

CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código de Contrato:

[Fecha de Contratación de servicio especificada en la Orden de Pedido]

Entrada en Vigor:

[Fecha de Contratación de servicio especificada en la Orden de Pedido]

| | |
|------------------|--------------------|
| CARTAGON P.P. | EL CLIENTE P.P. |
|------------------|--------------------|

En Tres Cantos, [Fecha especificada en la Orden de Pedido]

COMPARECEN E INTERVIENEN

(a) De una parte, **CARTAGON S.L.**, sociedad de nacionalidad española, con domicilio en la calle Urano 50, Tres Cantos y con C.I.F número B-82591165 (en adelante "**Cartagon**").

(b) De otra parte [Datos del cliente especificados en la Orden de Pedido] (en adelante el "**Cliente**").

Cada uno de ellos, en adelante individualmente denominados como la "**Parte**" y colectivamente como las "**Partes**".

Ambas Partes y con el carácter con el que actúan, dicen tener y se reconocen mutuamente plena capacidad para obligarse, lo que efectúan por medio de este Contrato Marco de Prestación de Servicios, a cuyo efecto,

EXPONEN

I. Que CARTAGON, S.L., es una empresa dedicada a la prestación de servicios telemáticos, especializada en el cloud computing, alojamiento de infraestructuras, registro de dominios y servicios de conectividad y ancho de banda.

II. Que el cliente está interesado en la contratación de los servicios de Cartagon dentro del ámbito antes señalado, los cuales se especificarán en cada momento a través de las distintas órdenes de Pedido que se suscriban como anexo a este contrato.

III. Que es voluntad de las Partes mantener una relación comercial, que se materialice en la celebración de un contrato marco de prestación de servicios, que se desea constituyan una relación comercial única que contemple como un conjunto las distintas órdenes de pedido puedan suscribirse.

IV. Que teniendo en cuenta la totalidad de los Expositivos anteriores y las negociaciones habidas entre las Partes, ambas Partes acuerdan la celebración del presente CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (en adelante, el presente contrato junto con sus anexos, apéndices y órdenes de pedido conjuntamente referidos como el "**Contrato**") a fin de regular las condiciones en que se celebrarán los contratos concretos dentro de esa relación comercial única, estableciendo a tal efecto las siguientes

CLÁUSULAS

1 Naturaleza y Régimen jurídico

El presente documento (que, conjuntamente su parte dispositiva, anexos y órdenes de pedido forman una unidad) tiene el carácter de Contrato Marco. Los contratos que se convengan a su amparo entre las Partes, mediante la correspondiente orden de pedido (en adelante, la/s "**Orden/es de Pedido**") se entenderán integradas en el objeto del presente Contrato, siéndoles de aplicación lo dispuesto en el mismo, sin perjuicio de las condiciones particulares (las "**Condiciones Particulares**") que puedan contener las Órdenes de Pedido.

En caso de contradicción entre el presente Contrato Marco y la Orden de Pedido, prevalecerá lo dispuesto en este último documento.

2 Definiciones e interpretación

2.1 Términos Generales

Cartagon, S.L.

Empresa dedicada a la prestación de servicios telemáticos, especializada en el alojamiento de infraestructuras, registro de dominios y servicios de conectividad y ancho de banda.

Cliente

Toda aquella persona física o jurídica interesada en contratar los servicios de Cartagon y que formaliza el presente documento.

Helpdesk

Se trata de una herramienta online accesible en <https://helpdesk.cartagon.com> en la que el cliente debe darse de alta y donde se registran todas las incidencias de servicio que se produzcan, permitiendo este sistema un adecuado seguimiento de las mismas.

Cartagon utilizará esta herramienta como medio prioritario para comunicarse con el cliente, y recomienda al Cliente que la utilice, asimismo, como medio prioritario para comunicarse con Cartagon.

Contrato de Prestación de Servicios

Contiene todas las cláusulas recogidas en este documento, así como toda información adicional sobre los servicios elegidos por el cliente cuya contratación se formaliza con la suscripción del presente documento.

Orden de Pedido

Documento mediante el cuál Cartagon realiza propuestas de contratación al cliente y que, una vez aceptado y firmado en todas sus páginas, se integrará en el presente contrato como Anexo para certificar la existencia y vigencia de un servicio particular conforme al marco contractual que establece el presente contrato.

2.2 Servicios

2/7

Administración

Puede contratarse la gestión de cualquier sistema o equipo informático. El servicio de gestión consistirá en que Cartagon se encargará por el cliente de realizar todas las funciones que el cliente precise para la adecuada operatividad del sistema o equipo que tenga alojado en el Centro de Datos de Cartagon.

Cartagon sólo gestiona equipos que el cliente tenga alojados en el Centro de Datos de Cartagon.

