

CONTRATO GENERAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Las presentes condiciones generales de contratación regulan la relación contractual entre Nervia Digital, S.L. con CIF: B85537108 y domicilio en C/Jacometrezo, 15 – 2º, CP: 28013, Madrid (España), en adelante referida como Stackscale, y la persona física o jurídica debidamente identificada en el Formulario de solicitud de Servicio, con capacidad legal para la formalización del presente Contrato, en adelante, el Cliente.

1 GENERALIDADES

1.1 Objeto

Es objeto del presente contrato la regulación de los términos y condiciones en los que Stackscale provisionará y prestará sus Servicios al Cliente, así como la especificación de sus detalles técnicos y características.

Mediante la aceptación de las presentes condiciones de contratación, el Cliente estará facultado para solicitar a Stackscale, a través de los mecanismos provistos, la prestación de los Servicios que este último ofrece.

Todos los Servicios prestados por Stackscale están regulados y se regirán por las estipulaciones recogidas en el presente Contrato. No obstante lo anterior, debido a la heterogeneidad o complejidad técnica, algunos Servicios poseen condiciones particulares de contratación que serán comunicadas al Cliente de forma previa a su solicitud.

1.2 Interpretaciones

En caso de que existiesen conflictos de interpretación o inconsistencias entre cualquiera de los documentos relacionados con la contratación o prestación de un Servicio, prevalecerá la interpretación de la estipulación del documento precedente en atención al siguiente orden, salvo que cualquiera de ellos resuelva de forma expresa el conflicto:

- I. Formulario de Solicitud de Servicio.
- II. Condiciones particulares de contratación de un Servicio concreto.
- III. Contrato general de prestación de Servicios.

Los siguientes términos deben ser interpretados en atención a las definiciones establecidas, y son aplicables al presente Contrato así como a cualquier documento que regule o describa la prestación de un Servicio.

<u>TÉRMINO</u>	<u>DEFINICIÓN</u>
Parte:	Se refiere al Cliente o a Stackscale, indistintamente.
Partes:	Se refiere al Cliente y a Stackscale.
Servicio:	Servicio prestado por Stackscale.
Servicio adicional:	Servicio vinculado a otro Servicio e inseparable del Servicio del que depende.
Servicio recurrentes:	Servicio prestado de forma periódica al Cliente.
Documentos del Servicio:	Documentos que definen y regulan la provisión y prestación de un Servicio, así como sus características técnicas y especificaciones: <ol style="list-style-type: none">a) Formulario de Solicitud del Servicio.b) Contrato de condiciones particulares de un Servicio.c) Contrato general de prestación de Servicios (el presente Contrato).
Formulario Solicitud de Servicio:	Formulario electrónico o impreso mediante el cual el Cliente solicita a Stackscale la prestación de un Servicio.
Acuerdo de Nivel de Servicio	Acuerdo mediante el cual Stackscale garantiza un porcentaje de tiempo mínimo de disponibilidad del Servicio al Cliente.
SLA:	Acuerdo de Nivel de Servicio, (Service Level Agreement).
Política de uso:	Documentos que definen los usos permitidos y/o prohibidos que un Cliente o terceras personas pueden hacer de los Servicios.
Panel de control:	Página web provista por Stackscale para la gestión de los Servicios por parte del Cliente.
Fecha de inicio:	Fecha de inicio de la prestación de un Servicio al Cliente.

