

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN SERVIDOR CLOUD

De una parte, Prakton Hosting S.L. (en adelante PraktonHosting), con NIF: B-65703316 y domicilio social en C/ Marqués de Sentmenat, nº 54-58 5º 2ª , 08029 Barcelona, inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, en el Tomo 42970, Folio 0001 , S.G. Hoja 416634, inscripción 1ª. Se haya representada en este acto por Holger Kirgis con DNI X0766516H, quien actúa en su condición de Administrador único de Prakton Hosting SL

De otra parte, BeRepublic Networks, S.L. (en adelante el Cliente), con NIF: B-64081706 y domicilio social en C/ València, nº 333 , 08009 Barcelona. Se haya representada en este acto por Jordi Sanllehí Ardevol con DNI 39362124Q, quien actúa en su condición de Administrador Mancomunado de BeRepublic Networks, S.L.

PraktonHosting establece una actividad comercial con el Cliente a través de estas Condiciones Específicas.

El contratante conoce, entiende y acepta libremente, tras informarse de las características de cada servicio, las presentes Condiciones.

Ambas partes, PraktonHosting y Cliente, están interesadas en formalizar las presentes Condiciones aceptando los términos y condiciones establecidos en las siguientes

CLÁUSULAS

1.- DEFINICIONES

PraktonHosting: proveedor de servicios de presencia en Internet, Hosting gestionado, cloud computing y soluciones avanzadas de infraestructura tecnológica.

Cliente: toda aquella persona física o jurídica que contrata con PraktonHosting un Servidor Virtual en modalidad de CloudGestionado y que figura como una de las partes contratantes.

Condiciones contractuales: conjunto unitario, vinculante para las partes, formado por las cláusulas recogidas en estas Condiciones Generales de Servicio y por las Condiciones Específicas correspondientes al producto contratado.

Condiciones Generales de Servicio (CGS): conjunto de cláusulas que, con carácter general, regulan la prestación de los servicios y productos ofrecidos por PraktonHosting a sus clientes, así como las relaciones entre las Partes.

Condiciones Específicas de Producto (CEP): cláusulas recogidas en el presente documento que, de forma independiente para cada tipo de producto, recogen sus características y condiciones de uso.

Recursos: conjunto de características técnicas y de programación informática facilitadas y soportadas por los distintos modelos de Servidores Virtuales que el cliente puede contratar.

Paneles de control: herramientas que se adjudican con cada Servidor Virtual de PraktonHosting para la gestión y administración por parte del cliente o de los usuarios autorizados por éste, del servidor y/o de los recursos de los que dispone el producto contratado.

Área de cliente (AC): herramienta desarrollada por PraktonHosting que se adjudica a cada cliente.

Login y contraseña: sistemas que permiten la autenticación del cliente y/o de sus usuarios autorizados para el acceso a servidores y al AC, es decir, se trata de un sistema que garantiza que el acceso a los servicios contratados, datos e información sea segura, fiable, veraz y siempre provenga de los clientes o de los usuarios autorizados para ello. PraktonHosting se sirve de estos sistemas para identificar, autenticar y verificar la persona del cliente y/o de sus usuarios autorizados.

2.- OBJETO

2.1.- Las presentes Condiciones Específicas tienen por objeto regular las condiciones en las que el cliente accede a su Servidor Virtual, la prestación de este servicio por PraktonHosting, así como fijar las condiciones y forma de remuneración del cliente a PraktonHosting.

2.2.- Las presentes Condiciones Específicas de Producto (CEP) constituyen, junto con las Condiciones Generales de Servicio (en adelante, CGS), las Condiciones contractuales que regirán la relación del cliente con PraktonHosting, sustituyendo a todos los acuerdos anteriores, sean verbales o escritos, en relación con el objeto de las mismas. En caso de contradicción entre las presentes Condiciones Específicas de Producto y las CGS, prevalecerá lo establecido en las primeras.

3.- CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

3.1.- El Servidor Virtual es un servicio de alojamiento integrado dentro de una plataforma de alta disponibilidad.

Cada Servidor Virtual forma un sistema autónomo con su propia gestión y configuración, funcionando de forma independiente del resto de Servidores Virtuales que comparten hardware con él.

3.2.- Las características técnicas y las generales, las ampliaciones y los servicios adicionales disponibles para el tipo de Servidor Virtual contratado, vienen definidos por las necesidades a alojar en cada caso.

3.3.- En cualquier caso se entenderá notificado cualquier cambio, que afecte a los Servidores Virtuales o que afecte a lo dispuesto en estas Condiciones, con la comunicación por escrito al cliente por email a la dirección de correo electrónico registrada en cada momento.