Backup

El servicio de backup es un servicio de copias de seguridad, mediante el cuál el cliente dispone de espacio, medido en GB, en dispositivos de almacenamiento de datos de Cartagon para almacenar todos los datos que desee. Para ello, Cartagon le proveerá del software y asistencia necesarios.

Co-Location

El servicio de co-location es un servicio mediante el cuál el cliente alquila espacio en una sala de Cartagon para colocar uno o varios bastidores. El espacio se mide en metros cuadrados, y puede llevar asociados cualesquiera otros servicios, recogidos y no recogidos en estas definiciones.

Conectividad

El servicio de conectividad es un servicio mediante el cuál un cliente dota de un determinado ancho de banda a los equipos que aloja en el Centro de Datos de Cartagon, sean estos equipos propios (servicios de housing o co-location) o de Cartagon (servicio de servidor dedicado).

Housing

El servicio de housing es un servicio mediante el cuál el cliente alquila el espacio necesario en los bastidores de Cartagon, medido en U (unidad estándar de medida en el sector y correspondiente a volumen delimitado por 4,50cm. de alto por 48,30cm. de ancho por 90cm. de fondo) al efecto de alojar equipos del cliente en el Centro de Datos de Cartagon.

Servidor Dedicado

Servicio mediante el cuál el cliente dispone de acceso total y exclusivo a uno o varios servidores, conectados a una red de alta disponibilidad con acceso a Internet y con todos los servicios adicionales necesarios para que el mismo funcione en condiciones óptimas.

Servidor Privado Virtual (SPV)

En inglés, *Virtual Private Server (VPS)*.

El servicio de Servidor Privado Virtual es un servicio mediante el cuál el cliente alquila el derecho a utilizar determinados recursos de un servidor.

Al efecto de que la solución sea operativa para el cliente, se utiliza un *software* de virtualización que permite dividir una máquina real en varias máquinas virtuales, cada una con unas características y recursos determinados, que se detallarán, en su caso, en la Orden de Pedido que corresponda, disponiendo el cliente de acceso y control total sobre esta máquina virtual. Cartagon se encargará de la gestión y mantenimiento de la máquina real, a la que dispondrá de acceso exclusivo.

Transferencia

El servicio de transferencia es un servicio similar al de conectividad, pero en lugar de cobrar en base al ancho de banda que se le ofrece de forma constante al cliente, se cobra por el número de bytes que éste transfiera en el plazo de un mes.

Otros servicios

Dada la complejidad técnica y variedad de los servicios que ofrece Cartagon, es posible que el cliente contrate servicios no recogidos en estas definiciones. Pese a ello, todos los servicios que ofrece Cartagon están sometidos a este contrato, en tanto en cuanto se recojan en los Anexos que acompañan al mismo.

2.3 Términos técnicos

Ancho de Banda

En inglés, *bandwidth*.

Margen entre las frecuencias inferiores y superiores que pasan por un dispositivo, un circuito o un sistema con una atenuación aceptable, típicamente de tres dB. Rango de frecuencias disponible para la transmisión de señales. También puede indicar la capacidad de caudal de tráfico ofrecido por un medio o protocolo de comunicaciones.

Bastidor

En inglés, *rack*.

Armario metálico donde se colocan los servidores en un Centro de Datos. Los hay de diferentes formas, tipos, marcas y modelos.

Bit

Contracción de Binary digIT. Dígito en un sistema de numeración binario. Es la unidad de información, representada por una alternativa entre un valor de señal al que se hace corresponder el "uno" o el "cero". También se denominan a estos valores "marca" o "espacio" por la analogía con la perforación o falta de ella en las cintas de papel empleadas en los antiguos sistemas de comunicaciones.

Byte

Conjunto de elementos binarios que se maneja como una unidad, normalmente de menos longitud que la de una palabra de ordenador. Los más comunes son los de ocho bits u octetos. En comunicaciones y sistemas de almacenamiento masivo, siempre se corresponde con los octetos.

| | |
|------------------|--------------------|
| CARTAGON P.P. | EL CLIENTE P.P. |
|------------------|--------------------|

Copyright

Derecho de propiedad intelectual.

Centro de Datos

En inglés, *Data Center* o *Data Centre*.

Edificio específicamente diseñado para el alojamiento de equipos de alto rendimiento, tales como routers, switches, servidores, etc.

Las medidas de seguridad en este tipo de centros son extremas, al igual que los sistemas específicos de extinción de incendios y control ambiental. Todas estas medidas consiguen que este tipo de edificios garanticen una mayor vida a los equipos que en ellos alojamos, y son la base de los servicios que ofrece Cartagon.

Correo Electrónico

En inglés, *Electronic Mail*, aunque comúnmente se conoce como *E-Mail*.