Duración inicial:	Plazo de duración del Servicio desde su Fecha de inicio hasta el transcurso del primer periodo de duración del Servicio.
Cuota de alta del Servicio:	Precio del Servicio relativo a su contratación cuyo pago se realiza al comienzo de su prestación.
Cuota del Servicio:	Cuota recurrente que el Cliente debe pagar por la prestación de un Servicio.
Pago por uso:	Pago de Servicios cuyo importe se calcula tras conocer el uso que el Cliente ha hecho del Servicio.
O:	Conjunción disyuntiva no excluyente, salvo que se indique expresamente lo contrario.
Día natural	Cualquier día del año.
Día hábil	Cualquier día del año, exceptuando los fines de semana y días no laborables según el calendario laboral de Madrid (España).
Día	Día natural
Datos de Carácter Personal:	Datos relacionados con personas físicas.
Encargado del tratamiento:	Entidad encargado de gestionar Datos de Carácter Personal por cuenta de su titular.
Fuerza Mayor	Suceso absolutamente inevitable. A modo meramente enunciativo: fenómenos de la naturaleza, guerras, actos de terrorismo.
Datacenter:	Edificio o sala técnica destinada al alojamiento de equipos informáticos.
Dirección IP:	Identificador de dirección electrónica dentro del protocolo de Internet.
Tráfico IP:	Volumen de datos IP transmitidos a través de un dispositivo de red, medido en bytes.
Ancho de banda:	Flujo de datos IP enviados a través de un dispositivo de red. Medido en bits por segundo.
TB:	Terabyte.
GB:	Gigabyte.
Gb:	Gigabit.
RIPE	Asociación encargada de la asignación de Direcciones IP públicas en Europa.
SPAM	Envío de información comercial no solicitada por su destinatario a través de medios electrónicos.
DoS:	Ataque informático que pretende impedir la disponibilidad de un servicio mediante el envío masivo de paquetes de datos.
DDoS:	Ataque DoS generado desde múltiples orígenes a un mismo destino.
Hacking:	Acción de vulnerar la seguridad informática o acceder a sistemas de forma no autorizada.

2 SERVICIOS

2.1 Solicitud de los Servicios

En función del tipo de Servicio, StackScale pone a disposición del Cliente diferentes mecanismos para solicitar la prestación de un Servicio:

- Mediante el envío a StackScale de la aceptación de una Solicitud de Servicio vinculada a una oferta comercial.
- A través de los formularios presentes en la página web o paneles de control provistos por StackScale.
- Mediante la solicitud por escrito al departamento de Soporte Técnico de StackScale, a través de los mecanismos establecidos por este último

2.2 Provisión de los Servicios

Tras la aceptación por parte de StackScale de una Solicitud de Servicio remitida por el Cliente, StackScale pondrá todos los medios razonables a su alcance para entregar al Cliente el Servicio solicitado sin incurrir en dilaciones indebidas.

Si los Documentos del Servicio, contemplan un plazo máximo de puesta en marcha o fecha de entrega, y StackScale hubiese superado el plazo estipulado y no hubiese entregado el Servicio al Cliente, sin que dicho retraso esté motivado por causas ajenas a StackScale, el Cliente tendrá derecho a solicitar a StackScale la anulación de la Solicitud de Servicio sin incurrir en ningún gasto o penalización por ejecutar dicha acción.

Las características configurables del Servicio a petición del Cliente así como sus características técnicas serán las recogidas en los apartados destinados para tal fin en el Formulario de Solicitud de Servicio, o en los Documentos del Servicio.

2.3 Duración de los Servicios

Para los Servicios recurrentes, se considerará como Fecha de inicio del Servicio, la fecha o instante en el que efectivamente Stackscale haya puesto el Servicio solicitado a disposición del Cliente.

La duración del Servicio será la indicada en el apartado "Duración" de los Documentos del Servicio, a contar desde la Fecha de Inicio. Transcurrido dicho plazo, denominado el plazo inicial o Duración inicial, el Servicio será renovado de forma automática por periodos sucesivos de igual duración al plazo inicial, salvo los Servicios cuya duración inicial sea superior a un mes, en cuyo caso serán renovados por periodos sucesivos de duración mensual.

La renovación automática descrita en el párrafo anterior, o sus sucesivas renovaciones, no tendrán efecto y se considerará el Servicio como terminado en el momento en que concluya el periodo de Servicio en transcurso, si el Cliente notifica a Stackscale su deseo de no renovar el Servicio con una antelación mínima al momento de renovación de:

<u>ANTELACIÓN</u>	<u>DURACIÓN DEL PERIODO EN TRANSCURSO</u>
Sin antelación:	Menos de 24 horas.
4 Horas:	Entre 24 horas y menos de 1 mes.
5 Días naturales:	Entre 1 mes y menos de 3 meses.
15 Días naturales:	Igual o superior a 3 meses.

Del mismo modo, Stackscale podrá comunicar al Cliente la no renovación automática del Servicio siempre que dicha comunicación se efectúe con una antelación mínima, al momento de la renovación automática, no inferior a una cuarta parte de la duración del periodo del Servicio en transcurso.

