



## CONTRATO SERVICIO BACKUPONLINE

En Errentería a 26 de Julio de 2017

**De una parte**, Garatu Sistemas Informáticos S.A.U. (en adelante Garatu), con NIF: A-20675039 y domicilio social en Pol. Txirrita Maleo 3A 2100 Errenteria (Guipúzcoa), sociedad constituida en San Sebastián ante el notario D. Miguel Ángel Sánchez Ferrer, inscrita en el Registro Mercantil de Guipúzcoa en el Tomo 1.786, Folio 10, Hoja SS-16522, Inscripción 1ª. (En adelante, el **PROVEEDOR**)

**De otra parte**, el contratante (en adelante, el **CLIENTE**),  
\_\_\_\_\_ con NIF \_\_\_\_\_ y domicilio en  
\_\_\_\_\_

, que manifiesta su voluntad de contratar el servicio de **BACKUPONLINE**. El CLIENTE conoce, entiende y acepta libremente, tras informarse de las características de cada servicio, el presente contrato.

Ambas partes, PROVEEDOR y CLIENTE, están interesadas en formalizar el presente contrato aceptando los términos y condiciones establecidos en las siguientes **CLÁUSULAS**:

### **OBJETO DEL CONTRATO.**

El presente contrato tiene por objeto regular las condiciones por las que el CLIENTE podrá acceder y usar de forma efectiva el servicio de BACKUPONLINE, las condiciones en las que el PROVEEDOR prestará este servicio al CLIENTE y la remuneración por parte de éste del citado servicio.

### **CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO BACKUPONLINE.**

BACKUPONLINE es un servicio de salvaguarda remota, en los servidores del PROVEEDOR, de aquellos contenidos del equipo informático del CLIENTE que éste decida conservar, conforme a las condiciones del presente contrato.

**Panel de control.**- El servicio BACKUPONLINE dispone de una herramienta denominada "panel de control", desde el cual el CLIENTE puede acceder, gestionar y administrar los recursos y aplicaciones del servicio.

**Descarga e instalación del software cliente.**- La primera vez que se accede al servicio es imprescindible realizar, con carácter previo, la descarga del software de cliente de BACKUPONLINE en el terminal del CLIENTE. El CLIENTE deberá tener en cuenta la compatibilidad del software descargado con la plataforma informática desde la que opere.



**Encriptación de la información.-** Los datos o la información que el CLIENTE vaya a salvaguardar, serán previamente encriptados mediante el software de BACKUPONLINE descargado e instalado en la terminal del CLIENTE.

Al instalar el software cliente de BACKUPONLINE, este le solicita una contraseña o clave de encriptación que será definida por el CLIENTE. Los datos serán cifrados por el CLIENTE, con una clave solo conocida por él, en su servidor local y se envían y se conservan cifrados en los servidores del PROVEEDOR. Para recuperar sus copias de seguridad, el CLIENTE deberá indicar su contraseña de encriptación.

Es responsabilidad exclusiva del CLIENTE la definición, custodia y salvaguarda de la contraseña que utilice para la encriptación de la información, de tal forma que si el cliente extravía dicha contraseña, ni él, ni el PROVEEDOR podrán recuperar la información.

**Copias de seguridad de la información.-** El CLIENTE puede realizar copias de seguridad programadas o manuales, de cualquier archivo que esté alojado en sus sistemas locales. Se recomienda que la primera salvaguarda de datos que se realice, sea completa. El resto de salvaguardas serán incrementales, por lo que solo se salvarán aquellos datos que se hayan modificado respecto a la versión anterior.

El CLIENTE podrá en cualquier momento eliminar aquellos datos que formen parte de la copia de seguridad realizada y que no desee conservar.

Para aquellos clientes que lo soliciten, el PROVEEDOR puede realizar la grabación en un HD, de la información guardada, previa solicitud y pago de la tarifa aplicable, publicada en la página web del PROVEEDOR.

El servicio BACKUPONLINE, incluye un único usuario, por lo que si el CLIENTE desea ampliar el número de usuarios deberá contratar un nuevo producto de BACKUPONLINE.

Las características técnicas del producto así como el precio a satisfacer por el mismo vienen, en cada momento, claramente determinados los anexos de estas Condiciones.

#### **MODIFICACIONES EN EL SERVICIO INICIALMENTE CONTRATADO.- CAMBIO DE PLANES.**

EL CLIENTE que tiene contratado el servicio de BACKUPONLINE puede cambiar, desde su panel de control a otra modalidad del mismo, bien sea de características, recursos y aplicaciones superiores al que ya dispone o inferiores. El cambio será inmediato y en caso de cambiar a una modalidad inferior; previamente, deberá reducir el volumen de los datos hasta ajustarse a la nueva modalidad contratada.

Si el cambio se realiza a una modalidad con mayor espacio en disco, se generará una factura rectificativa a favor del cliente por la suma pagada y no consumida cuyo importe se deducirá en el cargo de la siguiente factura.



El cambio a una modalidad con menor espacio en disco, no genera derecho a ninguna devolución, entendiéndose que se ha cancelado el plan inicialmente contratado con anterioridad a su terminación.

#### **ENTRADA EN VIGOR, DURACIÓN, PRÓRROGA Y TERMINACIÓN.-**

Las presentes condiciones entrarán en vigor en el momento en que el CLIENTE contrate por primera vez el servicio de BACKUPONLINE. En el caso de que la disponibilidad del servicio no fuese inmediata, la entrada en vigor se producirá en el momento en que esta circunstancia sea comunicada al CLIENTE, a través de un correo electrónico con las indicaciones de acceso al servicio.