3.4.- PraktonHosting se responsabilizará del correcto funcionamiento del hardware y de la preinstalación del sistema operativo y del software incluido por defecto. También asume la sustitución del hardware, en el caso de avería.

3.5.- PraktonHosting proporciona el mantenimiento de la base del Sistema Operativo (núcleo) y actualizaciones del mismo, así como de la instalación de cualquier necesidad que el cliente requiera.

3.6.- El Servidor Virtual incluye una configuración estándar en el Firewall de PraktonHosting. En el caso de que el Cliente desee solicitar cambios y/o aperturas y/o cierre de algún puerto, la petición se deberá hacer por correo electrónico a sopORTE@praktonhost.com

3.7.- El Servidor Virtual incluye una IP fija. El cliente podrá solicitar nuevas IP debiendo justificar su uso.

3.8.- El servicio incluye un servicio de backup diario que realiza una imagen completa del Servidor Virtual. Las copias se mantienen disponibles 4 días. El cliente podrá solicitar un backup de su servidor virtual, ya sea parcial o total.

PraktonHosting no garantiza la reposición total de los datos debido a que pueden producirse errores por causas ajenas a PraktonHosting, como averías del hardware que realiza las copias o bugs del software que las realiza.

4.- PRECIO, FORMA DE PAGO Y CONDICIONES DE FACTURACIÓN

4.1.- El alta en los Servidores Virtuales de PraktonHosting y el acceso a los paneles de control correspondientes son gratuitos.

4.2.- Por la disponibilidad del Servidor Virtual que da origen a estas Condiciones, el Cliente deberá pagar por adelantado a PraktonHosting el precio acordado para el correspondiente modelo de Servidor Virtual contratado según lo establecido en el punto 3.2

4.3.- La periodicidad de pago de los Servidores Virtuales será mensual, trimestral, semestral o anual, a elección del cliente en el momento de la contratación.

El Cliente, o uno de los usuarios por él autorizados, podrán modificar con posterioridad, la periodicidad de pago elegida solicitándolo debidamente por correo electrónico a soporte@prakton.cloud siempre y cuando no haya sido emitida aún la factura correspondiente a ese periodo.

Las ampliaciones y/o servicios adicionales contratados para el Servidor Virtual se facturarán con la misma periodicidad de pago que se haya elegido para este, excepto en el caso de certificado de seguridad (SSL) de periodicidad anual.

Las ampliaciones y servicios adicionales contratados con posterioridad al Servidor Virtual se facturarán en el momento de su contratación y su importe se prorrateará de tal forma que las siguientes facturas se emitirán con la misma periodicidad de pago elegida para el Servidor Virtual.

4.4.- Forma de pago: el pago del Servidor Virtual y de los recursos contratados para el mismo, tanto en su primera contratación como en sus sucesivas renovaciones, será siempre por adelantado, a través de cualquiera de las dos formas de pago que PraktonHosting ofrece para sus productos: domiciliación bancaria y transferencia bancaria. Con la selección de una de estas dos opciones, el cliente consiente y autoriza a PraktonHosting a efectuar los cargos de los importes correspondientes, conforme a la forma de pago y a los datos de la misma indicados en el alta del servicio.

En cualquier momento, el cliente podrá modificar la forma de pago y/o sus datos asociados, solicitándolo a través de su AC.

4.5.- Si el cliente se excediera en la utilización de los recursos incluidos en el modelo de Servidor Virtual contratado, el Cliente asumirá el pago del coste diferencial por los recursos ampliados para subsanar la deficiencia, previa comunicación por parte de PraktonHosting.

4.6.- Los precio de los servicios y/o productos a contratar no incluyen el impuesto del IVA, cuyo importe se vera incrementado en la factura a cargo del Cliente.

4.7.- PraktonHosting se reserva el derecho a suspender temporalmente el servicio prestado ante cualquier incidencia experimentada en el cobro del servicio y/o por falta de pago hasta la resolución de la misma. Si el cliente no procediera a su pago, después del previo aviso de la suspensión temporal, causará baja definitiva el servicio por incumplimiento de las Condiciones de Pago por su parte.

La falta de pago de las ampliaciones y/o de los servicios adicionales solicitados, es decir, los no incorporados en el precio del servicio estándar, ocasionará la interrupción del servicio principal. En los casos de desactivación de un servicio por impago, serán eliminados todos los datos asociados al mismo. Si se vuelve a contratar dicho servicio se deberán dar de alta de nuevo todos los datos.