La fecha de renovación de los Servicios adicionales vinculados a otros Servicios, así como sus periodos de duración, podrían ajustarse para coincidir con el Servicio del que dependen.

2.4 Terminación anticipada de los Servicios

El Cliente podrá solicitar la terminación anticipada del Servicio, si el Servicio en concreto está vinculado a un Acuerdo de Nivel de Servicio, y en dicho acuerdo se especifica de forma expresa que el Cliente podrá solicitar la cancelación del Servicio si éste no cumple con los niveles de calidad establecidos. En tal caso, el Cliente sólo estará obligado al pago de los Servicios prestados hasta la fecha de terminación anticipada así como al de los Servicios adicionales vinculados.

Asimismo, el Cliente también podrá solicitar la terminación anticipada del Servicio si éste cuenta con una Garantía de reembolso conforme a lo establecido en la Cláusula 2.7 del presente Contrato.

Stackscale podrá terminar de forma anticipada la prestación de un Servicio al Cliente por alguno de los siguientes motivos:

- Por orden judicial o de autoridades competentes.
- Un reiterado uso del Servicio contrario a lo establecido en los Documentos del Servicio o a sus Políticas de uso.
- La reiterada falta de pago por parte del Cliente de cualquier Servicio.
- Si el Servicio está vinculado y es dependiente de un Servicio terminado de forma anticipada.
- Si el Servicio ha sido temporalmente interrumpido por Stackscale conforme a las estipulaciones de la Cláusula 2.5, y transcurridos 15 Días naturales tras haber notificado Stackscale dicha situación al Cliente, éste no hubiese subsanado de forma permanente el problema que originó la interrupción.

Consecuencias de la terminación anticipada de un Servicio por parte de Stackscale:

- Siempre que sea técnicamente posible, el Cliente tendrá derecho a acceder al Servicio para poder recuperar la información almacenada en él, durante un plazo no superior a 72 horas tras la notificación de la terminación del Servicio al Cliente. Transcurrido dicho periodo, Stackscale eliminará todos los datos e información almacenada en el Servicio.

- b) El Cliente está obligado al pago de la parte proporcional del Servicio hasta la fecha de terminación anticipada, así como la de los Servicios Adicionales asociados a éste. No obstante, si aún no hubiese concluido el plazo de Duración inicial del Servicio, es decir, si aún no hubiese transcurrido el plazo hasta la primera renovación automática del Servicio, y el motivo de la terminación anticipada del Servicio estuviese originado en causas imputables al Cliente, éste deberá realizar el pago del Servicio hasta el transcurso del plazo inicial. Todos los pagos recogidos en este apartado se deberán realizar antes de que transcurran 15 Días naturales tras la notificación de la terminación anticipada del Servicio por parte de Stackscale al Cliente.

Asimismo, también será causa de terminación anticipada de los Servicios la terminación anticipada del presente Contrato conforme a las Cláusulas 6.1 ó 9.

2.5 Interrupción de los Servicios

El Cliente es plenamente consciente de la alta complejidad técnica que posee la infraestructura de Stackscale, y de las necesidades de actualización y mantenimiento que ésta requiere por motivos de seguridad y mejora.

Asimismo, el Cliente es conocedor de que ciertas partes de la infraestructura de Stackscale son compartidas por multitud de clientes, y por tanto, las acciones de otros clientes podrían afectar al normal funcionamiento del Servicio o recursos asociados.

Por otro lado, Stackscale basa parte de sus Servicios en servicios, productos o infraestructuras de sus proveedores, no teniendo pleno control sobre ellos.

Por todo lo anterior, Stackscale se reserva el derecho a suspender temporalmente la prestación del Servicio para realizar labores de mantenimiento o mejora, notificándolo de forma anticipada al Cliente con al menos 24 horas de antelación, y procurando que dichas tareas se realicen en horarios que supongan un menor impacto para el conjunto de clientes de Stackscale. No obstante, no se notificará de forma previa al Cliente, si dichas labores se realizan como respuesta a un problema grave o que afecte de forma drástica a la seguridad de la infraestructura, y por tanto, Stackscale deba actuar de forma inmediata sin posibilidad de realizar la notificación previa.