Estas condiciones estarán vigentes hasta que el CLIENTE mantenga contratado el servicio o, en su caso, sean sustituidas por una versión posterior de las mismas. El PROVEEDOR avisará por correo electrónico al CLIENTE de la existencia de una nueva versión de estas condiciones.

En todo caso, se entenderá siempre vigente la versión más reciente de estas condiciones publicadas en cada momento en la página web del el PROVEEDOR.

Con independencia del periodo de duración inicial, el servicio se entenderá automática y tácitamente prorrogado por periodos sucesivos equivalentes al periodo de duración inicial contratado, salvo que cualesquiera de las partes manifieste su voluntad contraria a la prórroga, mediante preaviso enviado por escrito, antes del vencimiento del plazo inicialmente pactado o, en su caso, antes del vencimiento de cualquiera de sus prórrogas.

La baja del servicio se producirá automáticamente en el mismo momento en que se tramite. En cualquier caso, el cliente acepta que la baja en el servicio contratado, supondrá la pérdida de toda la información o archivos asociados al mismo que, en ningún caso, podrá ser recuperada.

En este sentido, es exclusiva responsabilidad del CLIENTE la salvaguarda de la información e integridad de los archivos alojados en los servidores del PROVEEDOR, mediante la realización de las copias de seguridad necesarias de los mismos en sus propios soportes o terminales.

El contrato finalizará cuando, además de las causas legalmente establecidas y las dispuestas en las distintas cláusulas de este contrato, concorra alguna de las siguientes:

- a) Mutuo Acuerdo de las partes.
- b) Finalización del período inicial de duración del contrato o de las sucesivas prórrogas.
- c) Resolución por incumplimiento de alguna de las partes de las obligaciones derivadas del contrato o anexos, y/o para con terceros con los cuales haya



entrado en relación en cumplimiento de lo establecido en este contrato, por constituir una actividad ilícita o ilegal, o infringir los legítimos derechos de terceros.

d) Retraso en el pago o el impago parcial o total del precio.

e) Concurriera cualquier otra causa de resolución anticipada, establecida por la legislación vigente.

El CLIENTE asume todas las responsabilidades por los contenidos alojados en su servicio quedando expresamente exonerado el PROVEEDOR de todo tipo de responsabilidad civil, penal o de cualquier otra índole que pudiera derivarse de reclamaciones en relación con los contenidos que el CLIENTE aloja en el servicio. El PROVEEDOR, en el momento en que tenga conocimiento fehaciente de la introducción por parte del CLIENTE de contenidos que vulneren derechos de terceros o propios del PROVEEDOR tales como contenidos que violen derechos de la propiedad intelectual o industrial, derechos fundamentales o cualquier otro contenido que sea contrario a la ley, procederá a suspender o cancelar definitivamente la prestación del servicio y a retirar por tanto los contenidos ilegales. Además el PROVEEDOR dará aviso inmediatamente a las autoridades competentes sobre estas incidencias facilitando a las mismas todos los datos que le sean requeridos judicialmente.

En caso de resolución del contrato, por las causas anteriormente citadas o cualesquiera otras admitidas en derecho, las partes deberán cumplir las obligaciones asumidas con anterioridad a la resolución del contrato frente a ellas mismas y frente a terceros.

El ejercicio de esta facultad no dará lugar ni derecho a ninguna de las partes a exigir indemnización por daños y perjuicios, salvo los derechos del PROVEEDOR a percibir los importes pendientes de abono.

Una vez finalizado el contrato, bien por extinción del plazo, bien por cualquiera de las causas previstas de resolución, el PROVEEDOR procederá al borrado inmediato de la cuenta del CLIENTE y de todos los datos alojados en sus servidores y vinculados a dicha cuenta a lo que el CLIENTE presta su consentimiento de forma expresa renunciando a reclamar ningún daño o perjuicio contra el PROVEEDOR.

#### **PRECIO DEL SERVICIO Y FORMA DE PAGO.-**

Por la disponibilidad de este producto, el CLIENTE deberá abonar por adelantado al PROVEEDOR el precio del servicio BACKUPONLINE elegido, determinado en los anexos de estas Condiciones y/o la web del PROVEEDOR. El precio del servicio está sujeto a los impuestos que sean aplicables.

En todo caso el CLIENTE, o quien figura como tal en la ficha, es responsable del pago de las facturas aun cuando un tercero intervenga en nombre del cliente, por lo que la



responsabilidad al facilitar los datos de autenticación y acceso al servicio a un tercero es única y exclusivamente del CLIENTE.

El CLIENTE podrá controlar en todo momento, desde el software cliente, el espacio ocupado por sus copias de seguridad. Si desea aumentar este espacio, deberá cambiarse a otra modalidad superior del producto BACKUPONLINE, o contratar una ampliación de espacio en aquellos casos en que proceda.

**Plazo y forma de pago.-** El pago del producto Backup Online es **mensual/anual**. El pago de los importes correspondientes a la primera contratación del producto se realizará mediante transferencia bancaria y sus posteriores renovaciones se realizarán por anticipado, mediante domiciliación bancaria. Con la selección de una de estas dos opciones, el cliente consiente y autoriza al PROVEEDOR a efectuar los cargos de los importes correspondientes, conforme a la forma de pago y a los datos de la misma indicados en el formulario de contratación. El cargo se efectuará a los 5 días de la fecha de factura.