Documento de texto similar al correo tradicional pero cuya transmisión es electrónica a través de una red o Internet.

Datagrama

Paquete de datos que circula en una red en modo no conectado. Unidad de información de nivel de red que se transmite a través de los medios de comunicaciones sin el establecimiento previo de un circuito.

Decibelio (dB)

Medida logarítmica de la relación entre dos potencias P1 y P2. Su expresión es: $dB = 10 \log_{10} P1/P2$.

Dirección IP

Número de localización del servidor. Sirve, al igual que un teléfono, para localizar a los diferentes servidores de forma numérica en una red.

Si esta red es Internet, hablaremos de dirección IP pública. Si esta IP pertenece a una red privada, hablaremos de dirección IP privada.

Disco Duro

Componente electrónico para el almacenamiento de datos de carácter permanente. Los hay de distintos tipos, modelos, velocidades y capacidades.

Dominio

También llamado Nombre de Dominio. Existen de dos tipos: genéricos (gTLD) y regionales (ccTLD), y sirven para identificar webs, servidores o redes con un nombre determinado separado de su extensión por un punto.

Las extensiones más comunes en España con .com, .net, .org y .es.

Giga

Mil millones.

Gigabit (Gb)

Mil millones de bits.

Gigabyte (GB)

Mil millones de bytes.

Hardware

Componentes electrónicos físicos del servidor.

Interfaz

En inglés, *interface*.

Aspecto y funcionalidades externas de un programa o una aplicación.

Internet Protocol (IP)

Traducido literalmente como Protocolo Internet, aunque esta acepción no se utiliza comúnmente. Consiste en un conjunto de reglas que regulan la transmisión de datos a través de una red.

Mega

Un millón.

Megabit (Mb)

Un millón de bits.

Megabyte (MB)

Un millón de bytes.

Monitorización

Acción y efecto de monitorizar. En redes, consiste en vigilar que los distintos servicios que prestan los distintos servidores que componen una red funcionan adecuadamente, enviando un aviso en el caso de que se produzca algún fallo.

Memoria

Circuitos semiconductores que permiten almacenar y recuperar información en un ordenador. Existen diferentes tipos, modelos, velocidades y capacidades.

Procesador

También denominado microprocesador, debido a su reducido tamaño.

Componente electrónico encargado del procesamiento de datos. Existen en diferentes tipos, modelos, velocidades y capacidades.

Red

En inglés, *network*.

Conjunto de servidores que facilitan y garantizan el envío y recepción de datos a través de y hacia los servidores y ordenadores externos.

Round Trip Time

Tiempo de respuesta medido en milisegundos (ms). Mide el tiempo que tarda un equipo de red o servidor en responder a la solicitud de cualquier otro equipo de red o servidor.

Router

Componente de red que se utiliza para enrutar tráfico a través de una red. Existe en diferentes tipos, modelos, capacidad y velocidades de transmisión.

Servidor

Equipo informático que permite prestar servicios de todo tipo. Para los efectos de este contrato, siempre prestará servicios de Internet o telecomunicaciones.

Servidor DNS

DNS es la contracción de *Domain Name Server*, es decir, Servidor de Nombres de Dominio. Se trata de un servidor que permite relacionar las direcciones IP de un servidor con los distintos dominios que aloje.

Software

Programas informáticos que permiten que los servicios funcionen adecuadamente en un servidor.

Virtualización

Sistema o *software* mediante el que es posible dividir algo real en múltiples partes virtuales.

3 Objeto del contrato

El presente contrato tiene por objeto servir de marco regulador de los términos y condiciones que regulan la prestación de los servicios por parte de CARTAGON al cliente. En consecuencia, regula el modo en el que el cliente accede a los servicios que oferta CARTAGON así como la retribución de los mismos.

El presente contrato se completa con los Anexos y Órdenes de Pedido, donde se especifican los servicios particulares contratados por el cliente y sus precios, que en todo caso están sujetos a los impuestos que les correspondan.

El presente contrato tiene carácter de marco regulador, y por tanto, es de aplicación a todas las relaciones mercantiles que el cliente mantiene con CARTAGON, incluso en el supuesto de que el cliente disfrutara de servicios que, por causas no imputables a CARTAGON o al propio cliente, no estuvieran reflejados en los Anexos como servicio particular.

Las partes podrán, de mutuo acuerdo, modificar o añadir anexos al presente contrato que, una vez firmados, pasarán a formar parte inseparable del mismo.

3.1 Servicios Contratables

En virtud de este contrato, el cliente puede acceder a cualquier servicio de los ofertados en la web de CARTAGON, <http://www.cartagon.com>, o cualquier otro producto que le haya sido ofertado a través de oferta comercial por parte de CARTAGON.