4.8.- PraktonHosting emitirá la factura correspondiente con detalle de todos los conceptos que conforman dicha factura más el IVA correspondiente.

4.9.- Las partes aceptan expresamente que las facturas serán expedidas única y exclusivamente en soporte electrónico, que el Cliente recibirá por email. Asimismo, el Cliente dispondrá de una copia de la factura en su AC, a la que podrá acceder en cualquier momento.

El Cliente, con la aceptación de las presentes Condiciones Específicas, consiente expresamente el envío de las facturas relativas al servicio objeto del mismo a través de medios telemáticos.

4.10.- En el caso de que el cliente desee realizar cualquier consulta o solicitud relacionada con la facturación y forma de pago del servicio objeto de estas Condiciones Específicas, podrá realizarla desde el AC o por correo electrónico a la dirección: sopORTE@prakton.cloud

De forma adicional, el cliente podrá acceder al repositorio de las facturas que se muestran en su AC, permitiéndole su impresión y descarga.

4.11.- Si PraktonHosting llevara a cabo un cambio en los precios al alza de los Servidores Virtuales, se notificará a los clientes tal modificación con una antelación mínima de treinta (30) días antes de que se vean afectados por la variación en la siguiente factura que se les emita, de manera que si no estuviera de acuerdo en aceptar dicho cambio ejercite el derecho a resolver las presentes Condiciones sin necesidad de pagar cantidad adicional alguna a PraktonHosting.

En consecuencia, al finalizar el plazo de los servicios facturados y no hallarse pendiente de pago ninguna factura, quedarán resueltas las Condiciones y, por lo tanto, causará baja su servicio si se mantuviera en su no aceptación al nuevo precio.

5.- DERECHO A DESISTIMIENTO

5.1.- Aquellos clientes que conforme a la normativa española vigente tuvieran la consideración de consumidores y usuarios podrán ejercer su derecho de desistimiento durante los primeros 14 días naturales desde la contratación del producto o servicio.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el consumidor y usuario deberá enviar una solicitud desde su AC, o desde la dirección de correo electrónico autorizada, en el plazo máximo de 14 días naturales, contados desde el momento de la contratación, haciendo constar la siguiente información:

- Su voluntad inequívoca de ejercer el derecho de desistimiento.
- El nombre exacto del producto o servicio del que desea desistir.
- La fecha en que realizó la contratación del producto o servicio del que desea desistir.

5.2.- El consumidor y usuario podrá utilizar también el modelo de formulario para el ejercicio del derecho de desistimiento, incorporado en Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, haciéndolo llegar a PraktonHosting debidamente firmado, en el plazo antes mencionado, junto con la fotocopia de su NIF como medio que asegure de forma inequívoca que se trata de una solicitud que proviene del propio cliente.

Una vez recibida la solicitud de desistimiento, PraktonHosting enviará un número de ticket como justificante de su recepción y en cualquier caso, siempre que haya sido cumplimentada correctamente en todos sus términos, dentro del plazo legalmente habilitado para ello, procederá a su tramitación procediendo a la baja del producto o servicio correspondiente y reembolsando al cliente el precio abonado por el mismo en el plazo máximo de 14 días naturales desde que PraktonHosting hubiera recibido su solicitud de desistimiento.

5.3.- Debido a la naturaleza y características de los Certificados de Seguridad, su contratación conlleva la ejecución total del mismo y que se trata de un servicio personalizado, el cliente no tendrá derecho al reembolso de cantidad alguna por el cese anticipado del mismo. Por lo tanto, no resulta de aplicación el derecho de desistimiento regulado en la normativa española vigente sobre consumidores y usuarios, al constituir la naturaleza y características de este servicio una de las excepciones a dicho derecho.

6.- PERÍODO DE GARANTÍA

6.1.- El cliente dispondrá de un Período de Garantía de treinta (30) días naturales a partir de la fecha de alta inicial del servicio para resolver las presentes Condiciones sin incurrir en penalización ni gasto alguno, no se aplicará este plazo de garantía a las renovaciones del servicio.

La garantía se aplica a la contratación inicial del Servidor Virtual y cubre el importe del producto principal, quedando excluidos otros conceptos no mencionados expresamente en esta cláusula. Como consecuencia de las características de los Certificados de Seguridad, el cliente no tendrá derecho a devolución alguna por el cese voluntario y anticipado del mismo.

Tras el ejercicio de este derecho, PraktonHosting reintegrará al cliente la cuantía abonada por la prestación del servicio contratado, excepto en aquellos casos en que debido a la naturaleza de la prestación sea imposible llevarlo a cabo, por haber sido ya disfrutado por el cliente o por haber incumplido el cliente los términos de estas Condiciones.