El CLIENTE podrá gestionar los datos asociados a su cuenta y facilitará a través del formulario de registro y contratación su número de cuenta para la domiciliación bancaria del pago del servicio, incluyéndose en éste, en su caso, el precio de las ampliaciones derivadas de cualquier ampliación de los servicios inicialmente contratados.

En caso de que el importe de estas domiciliaciones no fuera atendido total o parcialmente o fuera anulado por el CLIENTE durante el tiempo acordado para la prestación del servicio, el PROVEEDOR podrá suspender temporalmente el mismo, previo aviso por escrito, hasta que la incidencia experimentada en el cobro sea solucionada. Por cada devolución bancaria que se produzca por causas imputables al CLIENTE, se cobrará una tarifa adicional de 6,01 euros en concepto de gastos de devolución.

En caso de que, tras la suspensión del servicio y transcurridos siete (7) días naturales, persistiera la falta de pago del mismo, se considerará que el CLIENTE ha incumplido el presente acuerdo y se procederá a la terminación del servicio prestado por el PROVEEDOR, con la pérdida por parte del CLIENTE de la información o archivos alojados en el servicio de BACKUPONLINE, sin perjuicio de la obligación que subsiste para el CLIENTE de abonar cuantas cantidades estuvieran pendientes por cualquier concepto.

Los precios estipulados para los diferentes servicios serán los que en el momento de la contratación del servicios se encuentren publicados o vigentes en la página web del PROVEEDOR [backup.garatucloud.com](http://backup.garatucloud.com).

Estos precios podrán ser modificados al alza a criterio exclusivo del PROVEEDOR. Esta circunstancia será comunicada por escrito al CLIENTE con una antelación mínima de 30 días, de manera que si no estuviera de acuerdo en aceptar dicho cambio pueda ejercitar el derecho a resolver el presente acuerdo sin necesidad de pagar cantidad adicional alguna.



En caso de resolución del contrato por esta causa, la baja efectiva del servicio se efectuará al término del plazo que corresponda a la última factura emitida por la prestación del servicio.

#### **OBLIGACIONES DEL CLIENTE.-**

Además de la obligación de pago estipulada en la cláusula anterior, el CLIENTE debe cumplir con todos los términos y condiciones de este contrato, actuando lealmente y de buena fe, obligándose a:

- Llevar a cabo por su cuenta y riesgo una copia de seguridad de los archivos con el fin de reponerlos si fuese necesario por sus propios medios.
- Vigilar el tamaño de la transferencia con el fin de tomar las acciones necesarias si considera que su aumento es excesivo según lo estipulado en las condiciones técnicas de la modalidad contratada.
- Mantener operativa, activa y actualizada la dirección e-mail proporcionada en el formulario de contratación. Si el CLIENTE cambiara o perdiese la dirección e-mail facilitada en el formulario de contratación, el CLIENTE se obliga a comunicar el cambio en el plazo máximo de tres (3) días al PROVEEDOR de manera que no quede interrumpida la comunicación entre ambas partes contratantes. El PROVEEDOR no se responsabiliza de cualquier circunstancia que pudiera darse por la falta de operatividad de la dirección de correo designada por el cliente a los efectos de comunicaciones, y de las consecuencias que pudieran producirse de ello. A tal efecto, solo serán válidas a todos los efectos aquellas notificaciones emitidas o enviadas desde la dirección de correo electrónico determinada por el CLIENTE en el formulario de contratación online.

El CLIENTE reconoce haber recibido información sobre las especificaciones técnicas mínimas para recibir el servicio contratado y las explicaciones necesarias para utilizar el servicio.

Se prohíbe el uso del servicio para las siguientes actividades y en particular, el CLIENTE de forma no exhaustiva se compromete a no almacenar, utilizar, transmitir o difundir:

- Pornografía infantil u otros materiales obscenos, violentos, ilegales, xenófobos o difamatorios.
- Usar la red para transmitir o publicitar lenguaje difamatorio, hiriente, abusivo, amenazante o que sea contrario al derecho al honor, a la intimidad personal o familiar o la propia imagen de las personas.
- Cualquier otra forma que sea contraria, menosprecie o atente contra los Derechos Fundamentales y las libertades públicas reconocidas en la Constitución, en los Tratados Internacionales y en el resto de la legislación vigente.



- Cracks, números de serie de programas o cualquier otro contenido que vulnere derechos de la propiedad intelectual de terceros.
- Distribución de virus a través de Internet, gusanos, troyanos o cualquier otra actividad destructiva, como saturación, “mailbombing”, o ataques de denegación de servicio.
- Las actividades que interrumpan o interfieran en el uso efectivo de los recursos de red de otras personas.
- La recogida y/o utilización de 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.
- Compartir el identificador de usuario y el password de acceso facilitados con otra persona física o jurídica.
- Destruir, alterar inutilizar o de cualquier otra forma dañar los datos, programas o documentos electrónicos de PROVEEDOR o terceros.
- Obstaculizar el acceso de otros usuarios mediante el consumo masivo e injustificado de los recursos informáticos a través de los cuales PROVEEDOR presta su servicio, así como realizar acciones que dañen, interrumpan o generen errores en dichos sistemas.
- Utilizar el sistema para intentar acceder a áreas restringidas del servidor, sin la debida autorización del PROVEEDOR.

El cliente renuncia expresamente a reclamar cualquier responsabilidad contractual o extra-contractual por los posibles daños o perjuicios derivados de su propio incumplimiento de las presentes Condiciones Generales o derivados de cualquier actuación dolosa o negligente por su parte.

