente nivel de servicio:

- Plazo de atención de incidencias: Habrán de atenderse en un máximo de 2 horas, dentro de horario laboral de TREVENQUE.
- Plazo de respuesta, indicando origen y causas de la incidencia: En un máximo de 6 horas desde que se recibió la incidencia, dentro de horario laboral de TREVENQUE.
- Plazo de comunicación del tiempo aproximado de resolución: en un máximo de 8 horas desde que se recibió la incidencia, dentro de horario laboral de TREVENQUE.

## **Novena. Subcontrataciones.**

**9.1.** El CLIENTE autoriza a TREVENQUE a la subcontratación de los servicios necesarios para el cumplimiento de las obligaciones estipuladas entre las PARTES, debiendo comunicar en su caso al CLIENTE, el nombre de la entidad o profesional al que se le encomienden tareas que puedan implicar el acceso o tratamiento de los datos de carácter personal propiedad del CLIENTE.

## **Décima. Cesión.**

**10.1.** El CLIENTE no podrá ceder, subarrendar y/o transferir a terceros ajenos a la relación existente entre TREVENQUE y el CLIENTE, y bajo cualquier tipo de modalidad o título, los derechos y obligaciones que le concedan tanto estas Condiciones Generales de Contratación, como las Condiciones Particulares de cada producto o servicio que hubiese contratado, **sin el previo consentimiento por escrito de TREVENQUE**. De cualquier forma, TREVENQUE

únicamente será responsable ante el CLIENTE de la prestación de los servicios contratados por el CLIENTE a través de la Hoja de Pedido, quedando exenta de cualquier tipo de responsabilidad u obligación frente a los terceros a los que el CLIENTE haya cedido sus derechos y obligaciones, y no admitiendo por tanto ningún tipo de reclamación o exigencia de cumplimiento que le trasladen directamente a TREVENQUE los cesionarios a los que el CLIENTE haya cedido sus derechos y obligaciones.

**8.2.** TREVENQUE podrá proceder a la suspensión inmediata de los servicios, incluida la resolución y/o cancelación de los mismos, en los casos en los que tenga constancia de que el CLIENTE infringe lo dispuesto en esta cláusula.

#### **Undécima. Confidencialidad y Seguridad.**

**11.1.** El CLIENTE y TREVENQUE se obligan a guardar secreto respecto tanto de los datos personales accedidos, como del resto de información confidencial a la que tengan acceso con motivo del desarrollo y ejecución de la relación contractual que una a las PARTES.

Las PARTES se comprometen a imponer esta obligación de confidencialidad a todo su personal o colaboradores que participen de forma directa o indirecta en la prestación de los servicios contratados por el CLIENTE, y a cualquiera de sus trabajadores que de algún modo pueda tener conocimiento de la información vinculada a los servicios contratados por el CLIENTE.

**11.2.** TREVENQUE utiliza tecnologías adecuadas al estado de la técnica actual, para proteger los datos del CLIENTE. No obstante, debemos recordarle que no existe la tecnología invulnerable y que por tanto el CLIENTE debe poner los medios que estén a su alcance para mantener el nivel de seguridad de sus datos, TREVENQUE recomienda que se utilicen contraseñas robustas para el acceso a la cuenta de usuario, con al menos 8 caracteres que alternen cifras, letras, mayúsculas, minúsculas y caracteres especiales. Así mismo, TREVENQUE recomienda al CLIENTE que modifique su clave con periodicidad (al menos una vez al año) y que ante cualquier sospecha de que un tercero pueda conocerla, proceda a su inmediata modificación.

**11.3.** Una vez finalizados los servicios contratados, TREVENQUE concede al CLIENTE un plazo improrrogable de 15 días para la copia y retirada de los contenidos que el CLIENTE haya almacenado en los productos o servicios contratados. Transcurrido dicho plazo TREVENQUE procederá al borrado de toda la información.

**11.4.** El CLIENTE autoriza a TREVENQUE, a los solos efectos de su utilización como referencia comercial, la divulgación de sus datos identificativos y/o signos distintivos, así como la condición de cliente de los productos y servicios ofrecidos por TREVENQUE. Esta autorización se entiende concedida únicamente para la inclusión del cliente en las campañas publicitarias, listas y portafolios de referencias comerciales que bajo cualquier medio edite TREVENQUE.

**11.5.** Las obligaciones relativas a la confidencialidad reguladas en esta cláusula undécima subsistirán incluso después de finalizados los servicios contratados por el CLIENTE, y su

incumplimiento podrá ser objeto de reclamaciones por las responsabilidades en las que pueda incurrir cualquiera de las PARTES, incluidos los daños y perjuicios que se ocasionen a cualquiera de las partes por el incumplimiento de estas obligaciones. Quedan excluidos de reclamación la revelación de información amparada por el cumplimiento de una obligación legal o por la obligación de contestar a un requerimiento administrativo o judicial efectuado conforme a la legislación vigente.