Del mismo modo, Stackscale se reserva el derecho a interrumpir temporalmente el Servicio y sin previo aviso si observase:

- a) Un uso ilícito del Servicio o contrario a lo establecido en los Documentos del Servicio o a sus Políticas de uso.
- b) Un uso indebido o abusivo del Servicio que estuviese perjudicando al resto de Clientes de Stackscale.
- c) Si el Servicio está vinculado y es dependiente de un Servicio temporalmente interrumpido.

En caso de falta de pago por parte del Cliente, Stackscale podrá suspender temporalmente la prestación del Servicio una vez transcurridas 10 Días hábiles tras la notificación de dicha situación al Cliente.

2.6 Pago de los Servicios

La forma de pago de los Servicios será la pactada para cada Servicio en concreto.

Si se ha establecido el pago mediante tarjeta de crédito, el Cliente autoriza a Stackscale de forma expresa mediante el presente Contrato a realizar los pertinentes cargos en el número de tarjeta de crédito indicada.

Debido a que Stackscale ordena el cobro de los recibos bancarios un día concreto de cada mes, el plazo de Duración inicial de los Servicios, cuya forma de pago sea mediante domiciliación de recibo en la cuenta bancaria del Cliente, podría sufrir modificaciones con el propósito de ser ajustado a la fecha en la que efectivamente Stackscale emitirá el correspondiente recibo bancario, y por tanto también se modificará la fecha de renovación del Servicio. Dicha ampliación o reducción del plazo no podrá ser superior a los 15 Días naturales y sólo podrá ser aplicada a los Servicios de duración no inferior a 1 mes. Las sucesivas renovaciones del Servicio se realizarán en consideración al plazo de duración inicial original y no al plazo de duración inicial ajustado.

Si un recibo bancario fuese impagado por causa imputables al Cliente, StackScale podrá cobrar al Cliente un recargo adicional de 10 euros en concepto de gastos de gestión, y podrá exigir su pago mediante otras formas de pago alternativas.

En los casos de Servicios cuya forma de pago sea mediante transferencia bancaria a la cuenta designada por StackScale, el Cliente deberá realizar el pago de las facturas antes de su fecha de vencimiento.

La Cuota de alta del Servicio será facturada por StackScale en la Fecha de inicio del Servicio, pudiéndose exigir en algunos Servicios el pago de forma anticipada.

La Cuota del Servicio, es decir el pago recurrente que el Cliente debe realizar de forma periódica por la prestación del Servicio, será facturada con la periodicidad indicada en los Documentos del Servicio y se facturará de forma anticipada al comienzo de cada periodo de facturación.

Los Servicios prestados bajo la modalidad de Pago por uso serán facturados al Cliente atendiendo a la periodicidad especificada en cada Servicio, en caso de no estar descrita, se facturarán con una periodicidad similar a la del Servicio del que dependen.

Todas las transacciones económicas se realizarán en euros.

A los precios señalados se les sumará los impuestos aplicables en cada caso, salvo que el Cliente envíe a StackScale un certificado o documento válido que acredite la exención de impuestos.

El Cliente autoriza a StackScale a remitirle de forma electrónica las facturas relativas a los Servicios contratados.

2.7 Garantía de reembolso

Algunos Servicios cuentan con un plazo inicial especial, denominado, el plazo de Garantía de reembolso, durante el cual el Cliente puede solicitar a StackScale la terminación anticipada del Servicio y el reembolso de todas las cantidades pagadas en relación al Servicio.

El plazo de Garantía de reembolso comenzará a contar desde la Fecha de inicio del Servicio y no será renovable ni prorrogable.

StackScale no reembolsará al Cliente los importes correspondientes al consumo excedido de los recursos inicialmente entregados con el Servicio, estando el Cliente obligado a su pago.

2.8 Soporte técnico

StackScale ofrecerá al Cliente un servicio gratuito de Soporte técnico disponible las 24 horas del día, todos los días del año, para que el Cliente pueda comunicar a StackScale las posibles cuestiones o incidencias técnicas surgidas en el Servicio.

No obstante lo anterior, fuera del horario laboral sólo se atenderán emergencias relacionadas con la propia infraestructura de StackScale o con los sistemas directamente instalados por éste, quedando excluidos los equipos o sistemas instalados por el Cliente.