Debido al alojamiento compartido de las copias de seguridad el CLIENTE debe desarrollarlo y/o administrarlo respetando los estándares técnicos dispuestos por el PROVEEDOR. De tal forma que si éste advierte, detecta y/o comprueba en sus labores de mantenimiento un uso abusivo del servicio por un consumo excesivo de memoria, de CPU o cualquier otra alteración que ralentice el servidor en el que se encuentra ubicado, de tal manera que perjudique o conlleve un menoscabo en la prestación del servicio o de los derechos de los clientes o terceros que con el cliente comparten el servidor, se reserva el derecho a suspender, total o parcialmente, el servicio.

Esta circunstancia se notificará al CLIENTE para que proceda a solucionar dicha alteración, y si una vez reiniciado el servicio se reincidiera en tal circunstancia de manera continuada o de mala fe, se procederá a una baja del servicio sin derecho a devolución de cantidad alguna, por considerar un uso abusivo del servicio contratado.



## **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

**Cláusula de información.-** A los efectos de lo establecido por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, GRUPO GARATU le informa de que los datos de contacto de carácter personal del Cliente, así como cualesquiera otros datos de contacto que sean facilitados a lo largo de la relación con GRUPO GARATU, son recabados con la finalidad de la gestión de los datos de los clientes para prestación de servicios informáticos, gestión comercial, tareas contable, fiscal y administrativas, prospección comercial y envío de publicidad.

La base jurídica para el tratamiento es la ejecución de un contrato.

Para cumplir con la finalidad prevista, sus datos podrán ser comunicados a: Administración tributaria; Bancos, cajas de ahorros y cajas rurales; Empresas de software y hardware. Cualquier persona tiene derecho a solicitar el acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, oposición o derecho a la portabilidad de sus datos personales, escribiéndonos a nuestra dirección arriba indicada, o enviando un correo electrónico a [info@grupogaratu.com](mailto:info@grupogaratu.com), indicando el derecho que desea ejercer. Puede obtener información adicional en nuestra página web <https://grupogaratu.com/>

A los efectos, del presente contrato, la expresión "Información Confidencial" significará todos los datos (sean personales o no), documentos e información de cualquier clase puesta a disposición de GRUPO GARATU por el Cliente a efectos de la ejecución del presente Contrato.

GRUPO GARATU se obliga a proteger la Información Confidencial recibida del Cliente o de una tercera parte en nombre de éste y a no usarla para ningún otro propósito distinto del antes mencionado.

La duración de las obligaciones establecidas en esta cláusula subsistirá incluso a la terminación del presente contrato.

Ambas partes acuerdan guardar en secreto la suscripción de este contrato y a no usarlo comercialmente o mediante publicidad, o marketing sin el consentimiento de la otra parte.

### **Tratamiento de datos por cuenta de terceros.**

Para prestar este servicio, dado que el encargado del fichero (el PROVEEDOR) tiene que acceder a los ficheros del responsable el fichero (CLIENTE), este tratamiento de datos que no se considerará en ningún caso cesión o comunicación de datos, sino acceso por cuenta de terceros.

La finalidad del tratamiento de los datos de carácter personal consistirá en la prestación el servicio contratado.





El Responsable es, con carácter único, quien decidirá sobre la finalidad, contenido y uso de los datos a que acceda el Encargado de tratamiento como resultado de las actividades realizadas por este.

El Encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

- Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa de protección de datos.
- Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del Responsable del tratamiento.
- Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Responsable, que contenga:
  - a) El nombre y los datos de contacto del Encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del Responsable o del Encargado y del delegado de protección de datos.
  - b) Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada Responsable.
  - c) Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad apropiadas que esté aplicando, relativas entre otras a:
    - 1) La seudoanonimización y el cifrado de datos personales.
    - 2) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
    - 3) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
    - 4) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice el contrato.
- Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.
- No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del Responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.



- No alojar los datos objeto del encargo, bajo ningún concepto, salvo fuerza mayor y siempre advirtiéndolo con antelación y esperando aceptación del Responsable fuera del espacio Europeo o del escudo de seguridad EU / EEUU (Privacy Shield) referido en <https://www.privacyshield.gov/>.
- Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- Poner a disposición del Responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.
- Implantar las medidas de seguridad técnicas y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- Prestar apoyo al Responsable de tratamiento a implantar las medidas de seguridad necesarias para:
  - a) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
  - b) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
  - c) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- Prestar apoyo al Responsable del tratamiento en
  - a) La realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
  - b) La realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
  - c) Poner a disposición del Responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el Responsable u otro auditor autorizado por él.
  - d) Designar un delegado de protección de datos, en los supuestos legalmente establecidos, y comunicar su identidad y datos de contacto al Responsable.
- El Encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo Responsable, de acuerdo con las instrucciones del Responsable. En este caso, el Responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben



comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación

- Si el Encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

Obligaciones del Responsable:

Es obligación del Responsable del tratamiento velar por que el Encargado del tratamiento reúna las garantías necesarias para el cumplimiento de lo establecido en la legislación sobre protección de datos de carácter personal. A fin de cumplir con esta obligación, el

Responsable del tratamiento se compromete a:

- Entregar al Encargado del tratamiento los datos necesarios para que pueda prestar el servicio.
- Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.

El RESPONSABLE autoriza expresamente al ENCARGADO para que subcontrate todos aquellos servicios necesarios para la prestación del objeto principal o accesorio del presente contrato y en especial los de alojamiento de su infraestructura y conectividad de la misma, pudiendo, entre otros, con CDG ALCALÁ

Una vez cumplida la prestación contractual, y en el momento en que, en cumplimiento de las condiciones pactadas o legalmente previstas, finalice la relación entre ambas partes, los datos de carácter personal utilizados por el ENCARGADO y cualquiera material o documento en el cual conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento, deberán ser destruidos o devueltos a éste.