Para contratar un servicio determinado será necesario que se formalice una Orden de Pedido que se integrará como Anexo al presente contrato, certificando desde su aprobación por ambas partes la vigencia en la extensión y características que la propia orden de pedido especifique.

4 Prestación de los Servicios

Con sujeción a las demás disposiciones del presente Contrato y de las Órdenes de Pedido, así como al pago por parte del cliente del precio de los servicios contratados y todos los demás importes adeudados en virtud del presente Contrato y Órdenes de Pedido, Cartagon garantiza y se compromete a prestar los servicios contratados con la debida diligencia y aptitud, procurando evitar que se produzca un fallo o interrupción de cualquiera de los servicios, si bien los mismos no serán responsabilidad de Cartagon en los siguientes casos:

- (i) Supuestos de Fuerza Mayor ajena a la voluntad de Cartagon.
- (ii) Aquellos que se encuentren fuera del control de Cartagon, siempre y cuando Cartagon haga todo lo posible de forma razonable por subsanarlos lo antes posible tras haberse tenido conocimiento de dichas circunstancias.
- (iii) Aquellos supuestos en los que hayan sido causados directa o indirectamente por un incumplimiento de las obligaciones por parte del cliente.

| | |
|------------------|--------------------|
| CARTAGON P.P. | EL CLIENTE P.P. |
|------------------|--------------------|

Cartagon tendrá derecho a suspender la prestación de los Servicios en el supuesto de que las operaciones realizadas por el cliente desde el equipo sean ilegales, ilícitas o contrarias a las previsiones del presente contrato, o en el supuesto de que el cliente deje de abonar algún concepto debido en virtud de lo previsto en el presente Contrato y/o Orden/es de Pedido/s.

5 Duración

La duración del presente contrato es indefinida.

Las Órdenes de Pedido que se integran en el presente contrato entrarán en vigor en la fecha indicada en su propio encabezamiento.

Sin perjuicio de la duración establecida en dichas Órdenes de Pedido para cada uno de los servicios contratados, éstos se renovarán automáticamente por periodos iguales a los contratados salvo que con sesenta (60) días de antelación a su vencimiento, el cliente notifique a Cartagon su intención de darlos por resueltos.

6 Precios y condiciones de pago

El precio de cada servicio particular contratado por el cliente vendrá determinado en la Orden de Pedido que formaliza su existencia, así como la forma y frecuencia de dicho pago.

En todo caso, el pago se realizará por adelantado con respecto a la prestación del servicio y a la frecuencia señalada en la Orden de Pedido.

Las cantidades reflejadas en las Órdenes de Pedido que se integran en el presente contrato de prestación de servicios están sujetas a los impuestos que legalmente correspondan.

7 Actualización anual de precios

El Precio de los servicios prestados será incrementado en el mes de enero de cada año en un porcentaje del tres por ciento (3%) o con el Índice anual General de Precios al Consumo (IPC) fijado por el Instituto Nacional de Estadística si éste resultase superior.

Dicho incremento anual se efectuará sobre el precio de los servicios vigente en ese momento. Dado el retraso en la publicación de los datos por parte del Instituto Nacional de Estadística respecto al porcentaje de variación del IPC, el mismo será comunicado al cliente mediante la inclusión del precio ya actualizado en el siguiente recibo mensual a la publicación de dicho dato, girándose igualmente liquidación por la regularización de los atrasos con efectos desde el mes de enero de cada anualidad, teniendo en todo caso la actualización efectos retroactivos desde dicho mes de enero, sin que en ningún caso, la demora en la práctica de dicha revisión suponga renuncia a la misma.

8 Modificación del precio de servicios contratados

Sin perjuicio de lo expuesto en el apartado anterior, las cantidades especificadas en la/s Orden/es de Pedido/s podrán estar sujetas a revisión y cambios por parte de CARTAGON, previa notificación al cliente no inferior a treinta (30) días mediante burofax o cualquier otro medio de comunicación fehaciente, siempre y cuando dicha modificación venga motivada por una variación significativa del precio que los proveedores cobren a CARTAGON por conceptos que afecten directamente a la prestación del servicio por parte de CARTAGON.

El cliente dispondrá de quince (15) días desde la recepción de la citada comunicación para cancelar el servicio particular sin ninguna penalización si no estuviera de acuerdo, entendiéndose que existe aceptación tácita del nuevo precio si no ejercitara en plazo esta opción de cancelación, y quedando modificado el precio de ese servicio particular cumplido ese plazo.

CARTAGON integrará al Anexo que corresponda copia de la comunicación enviada y su acuse de recibo a efectos de registro de la modificación de precio, siendo obligación del cliente hacer lo propio con su copia.

9 Obligaciones y Responsabilidades de Cartagon

CARTAGON actuará con la diligencia debida en todas sus relaciones con el cliente, esforzándose para prestar el mejor servicio posible en todos los servicios particulares que tenga contratados.