#### **Duodécima. Política de Privacidad.**

**12.1.** Los datos personales incluidos en la Hoja de Pedido y aquellos otros intercambiados entre las PARTES para posibilitar la prestación de los Servicios serán tratados por la otra PARTE con la finalidad de permitir el desarrollo, cumplimiento y control de la relación de prestación de Servicios concertada, así como el envío de información relacionada con los productos o servicios contratados y análogos o complementarios, siendo la base del tratamiento el cumplimiento de la relación contractual y el interés legítimo, conservándose los datos durante todo el tiempo en que esta subsista y aún después, hasta que prescriban las eventuales responsabilidades derivadas de ella. Las PARTES se comprometen a trasladar a los titulares de los datos facilitados esta información, así como a indicarles que podrán dirigirse por escrito a los respectivos domicilios de cada una de las PARTES para ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación.

#### **Decimotercera. Acceso y Tratamiento de Datos de Carácter Personal.**

**13.1.** En los supuestos en los que, como consecuencia de los servicios contratados por el CLIENTE, TREVENQUE realice operaciones de tratamiento de datos de carácter personal, esta será considerada como encargada del tratamiento, mientras que el CLIENTE será considerado como responsable del tratamiento. En estos supuestos, las relaciones entre las PARTES, con respecto al tratamiento de los datos de carácter personal, se regularán a través del correspondiente Contrato de Encargado de Tratamiento que vendrá recogido, cuando así proceda, en las Condiciones Particulares aplicables a cada producto o servicio concreto prestado por TREVENQUE.

**13.2. Condiciones de Seguridad del Centro de Procesamiento de Datos de TREVENQUE:** TREVENQUE garantiza al CLIENTE que su Centro de Procesamiento de Datos reúne las condiciones y características físicas, ambientales y de seguridad adecuadas, disponiendo entre otras, de las siguientes medidas de seguridad:

- Sistemas de control de acceso que evitan la entrada de personal no autorizado.
- Sistemas adecuados de control de temperatura.
- Sistemas de detección y extinción de incendios.
- Sistemas de alimentación ininterrumpida de suministro eléctrico.
- Sistemas redundantes de telecomunicaciones.

**Decimocuarta. Propiedad Intelectual e Industrial.**

**14.1.** TREVENQUE es titular o posee los derechos de uso y explotación comercial de todos los derechos sobre la propiedad intelectual que guarden relación con los productos y servicios contratados, así como de los nombres comerciales, marcas o signos distintivos, logotipos y símbolos que son utilizados por TREVENQUE para la prestación de sus servicios, y/o aparecen o se comercializan a través de la web [www.trevenque.es](http://www.trevenque.es), o de otras webs de TREVENQUE

**14.2.** Por su parte, el CLIENTE es el legítimo propietario o dispone de las licencias de uso y/o autorizaciones de las aplicaciones informáticas, software y demás contenidos que aloje en los equipos de TREVENQUE que formen parte de los productos o servicios de TREVENQUE contratados por el CLIENTE.

**Decimoquinta. Información a tener en cuenta por el CLIENTE.**

**15.1.** TREVENQUE no admite contrataciones realizadas por menores de 18 años. Así mismo, TREVENQUE se reserva el derecho a rechazar un pedido cuando tenga fundadas sospechas de fraude.

**Decimosexta. Terminación.**

**16.1.** Las presentes Condiciones Generales de Contratación finalizarán, de manera anticipada, cuando concurra cualquiera de las siguientes causas de resolución:

- a) Mutuo Acuerdo de las PARTES.
- b) Inexistencia de productos y/o servicios contratados con TREVENQUE.
- c) Resolución por incumplimiento de alguna de las PARTES de las obligaciones derivadas de la relación contractual.
- d) El impago, por parte de la CLIENTE, de las facturas emitidas por TREVENQUE durante un periodo superior a quince (15) días.
- e) Por causa de **fuerza mayor**, esto es, cuando por acontecimientos o acciones externas imprevisibles, ajenas y fuera del control de TREVENQUE; se produzcan continuos retrasos en el cumplimiento de alguna o de la totalidad las obligaciones derivadas de estas Condiciones Generales de Contratación. Cuando se produzca una de estas acciones externas o acontecimiento imprevisible TREVENQUE deberá ponerlo de inmediato en conocimiento de la otra PARTE, quedando desde ese momento eximida del cumplimiento parcial o total de sus obligaciones durante el tiempo que perduren las circunstancias impositivas. En el caso de que estas circunstancias impositivas perduren durante más de dos meses, cualquiera de las PARTES podrá resolver las relaciones contractuales afectadas por dichas circunstancias sin que pueda imponérsele sanción o penalización alguna por dicha resolución. Ello no obstante, el CLIENTE deberá abonar los servicios pendientes de abono que se hayan realizado por TREVENQUE hasta el momento en el que se produzca la resolución o cancelación definitiva de los servicios contratados.



- f) Cualquier otra causa establecida por la legislación vigente aplicable a las presentes Condiciones Generales de Contratación.