#### **Ley de Servicios de la Sociedad de la Información.-**

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (en adelante LSSI), el PROVEEDOR no controla la utilización que el CLIENTE hace de los servicios ni tiene conocimiento efectivo de si la actividad o la información almacenada en sus servidores es ilícita o lesiona bienes o derechos de un tercero, información sobre la que el CLIENTE garantiza que es de su propiedad o que dispone de una licencia que le permite tratar la información y divulgarla por Internet.

Por ello la responsabilidad sobre esa información y sobre las actividades llevadas a cabo son exclusivamente del CLIENTE, eximiendo a el PROVEEDOR de cualquier



responsabilidad que tengan origen en dicha información o actividad relacionada con el contenido de la información almacenada por el CLIENTE en los servidores del el PROVEEDOR.

De conformidad con el artículo 16 (Responsabilidad de los prestadores de servicios de alojamiento o almacenamiento de datos) los prestadores de un servicio de intermediación consistente en albergar datos proporcionados por el destinatario de este servicio no serán responsables por la información almacenada a petición del destinatario, siempre que:

- a) No tengan conocimiento efectivo de que la actividad o la información almacenada es ilícita o de que lesiona bienes o derechos de un tercero susceptibles de indemnización, o
- b) Si lo tienen, actúen con diligencia para retirar los datos o hacer imposible el acceso a ellos.

Se entenderá que el prestador de servicios tiene el conocimiento efectivo a que se refiere el párrafo a) cuando un órgano competente haya declarado la ilicitud de los datos, ordenado su retirada o que se imposibilite el acceso a los mismos, o se hubiera declarado la existencia de la lesión, y el prestador conociera la correspondiente resolución, sin perjuicio de los procedimientos de detección y retirada de contenidos que los prestadores apliquen en virtud de acuerdos voluntarios y de otros medios de conocimiento efectivo que pudieran establecerse.

Según lo dispuesto en el artículo 11 de la LSSICE el PROVEEDOR tiene la obligación de colaborar con la autoridad competente, por lo que el PROVEEDOR interrumpirá la prestación del servicio cuando un órgano competente, por razón de la materia, lo ordene en el ejercicio de las funciones que legalmente tenga atribuidas, además de facilitar los datos que le sean requeridos por las fuerzas y cuerpos de seguridad por orden judicial.

#### **ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO DE GARATU.CLOUD.-**

El PROVEEDOR se compromete a mantener el servicio disponible a terceros el 99,9% del tiempo cuantificado, siendo el objetivo del servicio del PROVEEDOR el conseguir el 100% de la disponibilidad de acceso.

El PROVEEDOR no puede garantizar la disponibilidad del servicio al 100%, debido a problemas propios de Internet, problemas técnicos, o derivados del mal uso por parte de otro usuario del servicio. Por tanto el PROVEEDOR no será responsable de pérdida de datos, interrupción de negocio, o pérdidas económicas que la no disponibilidad pueda provocar al CLIENTE.

Salvo que se acuerde lo contrario, la versión de este Acuerdo entra en vigor en el momento de celebración del contrato y se aplica a todas las relaciones contractuales actuales y futuras entre el PROVEEDOR y el CLIENTE.



Si las disposiciones individuales dentro de este Acuerdo de Nivel de Servicio son contradictorias en uno o más puntos, se aplicarán las disposiciones que sean más favorables para el CLIENTE. Aparte de éste Acuerdo de Nivel de Servicio, se aplicarán las Condiciones Generales de Contratación.

#### DEFINICIONES.-

**Disponibilidad:** Posibilidad de utilizar efectivamente los servicios.

**Disponibilidad [%]:**  $disp = 100 \times (T - T_c) / T$

Donde:  $disp = \%$  de disponibilidad del servicio

T = Tiempo total mensual

T<sub>c</sub> = Tiempo con pérdida total de conectividad. Será el tiempo transcurrido desde la apertura de la incidencia por el cliente hasta la restitución de la conectividad del servicio.

“Disponibilidad de servicio” = disponibilidad de conectividad.

El valor % se refiere a la media mensual.

**Tiempo de reparación (TdR):** Tiempo desde la recepción de un informe de fallo para un servicio seleccionado del CLIENTE en el canal de comunicación correcto hasta la reparación de la avería para que el servicio está disponible de nuevo.

#### NIVEL DE SERVICIO GENERAL.-

**Disponibilidad del/los centro/s de datos.-** La disponibilidad de los centros de datos se refiere al suministro de energía en los centros de datos y se rige por las medidas técnicas adecuadas.

El PROVEEDOR garantiza una disponibilidad de los centros de datos del 99,9% como media mensual. Este nivel de servicio se considerará cumplido siempre que la disponibilidad real de los centros de datos no descienda por debajo del valor anterior como media mensual.

**Canal de comunicación.-** El CLIENTE tiene la posibilidad de realizar sus consultas/peticiones a través de los siguientes medios de comunicación y canales:

E-mail/ticket

Teléfono

Mediante el sistema de tickets resolveremos las dudas que tengas acerca del **funcionamiento** del servicio. Toda solicitud que vaya más allá y requiera intervención por parte de nuestro equipo técnico (cuestiones ajenas que dificulten el buen funcionamiento de la consola de Garatu Backup Online como interferencias de red, permisos o antivirus entre otros) será facturable (60€/h). En tal caso se notificará de antemano.