El personal de CARTAGON estará disponible y localizable veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, para resolver cualquier incidencia técnica que el cliente pudiera experimentar, entendiéndose por incidencia técnica lo recogido en la cláusula 14 del presente contrato.

CARTAGON se reserva el derecho a interrumpir temporalmente y sin previo aviso el servicio contratado si resultare necesario realizar intervenciones técnicas consideradas urgentes.

CARTAGON avisará por correo electrónico o helpdesk y con al menos veinticuatro (24) horas de antelación de las intervenciones técnicas no urgentes que fuera a realizar y pudieran afectar a los servicios contratados por el cliente.

CARTAGON no se hace responsable del uso que el cliente pueda hacer de aquellos servicios de los que le provea, siendo el propio cliente el único responsable frente a terceros de los daños que su indebida utilización pudiera causar.

CARTAGON no se responsabiliza en ningún caso:

- Del contenido alojado en los equipos del cliente.
- De la contaminación por virus o intrusiones de terceros en los equipos del cliente, que debe proteger sus equipos adecuadamente, bien mediante la contratación de servicios de seguridad, o bien adoptando sus propias soluciones.
- De configuraciones defectuosas por parte del cliente.
- De los datos (contenido e integridad) que, en virtud de servicios de copias de seguridad o backup, pudieran almacenarse en unidades de almacenamiento de CARTAGON.
- Del uso ilícito o ilegal de los servicios prestados que pueda efectuar el cliente.

En todo caso, CARTAGON declara expresamente que comunicará a las autoridades competentes cualquier actividad ilícita que se preste con todos o algunos de los servicios particulares contratados por el cliente y de la que tenga conocimiento, en cumplimiento de las obligaciones legales al respecto, y en defensa de las buenas prácticas mercantiles.

10 Obligaciones del Cliente

El Cliente actuará con la diligencia debida en todas sus relaciones con CARTAGON, esforzándose en colaborar con el mismo para obtener el mejor servicio en todos aquellos servicios particulares que tenga contratados.

El personal del cliente deberá estar disponible y localizable veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, para que resulte posible resolver cualquier incidencia técnica que pueda acaecer, entendiéndose por incidencia técnica lo recogido en la cláusula 14 del presente contrato.

El cliente deberá abonar la remuneración pactada en las Órdenes de Pedido, integradas en el presente contrato como Anexos, en los plazos, términos y condiciones pactadas en las mismas, asumiendo las penalizaciones que correspondan en caso de retrasos en el pago o devolución de cargos.

Asimismo, el cliente se obliga a:

- 10.1 Mantener el Equipo en buen estado de funcionamiento así como realizar copias de seguridad de la información que almacene en sus equipos, independientemente de que disponga de servicios vigentes de backup o seguridad.
- 10.2 Adoptar las medidas necesarias para garantizar que no supera los límites recogidos en los servicios particulares conforme a las especificaciones de las propias Órdenes de Pedido.
- 10.3 No realizar actividades en dichos equipos que resulten ilícitas o ilegales, así como no publicar ni transmitir cualquier contenido que resulte violento, ilegal, xenófobo, difamatorio u obsceno, ni difundir los cracks, números de serie de programas o cualquier otro contenido que vulnere derechos de la propiedad intelectual.
- 10.4 No hacer uso del servidor para realizar envío de correo spam (envío de correo masivo no deseado) ni envío de mail bombing (envío de correos de gran tamaño para bloquear el servidor de un tercero) ni prácticas similares.
- 10.5 No recabar y/o utilizar datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso o contraviniendo lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal ni intentar acceder a otros equipos de la red, sean de CARTAGON o un tercero, bien sea por acción u omisión.
- 10.6 Mantener siempre operativa y activa tanto la cuenta de correo electrónico de contacto facilitada a tal efecto en la contratación de cada servicio particular como una cuenta operativa en el helpdesk (la cual deberá notificar desde dicha cuenta de correo electrónico que se haya facilitado), viniendo obligada a informar a CARTAGON de cualquier cambio en las mismas.

| | |
|------------------|--------------------|
| CARTAGON P.P. | EL CLIENTE P.P. |
|------------------|--------------------|

Toda vez que dicha cuenta de correo electrónico y la cuenta operativa en el helpdesk serán las que use CARTAGON para contactar con el cliente e informarle de todas las incidencias, de cualquier tipo, que puedan tener lugar, CARTAGON queda exonerado de toda responsabilidad por la falta de operatividad de la dirección de email facilitada por el cliente o de la cuenta del helpdesk, así como por la falta de comunicación de la dirección facilitada o comunicación errónea de la misma o del usuario del helpdesk.