**16.2.** Para que cualquiera de estas causas de resolución surta plenos efectos, bastará que la PARTE que esté al corriente de sus obligaciones notifique la causa de resolución a la otra parte. Trascurridos 15 (quince) días naturales desde la fecha de la notificación a la PARTE incumplidora del incumplimiento producido, sin que esta realice actividad alguna para subsanar dicho incumplimiento, se producirá la rescisión definitiva o cancelación de los productos o servicios contratados sin necesidad de practicar nuevas notificaciones.

**16.3.** La resolución anticipada de un producto o servicio, llevada a cabo por parte de un CLIENTE, y siempre y cuando dicha resolución no se haya producido por aplicación de las causas de resolución recogidas en las cláusulas 16.1.b, 16.1.c (cuando sea TREVENQUE la que incumpla sus obligaciones) y 16.1.e, generará la obligación del CLIENTE de abonar a TREVENQUE el importe equivalente al 50% de las cantidades que estuvieran pendientes de abono hasta la finalización de los servicios o de cualquiera de sus prórrogas, más la devolución del importe correspondiente a los descuentos que TREVENQUE hubiese aplicado al cliente.

**16.4.** En cualquier caso, la extinción o resolución, por cualquier motivo o circunstancia de los productos o servicios contratados por el CLIENTE, no exonerará a las PARTES del cumplimiento de las obligaciones devengadas y pendientes de liquidación, ejecución o pago.

#### **Decimoséptima. Cambios en las Condiciones Legales de Contratación y Jurisdicción.**

**17.1.** Tanto estas Condiciones Generales de Contratación, como el resto de las Condiciones Particulares aplicables por TREVENQUE para cada servicio concreto han sido publicadas en la fecha indicada en el margen superior de cada página de cada documento y cualquier modificación de sus términos será publicada en la página web [www.trevenque.es](http://www.trevenque.es) y notificada al CLIENTE con carácter previo a su entrada en vigor.

**17.2.** La compra de productos y servicios realizada por el CLIENTE tendrá carácter mercantil y se encuentra sometida a la legislación española y en el caso de surja cualquier litigio o controversia entre las PARTES, estas acuerdan someterse a la jurisdicción de los tribunales de la ciudad de Granada (España). Esta cláusula de sumisión expresa a los tribunales de la ciudad de Granada no será aplicable para los supuestos de litigio con aquellos CLIENTES, que según la legislación española vigente ostenten la condición de consumidores, en cuyo caso ambas partes estarán sometidos a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de residencia del consumidor, o a aquella que determinen las leyes españolas en materia de consumo.

**Decimoctava. Definiciones aplicables a todas las Condiciones Particulares de Contratación:** en la presente cláusula se definen los términos y conceptos aplicables a todos los productos y servicios comercializados por TREVENQUE y a las Condiciones Particulares de los mismos.

**18.1. Hoja de Pedido:** documento en el que se detallarán los datos identificativos del CLIENTE; el producto o servicio contratado por el CLIENTE, así como sus características, modalidades y funcionalidades; el precio y forma de pago del mismo que deberá abonar el CLIENTE; y la referencia o indicación de que Condiciones Particulares se aplican a los productos y servicios contratados. La Hoja de Pedido deberá ir firmada por el CLIENTE.

**18.2. Nombre de dominio:** conjunto de caracteres que identifica un sitio de la red Internet con una dirección (IP).

**18.3. IP (Internet Protocol):** conjunto de reglas que regulan la transmisión de datos a través de la red Internet.

**18.4. Certificado de Seguridad (SSL):** permite disponer de un sitio web seguro, donde sus usuarios puedan intercambiar información sin riesgos, asegurando la autenticación, confidencialidad e integridad de los datos que se transmiten a través de Internet.

**18.5. Transferencia mensual:** Volumen de tráfico en bytes que genera un servicio contratado por mes. Incluye todas las cargas y descargas al servidor y desde el servidor.

**18.6. Hosting:** Servicio consistente en el alquiler de espacio en los Servidores de TREVENQUE para el almacenamiento de contenidos o sitios web, con el objetivo de ser accedidos de forma remota.

**18.7. Hosting Compartido:** Servicio de alquiler de espacio en los servidores de TREVENQUE a varios CLIENTES para el almacenamiento de sus contenidos o páginas web. Cada CLIENTE únicamente puede acceder a su espacio de alojamiento.

**18.8. Servidor Dedicado:** Servicio de alquiler de un servidor de forma exclusiva para un solo CLIENTE.

**18.9 Housing:** Servicio de alquiler de un espacio físico en las instalaciones de TREVENQUE para la ubicación de servidores propiedad del CLIENTE.

**18.10. Firewall:** Un Firewall o Cortafuegos es un elemento de seguridad, cuya finalidad es filtrar todo el tráfico entrante y saliente de un ordenador (servidor), mediante políticas de tráfico que permiten controlar toda la información que entra o sale de un equipo o sistema.

\*\*\*\*\*