Los datos actuales de contacto pueden ser localizados en la web del PROVEEDOR [backup.garatucloud.com](http://backup.garatucloud.com).

Para solicitar ciertos servicios, el CLIENTE debe utilizar los canales de comunicación específicos que le serán notificados al CLIENTE al realizar la contratación del servicio, para que el PROVEEDOR pueda ajustarse a los tiempos de respuesta garantizados.

**Horario de soporte.**- El horario de soporte es el período durante el cual el CLIENTE podrá contactar con el equipo de servicio técnico responsable del servicio a través del canal de comunicación elegido.

El horario de soporte para la solución de la incidencia será el que se especifica a continuación: Lunes a Viernes de 8:00 a 18:00 GMT+1 excepto festivos. Del 15/07 al 31/08 se atenderá de lunes a viernes de 8:00 a 14:00.

**Tiempo de respuesta/reparación.**- El tiempo de respuesta generalmente comienza con la recepción de la petición/consulta del CLIENTE en el canal de comunicación habilitado por el PROVEEDOR.

En el caso de averías relacionadas con el funcionamiento normal del servicio, se puede garantizar un periodo de respuesta, además del tiempo de reparación del servicio. La incidencia en el funcionamiento normal del servicio reportada por el CLIENTE se resolverá en el tiempo señalado en la tabla anterior.

Para que se cumplan los tiempos de respuesta y reparación en averías urgentes, éstas deben ser comunicadas por teléfono, además del correspondiente mail/ticket con una descripción detallada del problema.

**Tareas de Mantenimiento.**- El PROVEEDOR podrá programar tareas de mantenimiento periódicas en los sistemas utilizados para la prestación del servicio, tanto propios como los de sus proveedores, necesarias para llevar a cabo actualizaciones o mejoras. Toda limitación a la disponibilidad a través de este tipo de trabajos necesarios no se computará en la Disponibilidad del Servicio.

Las tareas de mantenimiento se llevarán a cabo por el PROVEEDOR tras avisar previamente al CLIENTE de dicha circunstancia y del horario previsto para ello, con la debida consideración hacia la limitación más baja posible de operaciones en curso.

El PROVEEDOR informará al CLIENTE del mantenimiento del sistema programado tan pronto como sea posible, indicando el tiempo estimado del corte de servicio y la hora en que se producirá. Este tiempo se considerará fuera de la garantía de disponibilidad del servicio, es decir, no afectará al 99,9% de disponibilidad garantizada.

**Interrupción de la prestación de servicio.**- El PROVEEDOR se reserva el derecho a interrumpir temporalmente la prestación del servicio por necesidades imperativas de mejora, reparación o sustitución de los medios técnicos utilizados para la prestación del



mismo, siempre teniendo en cuenta los límites establecidos por el presente acuerdo de nivel de servicio.

El CLIENTE acepta por ello que se producirán interrupciones del servicio por razones de mantenimiento, reparación, incremento o ampliación de prestaciones o funcionalidad, y en definitiva todas aquellas actividades que repercutan en una mejora del servicio o en la preservación del mismo.

Asimismo el PROVEEDOR se reserva el derecho a interrumpir el servicio cuando el CLIENTE esté incumpliendo cualquiera de las cláusulas existentes en las presentes Condiciones y, muy especialmente, cuando el CLIENTE esté cometiendo algún tipo de actividad ilícita, no abone el servicio o los costes adicionales y cuando el CLIENTE esté utilizando el servicio vulnerando lo dispuesto en las presentes condiciones de las presentes Condiciones. Las interrupciones de servicio que se refieran a cualquiera de las causas de esta cláusula no darán lugar en ningún caso a una indemnización al CLIENTE.

**Fuerza mayor.-** El PROVEEDOR no será responsable por el incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato por fuerza mayor. Serán considerados como casos de fuerza mayor o caso fortuito, sin carácter limitativo, el retraso, fallo, suspensión o interrupción de los servicios como consecuencia de las restricciones de energía, bloqueo de las telecomunicaciones o de la red Internet, acciones u omisiones de terceras personas, operadores de telecomunicaciones o compañías de servicios, suministro o transportes o cualesquiera otras causas o circunstancias independientes de la voluntad del PROVEEDOR que impida la ejecución normal del presente contrato.

#### **INCUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SERVICIO.-**

Si los niveles de servicio garantizados no pudiesen ser respetados, el PROVEEDOR computará al CLIENTE crédito en su cuenta dentro del área de CLIENTE, siempre y cuando éste lo haya notificado por escrito al PROVEEDOR.

La siguiente tabla muestra la compensación en cuenta que se puede entregar a cada CLIENTE por incumplimiento con los distintos niveles de disponibilidad:

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	COMPENSACIÓN
98% a <99,9%	10%
95% a <98%	25%
90% a <95%	50%
<90%	100%



$$\text{disp} = 100 \times (T - T_c) / T$$

Donde: disp = % de disponibilidad del servicio.

T = Tiempo total mensual

Tc = Tiempo con pérdida total de conectividad. Será el tiempo transcurrido desde la apertura de la incidencia por el cliente hasta la restitución de la conectividad del servidor afectado.

“Disponibilidad de servicio” = disponibilidad de conectividad.

Para que el CLIENTE pueda obtener la compensación referida anteriormente deberá comunicar en los siguientes 7 días hábiles desde que sufrió dicha falta de servicio, enviando un correo electrónico a la dirección [support@garatucloud.com](mailto:support@garatucloud.com) en el que deberá de indicar los siguientes datos:

- Servicio afectado
- Fecha y horario de falta de servicio
- Aquella documentación que le sea requerida por el PROVEEDOR para evaluar la aplicación de la garantía.