3 POLÍTICA DE USO DE LOS SERVICIOS

StackScale prohíbe el uso de los Servicios con fines contrarios a la legislación vigente y/o contrarios a la buena fe. Del mismo modo, queda totalmente prohibido y es contrario a la Política de uso del Servicio:

- a) El almacenamiento o transmisión de cualquier contenido: que sea ilícito, que vulnere derechos de terceros, protegido por Copyright, contenidos considerados pornografía infantil, xenófobos, raciales, o difamatorios.
- b) El envío o transmisión de forma masiva de comunicados comerciales no solicitados por el destinatario (SPAM).
- c) Los usos del Servicio que ocasionen la inclusión de las direcciones IP de StackScale en listas negras.
- d) La realización de ataques DoS ó DDoS, así como el uso de herramientas de Hacking.
- e) Atacar la infraestructura de StackScale o intentar vulnerar su seguridad, o la de otros clientes.

4 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

StackScale es consciente de que almacena y gestiona Datos de Carácter Personal del Cliente, así como otro tipo de datos sensibles y confidenciales.

Asimismo, StackScale conoce la posibilidad de que los Servicios contratados por el Cliente también puedan almacenar Datos de Carácter Personal o cualquier información que debe ser protegida.

Por todo lo anterior, StackScale ha adoptado las medidas y niveles de seguridad de protección de los datos personales exigidos por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y sus reglamentos de desarrollo. Los datos personales recabados al Cliente, son objeto de tratamiento automatizado y se incorporan a un fichero titularidad de StackScale, que es asimismo el responsable del expresado fichero.

StackScale ha adoptado todas las medidas que ha considerado oportunas, y ha establecido protocolos de actuación, para garantizar la seguridad de dicha información. y se compromete a:

- a) No revelar Datos de Carácter Personal a terceras partes, salvo que dicha comunicación sea necesaria para la prestación del Servicio.
- b) Hacer uso de los Datos de Carácter Personal únicamente para llevar a cabo la prestación del Servicio, o envío de información comercial de StackScale al Cliente.
- c) Destruir la información almacenada en un Servicio tras concluir su prestación.

Debido a motivos técnicos y en relación a la prestación de los Servicio, en algunas situaciones StackScale podría visualizar o tener acceso a los datos almacenados por el Cliente en el Servicio. Dado el caso, StackScale sólo accederá a dicha información cuando sea estrictamente necesario y bajo las instrucciones señaladas por el Cliente.

El acceso o visualización por parte de StackScale de la información o Datos de Carácter Personal que el Cliente pudiera haber almacenado en el Servicio, no supondrá que StackScale es titular de los mismos, actuando StackScale únicamente como Encargado del tratamiento.

El Cliente es el titular y responsable de la información almacenada en el Servicio.

El Cliente es conector de que StackScale basa la prestación de alguno de sus Servicios, en servicios prestados por proveedores de StackScale, y por tanto, StackScale exigirá a sus proveedores las medidas de seguridad y protocolos de actuación que considere oportunos para garantizar la protección de la información y Datos de Carácter Personal. En cualquier caso, esta situación no será considerada como cesión o comunicación de Datos de Carácter Personal.

Mediante la aceptación del presente Contrato, el Cliente autoriza expresamente a StackScale a subcontratar los servicios de Datacenter y housing de equipos informáticos a los proveedores indicados en los Documentos del Servicio.

El Cliente puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición con arreglo a lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y demás normativa aplicable al efecto, por correo ordinario dirigido al domicilio social de StackScale.

5 RESPONSABILIDADES

En ningún caso StackScale será responsable de pérdidas de datos, interrupción de negocio o cualesquier otro perjuicio producido por el funcionamiento del Servicio, o por no cumplir éste con las expectativas del Cliente.

El incumplimiento por parte de StackScale de cualquier Acuerdo de Nivel de Servicio pactado entre las Partes, no será considerado como incumplimiento del presente Contrato ni de los Documento del Servicio.

Ninguna de las Partes será responsable por el incumplimiento del presente Contrato si ello obedece a causas de Fuerza Mayor.

El Cliente será responsable del contenido almacenado en los Servicios contratados, así como de los daños producidos por la revelación por su parte de datos identificativos o contraseñas.

6 DURACIÓN DEL CONTRATO

El Contrato entrará en vigor tras la aceptación por parte de StackScale de cualquier Solicitud de Servicio aceptada y remitida por el Cliente conforme a la Cláusula 2.1 del presente Contrato.