10.7 Indemnizar a CARTAGON por todo coste, pérdida, daño, gasto y responsabilidad de cualquier índole que se pueda causar al prestador del servicio, en relación con el uso o posesión del Equipo o de programas informáticos o de información electrónica por el cliente que infrinjan los Derechos de Propiedad Intelectual o cualesquiera otros derechos de terceros, o que interfiera o cause algún perjuicio al equipo de terceros. De igual manera, indemnizar a CARTAGON o a cualquier tercero por los daños y perjuicios que su falta de cumplimiento de las presentes obligaciones les pueda acarrear.

10.8 Mantener asegurada su infraestructura con una compañía aseguradora de reconocida solvencia, debiendo facilitar a CARTAGON una copia de dicha póliza dentro del mes siguiente a la suscripción del presente contrato. CARTAGON no estará obligada a la prestación del servicio hasta que no se le haya facilitado una copia de los seguros y la justificación documental de estar al corriente de pago de las correspondientes primas. El incumplimiento de dicha obligación por parte del cliente no le eximirá del cumplimiento del resto de sus obligaciones contenidas en el presente contrato.

El cliente deberá acreditar a CARTAGON que se encuentra al corriente de pago de las primas siempre que sea requerido a tal efecto por CARTAGON, viniendo esta facultada a resolver el contrato si dicha documentación no fuera facilitada en el plazo de un mes desde la recepción de dicho requerimiento fehaciente.

11 Suspensión del servicio y penalización en caso de impago

En caso de que el cliente no se encuentre al día en los pagos por cualquier concepto derivado del presente contrato, CARTAGON vendrá plenamente facultado, a su libre elección y criterio, para suspender el/los servicio/s contratado/s, de forma temporal o permanente.

Independientemente de la forma de pago pactada y de que se haya suspendido o no el servicio por tal motivo, si se produjera dicho impago de cualquier recibo por causas no imputables a CARTAGON, el cliente vendrá obligado a abonar el quince por ciento (15 %) del importe total no satisfecho, en concepto de gastos administrativos y de gestión. Dicho importe se incrementará con los impuestos correspondientes.

Si notificado el impago, el cliente no hiciera efectivo el importe de los recibos no satisfechos y de la penalización antes indicada, en un plazo máximo de siete (7) días naturales, CARTAGON podrá unilateralmente resolver el presente contrato y todos los servicios que se integren como anexos en el mismo.

En caso de que CARTAGON lleve a efecto la resolución del contrato, el cliente vendrá obligado a abonar la totalidad de las cuotas pendientes hasta la finalización de todos los servicios particulares que el cliente tuviera contratados.

Es responsabilidad exclusiva del cliente facilitar datos actualizados y vigentes de sus datos bancarios precisos para el cobro y de cualesquiera modificaciones posteriores que pudieran tener lugar.

12 Facturas

CARTAGON emitirá la/s factura/s pertinente/s por los servicios contratados por el cliente.

Si un cliente solicitara la re-emisión de una factura ya emitida, CARTAGON procederá a insertarla en el helpdesk correspondiente para que éste pueda obtener el duplicado de la misma.

Si el cliente solicitara una segunda re-emisión o posteriores, el cliente vendrá obligado a abonar cinco (5) euros por cada factura que se vuelva a emitir, en concepto de gastos administrativos y de gestión.

13 Incidencias técnicas

Se entiende por incidencia técnica cualquier eventualidad de servicio que afecte a la operatividad de los equipos de cliente, menoscabando la misma.

Una incidencia técnica sólo se considerará urgente si de su resolución inmediata depende la continuidad del negocio del cliente. El resto de las incidencias serán consideradas como no urgentes.

Es obligación expresa del cliente testear y comprobar suficientemente sus equipos y servicios antes de comunicar a CARTAGON la existencia de una incidencia técnica.

En el caso de incidencias de red, el cliente deberá probar desde múltiples orígenes antes de reportar un fallo de servicio a CARTAGON.

A estos efectos, los siguientes fallos no tendrán la consideración de incidencias técnicas, y por tanto no se dará soporte sobre los mismos:

- Fallos del software local que utilice el propio cliente (de forma concreta: clientes de correo electrónico, clientes de FTP, clientes de SSH, etc.).
- Fallos del software que el cliente utilice en sus equipos y que no haya sido proveído por CARTAGON.
- Fallos de software que el cliente utilice en sus equipos y que, habiendo sido proveído por CARTAGON, deban ser objeto de soporte por su fabricante. En tal caso, CARTAGON informará adecuadamente al cliente de este tipo de software.
- Fallos provocados por negligencia o desconocimiento del propio cliente.

14 Reporte de incidencias, reparación de las mismas y su coste

CARTAGON viene obligada a resolver, sin coste adicional alguno para el cliente, todas las incidencias, urgentes o no, que fuesen responsabilidad de CARTAGON.