#### DESCARGO DE RESPONSABILIDADES Y LIMITACIONES (ANS).-

Cualquier responsabilidad por parte del PROVEEDOR por el incumplimiento con el nivel de servicio sólo será contemplada si el PROVEEDOR fuese el responsable del incumplimiento. En particular, el PROVEEDOR no se hace responsable de:

- El tiempo de inactividad motivado por una avería u anomalía en los equipos del CLIENTE, el tiempo de inactividad debido al mantenimiento incorrecto o inadecuado del hardware y/o software propio del CLIENTE.
- El tiempo de inactividad producido por el hecho de que se utilizó software propio del CLIENTE o no se han instalado correctamente los sistemas de copia y/o encriptado, o no sean utilizados ni mantenidos de acuerdo con las directrices del fabricante o del PROVEEDOR.
- El tiempo de inactividad como consecuencia de las tareas de mantenimiento establecidas por el PROVEEDOR o por terceros proveedores de éste.
- Las interrupciones de servicio por errores producidos por los proveedores de acceso o por condiciones transitorias de internet, o por problemas derivados del modem del usuario, sistema informático, software de conexión o navegación, red





telefónica conmutada, RDSI, ADSL, cable, satélite y cualquier otra infraestructura de transporte o telecomunicaciones.

El CLIENTE, en el supuesto de falta de disponibilidad en los términos del acuerdo de nivel de servicio, renuncia expresamente a reclamar cualquier tipo de responsabilidad al PROVEEDOR, contractual o extra-contractual, por daños y perjuicios, lucro cesante, daño emergente, pérdida de negocio, pérdida de oportunidad de negocio, indemnizaciones a terceros por posibles incidentes, o imposibilidad de transmitir o recibir información, pérdida total o parcial de la información, imposibilidad de acceder a Internet, lentitud, falta de servicio o errores en el acceso y uso del servicio contratado, averías en los equipos servidores u otras posibles contingencias imprevisibles, que exceda de la objetivamente establecida en esta cláusula.

#### **PROPIEDAD INTELECTUAL. SOFTWARE BACKUPONLINE.-**

En relación con las licencias de programas de software utilizadas por el PROVEEDOR para el desarrollo del producto **BACKUPONLINE**, el CLIENTE reconoce la titularidad de sus fabricantes y/o proveedores sobre todos los derechos de propiedad intelectual que pueda ostentar sobre las mismas. El cliente deberá observar los términos de dichas licencias y responderá del uso pacífico de las mismas. El PROVEEDOR cuenta con las autorizaciones suficientes para otorgar a su vez licencias de uso sobre dichos programas.

El CLIENTE reconoce y acepta que las marcas comerciales de dichas licencias son propiedad de sus fabricantes y/o proveedores y que solo podrán usarse bajo su autorización.

El cliente reconoce la titularidad de **Acronis International GmbH** respecto de todos los derechos de propiedad intelectual que ostenta sobre el software de Backup cliente. Para poder disfrutar del servicio, el cliente deberá aceptar los términos de la licencia del software, al instalarlo. Dicha licencia tendrá carácter no-exclusivo e intransferible.

El CLIENTE acepta y reconoce que el Software bajo licencia, así como toda la información o documentación que le sea proporcionada y que haya sido identificada por éste como confidencial, constituyen secreto comercial del PROVEEDOR.

Salvo autorización expresa del PROVEEDOR, El CLIENTE deberá abstenerse de copiar, con o sin fines de lucro, el Software, dictando las medidas internas necesarias tendientes a la protección de los derechos de autor de los propietarios del Software.

Sin perjuicio de lo estipulado en el párrafo anterior, el CLIENTE podrá obtener una copia de respaldo del Software, la cual será utilizable sólo en caso de pérdida total o parcial del programa original que impida su uso en los términos pactados en este Contrato.



## CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.-

Ambas partes reconocen que, en virtud de su relación contractual, pueden tener acceso a información confidencial, por lo que se comprometen a guardar secreto y confidencialidad sobre cualquier hecho, noticia, dato o circunstancia tal como el know-how, la contabilidad, la actividad financiera y la estrategia empresarial de ambas partes de la que tengan conocimiento en virtud de los tratos previos, la conclusión, la ejecución y/o resolución del presente contrato, incluidos los términos del mismo, así como con posterioridad a la finalización del mismo.

Por ello toda la información o documentación que cualquiera de las partes aporte a la otra en desarrollo y ejecución del presente contrato se considerará confidencial y exclusiva de quien lo aporte y no podrá ser reproducida, divulgada, comunicada públicamente a terceros sin el consentimiento de la otra parte ni empleada por ninguna de las partes para fines ajenos al mismo.

Este compromiso de confidencialidad deberá mantenerse tanto durante la vigencia del presente contrato, como con posterioridad a la terminación del mismo, y tendrán efectos retroactivos respecto de aquella información a la que hayan accedido las partes antes de la firma del presente contrato.

## CESIÓN DEL CONTRATO.-

El CLIENTE no podrá ceder a terceros el presente contrato. El PROVEEDOR podrá ceder, transferir, gravar, subrogar, a favor de terceras partes, total o parcialmente, los derechos y obligaciones asumidas en virtud de la relación contractual aquí expuesta, así como la posición contractual a cualquier tercera parte, como también subcontratar total o parcialmente los servicios, otorgando su consentimiento de forma expresa el CLIENTE.