Tras la formalización del presente Contrato, el Cliente se convierte en cliente de StackScale y podrá solicitar a este último la prestación de cualquiera de los Servicios ofertados.

La aceptación de nuevas Solicitudes de Servicio no conllevará una nueva relación contractual, rigiéndose esas nuevas solicitudes por el Contrato General de Prestación de Servicios previamente establecido.

La duración del Contrato será de 12 meses a contar desde su entrada en vigor, y será renovado de forma automática por periodos sucesivos de igual duración salvo que cualquiera de las Partes notifique a la otra Parte su deseo de no renovarlo con una antelación mínima a su renovación, de 30 Días naturales. No obstante lo anterior, el Contrato será forzosamente renovado si en el momento de su renovación existiesen prestaciones de Servicio en vigor, o Servicios pendientes de ser prestados, todo ellos sin perjuicio de las cláusulas 6.1 ó 9 del presente Contrato.

6.1 Terminación anticipada

Será causa de resolución anticipada del presente Contrato:

- a) El mutuo acuerdo entre las Partes.
- b) La quiebra o suspensión de pagos de cualquiera de las Partes, o si cualquiera de ellas estuviese inmersa en un proceso de concurso de acreedores.
- c) Si queda claramente demostrado que cualquiera de las Partes no será capaz de cumplir con sus obligaciones debido a causas de Fuerza Mayor.
- d) El incumplimiento reiterado y grave del presente Contrato.

Para que la terminación anticipada del presente Contrato surta efecto, la Parte que desee ejercer su derecho de terminación anticipada deberá comunicarlo por escrito a la otra Parte, a la dirección de correo postal indicada, con 30 Días naturales de antelación, indicando los motivos que originan la terminación anticipada del Contrato.

El Cliente deberá realizar el pago a StackScale de todos los Servicios prestados hasta la fecha que aún no hubiesen sido abonados.

Si la terminación anticipada se produjese por incumplimiento o por causas imputables al Cliente, éste estará también obligado a pagar los Servicios que no se hubiesen prestado pero cuyo plazo de Duración inicial no hubiese transcurrido.

7 NOTIFICACIONES

Sin perjuicio de lo indicado en otras cláusulas del Contrato, todas las notificaciones se realizarán al Cliente a través de medios electrónicos a las direcciones de correo electrónico indicadas por éste, en atención a los tipos de contacto o departamentos especificados.

Del mismo modo, Las notificaciones que deba efectuar el Cliente a StackScale se realizarán de forma electrónica a través de los canales dispuestos por StackScale.

8 NULIDAD

Si cualquier estipulación de este Contrato fuese declarada nula o sin efecto, en todo o en parte, por cualquier tribunal o autoridad competente, las restantes estipulaciones conservarán su validez.

9 MODIFICACIONES

StackScale se reserva el derecho a realizar modificaciones en el presente Contrato, en las condiciones particulares de contratación de cualquier Servicio, así como en cualquiera de los Documentos del Servicio, para adecuarlos a la legislación vigente en cada momento, o en atención a requisitos económicos, comerciales o técnicos, procurando actuar en beneficio del conjunto de clientes de StackScale.

Las nuevas condiciones de contratación entrarán en vigor y tendrán efecto transcurrido un mes tras la notificación por parte de StackScale al Cliente, siempre y cuando este último no haya comunicado a StackScale su rechazo dentro de dicho plazo.

En caso de que el Cliente no acepte las nuevas condiciones de contratación, el presente Contrato será terminado de forma anticipada y se procederá conforme a las estipulaciones de la Cláusula 2.4. No obstante lo anterior, si las nuevas condiciones de contratación actúan en detrimento de los intereses del Cliente, éste sólo deberá pagar a StackScale las cantidades relativa a los Servicios efectivamente prestados hasta la fecha de terminación anticipada.

10 LEYES APLICABLES Y JURISDICCIÓN

El presente Contrato se rige por las estipulaciones del mismo y en lo no previsto, por las normas del vigente código de comercio y demás legislación mercantil y civil. En caso de controversia entre las partes surgida de este Contrato, ambas, con renuncia expresa a su propio fuero se someten a la jurisdicción de los Tribunales y Juzgados de Madrid (España).