Fuera del plazo de garantía al que se refiere este apartado, el cliente no tiene derecho a devolución alguna por el cese voluntario y anticipado del servicio contratado, excepto en aquellos supuestos en que la legislación vigente así lo prevea.

6.2.- Este período de garantía no será acumulable en ningún caso al derecho de desistimiento recogido en la cláusula 5.12 de las presentes Condiciones Específicas y que la legislación española vigente reconoce a aquellos clientes que conforme a la misma tuvieran la consideración de consumidores y usuarios, dado que el derecho de desistimiento se entiende incluido en los primeros 14 días del período de garantía.

7.- ENTRADA EN VIGOR Y DURACIÓN

7.1.- Las presentes Condiciones entrarán en vigor el mismo día de su formalización, es decir, en el momento que el cliente formaliza la contratación del servicio y tiene la posibilidad de acceder a la utilización de su Servidor Virtual, recibiendo las indicaciones de acceso al mismo.

7.2.- Las Condiciones tendrán duración mensual, trimestral, semestral o anual, según cual haya sido la elección del cliente en el momento de la contratación y se prorrogará tácitamente por idéntico período con el pago de la siguiente factura. No se dará por finalizado mientras el cliente o uno de los usuarios autorizados a los que el cliente hubiera otorgado los permisos suficientes, no manifieste su baja a través de las formas recogidas en el apartado 6.3.

Las ampliaciones y/o servicios adicionales contratados para el Servidor Virtual pueden activarse o desactivarse en cualquier momento mientras el mismo se encuentre activo y al corriente del pago; ahora bien el hecho de desactivarlo antes de que venza el periodo de tiempo abonado por adelantado no supone la devolución de la parte proporcional no consumida, excepto en aquellos supuestos en que la legislación vigente así lo prevea.

7.3.- Si el cliente, o uno de los usuarios por él autorizados, tramitara personalmente la baja desde el AC, ésta se tramitará al vencimiento del actual período contratado a menos que solicite la baja inmediata.

7.4.- La baja del servicio conlleva la eliminación de toda la información alojada y, por tanto el Cliente debe observar esta circunstancia y efectuar la copia de aquellos datos que tuviera alojados en el servidor que y le interese conservar.

8.- GARANTÍA DE NIVEL DE SERVICIOS (SLA)

8.1.- PraktonHosting se compromete a prestar los servicios contratados con un nivel de efectividad del 100 % en relación con la disponibilidad hardware.

En cuanto a la disponibilidad del servicio se define como el tiempo que los servicios de un nodo están disponibles y operativos para el objeto del servicio contratado y se garantiza el 99,90 % de disponibilidad.

El cálculo de la disponibilidad se realizará según la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad (\%)} = (\text{Ta} - \text{Tp}) / \text{Ta}$$

- **D** es el tiempo de disponibilidad del servicio
- **Ta** es el tiempo total anual
- **Tp** es el tiempo con pérdida total de conectividad. Este tiempo de pérdida será igual al que transcurre desde la apertura de la incidencia, hasta el cierre de dicha incidencia.

En consecuencia, el cliente tendrá derecho a exigir una compensación por incumplimiento del compromiso indicado, de acuerdo con los parámetros establecidos en la siguiente tabla:

Disponibilidad del servicio	Compensación
99,9 – 99,7	2 % de la cuota mensual
99,7 – 99,5	4 % de la cuota mensual
< 99,5	5 % de la cuota mensual

Quedan excluidas para el cálculo de la disponibilidad las siguientes causas:

1. Causas ajenas al control de PraktonHosting y causas fortuitas y/o de causa mayor.
2. Averías causadas por usos incorrectos por parte del cliente, especialmente las derivadas de la contratación de un servicio de características insuficientes para el tipo de actividad y uso.
3. Paradas programadas y/o alteraciones en el contenido realizadas de mutuo acuerdo entre las partes para el mantenimiento o realización de actuaciones excepcionales previamente pactadas.
4. Virus, ataques informáticos y/u otras actuaciones de terceros que ocasionen la imposibilidad total o parcial de la prestación de los servicios.
5. Incorrecto o deficiente funcionamiento de Internet.

El cliente deberá solicitar esta compensación por escrito, con indicación del día, hora y duración de la indisponibilidad. La compensación se abonará únicamente por la cuota correspondiente a los servicios afectados, que nunca podrá ser superior al importe total del servicio y se aplicará como descuento a la siguiente factura que se emita.

9.- OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES.