## COMUNICACIONES.-

El PROVEEDOR y el CLIENTE acuerdan comunicarse y notificarse todas las incidencias que se produzcan a lo largo de la vigencia de los distintos servicios que pueda tener contratados, preferentemente y previo a cualquier otra vía de comunicación, mediante correo electrónico. El correo del PROVEEDOR para estas comunicaciones será [support@garatucloud.com](mailto:support@garatucloud.com) y el del CLIENTE será el facilitado en el formulario de registro de CLIENTE. El CLIENTE se compromete a tener operativo este correo electrónico y a modificarlo desde su área privada si fuese necesario para continuar recibiendo las comunicaciones. En todo caso, si sucediese cualquier problema urgente o fallo en la anterior comunicación, las comunicaciones se realizarán mediante teléfono, fax, correo postal, mensajería o cualquier otro sistema adecuado al fin que se persiga. Sin embargo,



la vía de comunicación preferente es la del correo electrónico, quedando exento el PROVEEDOR de todo tipo de responsabilidad que se pueda derivar por la falta de consulta o error en el correo electrónico facilitado por el CLIENTE. Cada una de las partes será responsable de la guarda y custodia de las copias de las comunicaciones que se realicen.

#### **NULIDAD E INEFICACIA DE LAS CLÁUSULAS.-**

En el caso de que cualquier disposición de este Contrato fuese declarada o considerada ilegal o nula por cualquier tribunal, órgano administrativo, junta de arbitraje u organismo público, todas las demás disposiciones de este Contrato seguirán estando en pleno vigor y efecto. Tanto el PROVEEDOR como el cliente se obligan a cooperar con el fin de sustituir la disposición ilegal o nula tan pronto como sea posible por una nueva disposición que acompañe un resultado permisible tan similar como sea posible al resultado que intentaba alcanzar la disposición inválida, sin incurrir en la misma causa de invalidez o nulidad.

#### **NATURALEZA DEL CONTRATO.-**

El presente contrato tiene carácter mercantil, rigiéndose en lo no expresamente pactado en el mismo por las disposiciones contenidas en el Código de Comercio, leyes especiales, usos mercantiles y, en su defecto, por el Código Civil.

#### **LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN.-**

Ambas partes pactan de mutuo acuerdo y de forma expresa la renuncia a cualquier legislación que pudiese resultar aplicable al presente contrato, salvo la española, a la que se someten de forma expresa.

Para la resolución de todos los litigios, discrepancias, controversias, cuestiones o reclamaciones resultantes de la interpretación, ejecución, incumplimiento, resolución, nulidad, etc. del presente contrato o relacionados con él, directa o indirectamente, ambas partes renuncian expresamente a cualquier fuero que pudiera corresponderles, sometiéndose al conocimiento del mismo a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales de Donostia, renunciando expresamente a su propio fuero propio, de ser otro.

<i>Cliente ( Firma y Sello)</i>	<i>Proveedor ( Firma y Sello)</i>



### Anexo I- PRECIO DEL SERVICIO (21% IVA no incluido)

	Profesional Lite		Profesional		Profesional Advanced	
	Mensual	Anual	Mensual	Anual	Mensual	Anual
20 GB	10 €	110€	-	-	-	-
40 GB	13 €	143 €	-	-	-	-
50 GB	-	-	15 €	165 €	-	-
100 GB	-	-	30 €	330 €	52 €	572 €
200 GB	-	-	56 €	616 €	83 €	913 €
300 GB	-	-	84 €	924 €	120 €	1.320 €
500GB	-	-	140 €	1.540€	172 €	1.892 €
1TB	-	-	260 €	2.860€	300 €	3.300 €
2TB			A consultar	A consultar	560 €	6.160 €
>2TB			A consultar			

Garatu Backup Online	Profesional Lite/Profesional	Profesional Advanced
Usuarios	Sin límite	
Copias híbridas	En cloud *	
Panel de control	Único	
Backup	Ficheros, carpetas y sistemas completos	
Formato de copias	Universal	
Backup de sistemas físicos	Servidores Windows y Linux, escritorios y portátiles Windows, Mac y Linux	
Backup de buzones	Office 365	
Backup de dispositivos móviles	iOS / Android	
Aplicaciones soportadas	Microsoft SQL Server, Microsoft Exchange, Microsoft Active Directory y Windows System State	
Cifrado	AES 256	
Backup de máquinas virtuales	✘	VMware vSphere/Microsoft Hyper-V/RHEV/Linux KVM/Citrix XenServer/Oracle VM Server/Virtuozzo
Backup de servidores cloud	✘	Microsoft Azure y Amazon EC2
Recuperación en Office 365 y Correo Exchange	✓	✓
Solución Disaster Recovery (DRaaS)	✓	✓
Bare Metal Recovery	✓	✓
Hot backups	✓	✓
Archivado de datos	✓	✓
VM Flashback	✓	✓
Deduplicación de datos	✓	✓
Envío de informes y alertas	✓	✓
Copia inicial en soporte físico del cliente	80€ (Transporte no incluido)	Gratuito (Transporte no incluido)
Recuperación datos en soporte de Grupo Garatu	400€ (Transporte no incluido)	400€ (Transporte no incluido)
Recuperación datos en soporte del cliente	150€ (Transporte no incluido)	150€ (Transporte no incluido)
Instalación y carga de datos remota	180€	180€
Intervención bajo demanda	60€/h	60€/h
Disponibilidad mensual del CPD (SLA)	99,995%	99,995%
DataCenter	Tier IV Gold	Tier IV Gold

\*El servicio no incluye copias en local.