Si el cliente i) reportara como incidencia técnica una incidencia que no tenga tal consideración conforme a lo que se expresa en este acuerdo o ii) la incidencia técnica reportada, urgente o no, resulte imputable al cliente, dicho cliente deberá abonar las siguientes penalizaciones, que variarán en función del momento en que sea abierta dicha incidencia:

- En horario comercial: 90.- €/hora
- Fuera de horario comercial: 150.- €/hora.

El horario comercial de CARTAGON estará siempre publicado en la web <http://www.cartagon.com>, y será el que determine estas tarifas.

Si la incidencia fuera abierta con un plazo de menos de 60 minutos de anterioridad a la finalización del horario comercial, se considerará la totalidad de la hora como fuera de horario comercial.

Estas penalizaciones están sujetas a los impuestos que le correspondan.

CARTAGON se reserva el derecho a suspender parcial o totalmente el servicio si el cliente se negara a pagar la penalización, sin perjuicio de poder resolver posteriormente, de forma unilateral, el mismo y todas las Ordenes de Pedido integradas como Anexos si el impago no fuese regularizado, en los mismos términos y condiciones establecidas en la cláusula 11 del presente contrato; en caso de resolución, el cliente vendrá obligado a abonar la totalidad de las cuotas pendientes hasta la finalización de todos los servicios particulares que tuviera contratados.

15 Garantías en la prestación del servicio

A) En los servicios particulares de servidor dedicado, housing y co-location, CARTAGON garantiza el 100% de disponibilidad eléctrica en el bastidor en el que se alojan los equipos del cliente siempre y cuando éstos dispongan de al menos dos (2) fuentes de alimentación.

En el caso de que uno o varios de los equipos objeto del servicio particular en cuestión sólo dispusiera de una fuente de alimentación, esta garantía se reduce al 99% de disponibilidad eléctrica, al no ser técnicamente posible la redundancia de circuitos eléctricos en la propia máquina.

B) En el servicio particular de conectividad, CARTAGON garantiza el 100% de disponibilidad de conectividad.

CARTAGON garantiza que el ping, dentro de su red, no será nunca superior a 60ms. en Europa ni a 120ms. en el resto del mundo, salvo que se haya producido una incidencia fuera del control de CARTAGON o se estén realizando trabajos de mantenimiento, que en todo caso, serán avisados al cliente con suficiente antelación.

CARTAGON garantiza disponer de suficiente ancho de banda para asegurar un efectivo funcionamiento del servicio que presta a sus clientes.

Para calcular las compensaciones en caso de que las anteriores Garantías no se cumplieran, se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{C_m}{T_m} \times T_c = \text{Compensación SLA.}$$

T_m: Tiempo total que tiene un mes medido en segundos.

T_c: Tiempo de caída total medido en segundos.

C_m: Cuota mensual referida al servicio afectado por la incidencia.

Las garantías señaladas no serán de aplicación en casos de Fuerza Mayor, causas imputables directamente al cliente o en el caso de que el cliente no cumpla con las obligaciones de pago recogidas en el presente acuerdo, incluyendo las penalizaciones que de su actuación pudieran derivarse.

En caso de incumplimiento de las garantías señaladas, CARTAGON compensará económicamente al cliente en la cantidad correspondiente a los perjuicios que se le hubiera podido causar; ello no obstante, la compensación económica que abonará CARTAGON no superará, en ningún caso, el 60% de la cuota mensual de los servicios objeto del mismo.

El cliente acepta expresamente que la responsabilidad íntegra de CARTAGON con respecto a todas las pérdidas, los daños, los costes y los gastos causados o relacionados, con independencia de la forma de la acción que se ejercite, ya sea con carácter contractual o extracontractual no superará el porcentaje antes señalado.

16 Resolución del contrato

El presente contrato quedará extinguido por mutuo acuerdo de las partes o por resolución por cualquiera de ellas derivada del incumplimiento de la otra parte de las obligaciones contenidas en el contrato.

| | |
|------------------|--------------------|
| CARTAGON P.P. | EL CLIENTE P.P. |
|------------------|--------------------|

En caso de incumplimiento del cliente de sus obligaciones contractuales, y especialmente del pago de las cantidades a que viene obligado por este contrato, incluidas las penalizaciones, CARTAGON vendrá facultada para terminar de forma anticipada el presente contrato y, por lo tanto, a desposeer al cliente del servicio contratado mediante notificación pertinente, sin que el cliente tenga derecho a indemnización ni a devolución de cantidad alguna, y estando obligada a abonar el cien por cien (100%) del total de las cuotas pendientes hasta la finalización de todos los servicios particulares que tuviera contratados, en concepto de daños y perjuicios.