9.1.- PraktonHosting ofrece garantía ilimitada del correcto funcionamiento del hardware en el que se encuentra alojado el Servidor Virtual, con sustitución en caso de avería.

9.2.- PraktonHosting realizará copias de seguridad del contenido del Servidor Virtual.

9.3.- El cliente garantiza que utilizará el Servidor Virtual de acuerdo con las especificaciones y restricciones técnicas, sin que esta utilización provoque ningún daño al servidor, los recursos del sistema o incluso los programas informáticos.

9.4.- Debido al hardware compartido de los Servidores Virtuales, el cliente debe desarrollarlos y/o administrarlos respetando los estándares técnicos dispuestos por PraktonHosting. De tal forma que si PraktonHosting advierte, detecta y/o comprueba en sus labores de mantenimiento un uso abusivo del servicio por un consumo excesivo de los recursos o cualquier otra alteración que ralentice la plataforma en la 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 dicha plataforma, PraktonHosting se reserva el derecho a suspender, total o parcialmente, el Servidor Virtual.

A tal efecto, PraktonHosting realizará una suspensión temporal del Servidor Virtual. 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 Servidor Virtual.

9.5.- A través del AC el cliente podrá realizar gestiones de forma autenticada en relación a sus productos y servicios, tales como consultar sus datos, acceder a las facturas emitidas, realizar consultas, sugerencias o reclamaciones, etc. PraktonHosting asignará un número de ticket a cada acción realizada por el cliente a través de su AC, de forma que el cliente pueda identificar y hacer un seguimiento de la misma conociendo su estado en cada momento.

10.- TERMINACIÓN / FINALIZACIÓN

10.1.- Las presentes Condiciones finalizarán cuando, además de las causas legalmente establecidas y las dispuestas en las distintas cláusulas de estas Condiciones Generales, concurra alguna de las siguientes causas:

- **a.** Mutuo acuerdo de las partes.
- **b.** Finalización del período inicial de duración o de las sucesivas prórrogas.
- **c.** Resolución por incumplimiento de alguna de las partes de las obligaciones derivadas de estas Condiciones.

10.2.- Si el incumplimiento del cliente fuera causa de la resolución de estas Condiciones, tal y como se establece en la cláusula 10.1.c, PraktonHosting se reserva el derecho a cancelar de forma anticipada las presentes Condiciones y, por lo tanto, a la suspensión inmediata del servicio de Servidor Virtual sin previo aviso y sin que el cliente tenga derecho a indemnización ni a devolución de cantidad alguna.

10.3 En caso de resolución o rescisión de estas Condiciones, por las causas anteriormente citadas o cualesquiera otras admitidas en derecho, el cliente deberá cumplir las obligaciones asumidas con anterioridad a la resolución de las mismas frente a PraktonHosting y frente a terceros.

11.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

11.1.- PraktonHosting como responsable de sus ficheros le informa de que, en virtud de la Ley Orgánica 15/1999 reguladora de la Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y Real Decreto 1720/2007 de desarrollo de la LOPD, tratará todos los datos de carácter personal que nos suministre con la máxima confidencialidad, y que los incorporará a un fichero denominado clientes en el Registro de la Agencia de Protección de Datos, con la finalidad de proporcionarle los servicios contratados, facturarlos e informarle de cualquier información que consideremos que pueda ser de su interés y esté relacionada con nuestros servicios.

Tiene derecho en cualquier momento a oponerse a cualquiera de nuestros envíos comerciales o informativos, así como acceder, rectificar y cancelar sus datos personales de nuestras bases de datos con el envío de un correo electrónico a la dirección de email: soporte@prakton.cloud

12.- LEY APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

12.1.- El presente contrato tiene carácter mercantil, y se regirá e interpretará de acuerdo con las leyes españolas.

12.2.- En el caso de que se produzca cualquier tipo de discrepancia o diferencia entre las partes en relación con la interpretación, contenido o ejecución del Contrato que no sea solucionada de mutuo acuerdo, las partes se someterán a los juzgados o tribunales que resultaran competentes en cada caso, salvo que el Cliente sea una persona jurídica; en este caso, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someterán a los Juzgados y Tribunales de Barcelona.

12.3.- Las partes de mutuo acuerdo podrán optar por la vía del arbitraje. En este caso, se someterán al centro de arbitraje que las partes acuerden, y se obligarán desde ahora al cumplimiento de la decisión arbitral en el supuesto por optar por el mismo.

El cliente acepta la adhesión al presente contrato y declara que ha leído y entiende el contenido de todas y cada una de las cláusulas y que acepta expresamente la totalidad de las Condiciones Generales de la Contratación.