De igual modo, CARTAGON podrá resolver este contrato y los servicios particulares que lo completan mediante Anexos de Orden de Pedido en cualquier momento, sin más obligación que avisar al cliente con dos (2) días de antelación, en caso de que el cliente incurra en procedimiento concursal, suspensión de pagos o quiebra, sin que, en tal caso, el cliente deba pagar penalización alguna.

Por su parte, el cliente podrá rescindir el presente Contrato y las Órdenes de Pedido en vigor sin abonar ninguna compensación a CARTAGON, en caso de que ésta última incurriera en un incumplimiento sustancial de cualquiera de sus obligaciones derivadas del presente Contrato que no pueda ser subsanado.

El cliente reconoce y acepta que en caso de resolución unilateral del Contrato por él ejercitada fuera del caso antes previsto, CARTAGON tendrá derecho a recibir una compensación por un importe equivalente al cincuenta por ciento (50%) de las cantidades que el cliente estuviera obligado a abonar hasta la finalización de los servicios contratados; por ello, el cliente reconoce y acepta como justa y debida dicha penalización.

Extinguído el contrato, si el servidor fuera propiedad del cliente, éste deberá asumir los gastos de retirada de los equipos del bastidor en que se presta el servicio (desenracado); si, por el contrario, el servidor fuera propiedad de CARTAGON, transcurridos siete (7) días desde la extinción del contrato, CARTAGON procederá al borrado seguro de datos al objeto de garantizar la confidencialidad de los mismos, hecho éste que desde este momento autoriza el cliente.

17 Cesión

El Cliente sólo podrá ceder o transmitir sus derechos derivados del presente contrato con el previo consentimiento de CARTAGON, y siempre y cuando dicha cesión se realice a una empresa de igual o mayor solvencia; a tal efecto, el cliente facilitará a CARTAGON la información que ésta le solicite para efectuar la pertinente valoración de solvencia.

CARTAGON podrá ceder el contrato así como cada uno los créditos derivados del mismo a un tercero, previa información al cliente con treinta (30) días de antelación de dicha circunstancia. El cliente consiente expresamente esta cesión.

18 Confidencialidad

Ninguna de las Partes divulgará el contenido del presente Contrato a ningún tercero sin el previo consentimiento por escrito de la otra Parte (consentimiento que no deberá denegar sin un fundamento razonable), salvo a los efectos del debido cumplimiento del presente Contrato.

19 Protección de Datos de Carácter Personal

A los efectos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el cliente reconoce quedar

informado y consentir que los datos personales reflejados en el presente documento sean necesariamente tratados en un fichero responsabilidad de la empresa CARTAGON, con domicilio a estos efectos en calle Urano 50, 287760 Tres Cantos, Madrid, con la finalidad de cumplir con el desarrollo, cumplimiento y control de la relación contractual así como llevar a cabo el envío de cualquier tipo de documentación al respecto, remisión de información comercial y mantenimiento de históricos de relaciones comerciales. El cliente podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose a la empresa en la dirección antes mencionada

Los datos personales del cliente son tratados con la máxima confidencialidad, habiendo adoptado CARTAGON, S.L., como responsable del fichero, las medidas de orden técnico y organizativo necesarias para garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos personales, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

CARTAGON no comunicará los datos personales a terceros, a salvo de las excepciones establecidas legalmente, en cuyo caso CARTAGON quedará exonerado de cualquier responsabilidad al respecto.

20 Notificaciones

Cualquier notificación u otra comunicación que una parte deba efectuar a la otra de conformidad con este Contrato deberá realizarse por escrito e ir firmada por un representante de la parte que la remita, debiendo remitirse al domicilio que figura en el encabezamiento del presente contrato. La notificación o comunicación deberá entregarse en mano, enviarse por burofax o cualquier otro medio que resulte fehaciente. Cualquier cambio de dirección será notificado obligatoriamente a la otra parte en la forma mencionada con anterioridad.

21 Fuero

Es voluntad de las partes someter a a la jurisdicción de los tribunales de Madrid capital toda controversia, cuestión o incidencia que entre ellas pueda surgir en relación con el presente Contrato y las Órdenes de Pedido, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponder.

ACEPTACIÓN DEL CONTRATO

Y, en señal de conformidad, ambas partes firman este documento, en duplicado ejemplar, en el lugar y fecha indicados en su encabezamiento.

En Madrid, en la fecha indicada en el encabezado, por duplicado y aun solo efecto,

CARTAGON
P.P.

EL CLIENTE
P.P.

DNI: _____

DNI: _____

| | |
|------------------|--------------------|
| CARTAGON P.P. | EL CLIENTE P.P. |
|------------------|--------------------|

ANEXOS

Órdenes de Pedido

| | |
|------------------|--------------------|
| CARTAGON P.P. | EL CLIENTE P.P. |
|------------------|--------------------|