CONDICIONES PARTICULARES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CLOUD PRIVADO

Las presentes condiciones particulares de contratación regulan los términos y condiciones en los que Nervia Digital, S.L. con CIF: B85537108 y domicilio en C/De la Nao, 4 – 2ªA, CP: 28004, Madrid (España), en adelante referida como StackScale, prestará el servicio de Cloud Privado a la persona física o jurídica debidamente identificada en el Formulario de solicitud de Servicio, con capacidad legal para la formalización del presente Contrato, en adelante, el Cliente.

1 GENERALIDADES

1.1 Objeto

StackScale y el Cliente poseen una relación contractual previa regulada por el Contrato General de Prestación de Servicios, mediante el cual el Cliente puede solicitar a StackScale la prestación de los Servicios que este último ofrece.

Debido a que el Servicio de Cloud Privado posee características especiales y mayor complejidad técnica, el presente Contrato regula los términos y condiciones específicos de este servicio.

El presente Contrato se regirá por sus propias estipulaciones, por las descritas en el Contrato General de Prestación de Servicios, así como por las especificaciones presentes en los Documentos del Servicio. Todo ello en atención al orden de precedencia recogido en la Cláusula 1.2 del Contrato General de Prestación de Servicios y a su definición de términos.

1.2 Servicios regulados por el presente Contrato

Los siguientes Servicios, así como los Servicios adicionales y sus recursos asociados, estarán regulados por el presente Contrato:

- Servicio de Cloud Privado: VMware
- Servicio de Cloud Privado: StackOps

1.3 Definición de términos

<u>TÉRMINO</u>	<u>SIGNIFICADO</u>
Nodo:	Servidor informático de uso exclusivo para el Cliente y que forma parte del Servicio de Cloud Privado
Virtualización:	Acción de emular o implementar un sistema o hardware mediante el uso de un software.
Conectividad:	Capacidad de conexión a través de redes informáticas
Área geográfica:	Área establecida por StackScale en la que se engloban uno o más Datacenter que pueden compartir ciertos recursos.

2 SERVICIO DE CLOUD PRIVADO

StackScale proveerá al Cliente una serie de dispositivos y recursos para que éste pueda disponer de un entorno virtualizado exclusivo.

2.1 Nodos físicos

El servicio estará compuesto por uno o más nodos físicos, entendiéndose por nodo físico: un servidor informático de uso exclusivo para el Cliente con las características descritas en los Documentos del Servicio. El Nodo físico está implementado mediante hardware físico no virtualizado.

Cada Nodo físico estará conectado a Internet, así como al resto de Nodos pertenecientes a un mismo Servicio de Cloud Privado.

Para poder garantizar la continuidad del servicio y un correcto funcionamiento, StackScale se reserva el derecho a reemplazar el nodo físico asignado al cliente por otro de características similares o superiores, pudiendo encontrarse temporalmente el nuevo nodo en un Datacenter distinto pero siempre dentro del mismo Área Geográfica.

2.2 Software de virtualización

Dentro del mismo Servicio de Cloud Privado, el Cliente podrá elegir un software de virtualización ofertado por StackScale, dicho software es el encargado de orquestar la capa de virtualización y será instalado por StackScale en cada Nodo, siempre en atención a las limitaciones impuestas por la propia licencia de uso del software de virtualización seleccionado.

StackScale entregará al Cliente cada Nodo con el software de virtualización perfectamente instalado. No obstante, StackScale no está obligado a efectuar actualizaciones de software, configuraciones específicas, adaptaciones, ni a ofrecer asistencia o soporte técnico sobre el software de virtualización.

2.3 Almacenamiento

Los dispositivos para el almacenamiento de información de cada Nodo podrán estar ubicados en el propio Nodo, o en dispositivos de almacenamiento centralizados provistos por StackScale. Según lo especificado en los Documentos del Servicio.

StackScale asignará al Cliente un espacio de almacenamiento de tamaño igual al indicado en los Documentos del Servicio. Éste será medido en Gigabytes.

El Cliente podrá solicitar a StackScale almacenamiento adicional que será facturado según las tarifas indicadas en los Documentos del Servicio.

2.4 Conectividad

El volumen de tráfico IP desde y hacia las IPs públicas asignadas al Cliente será contabilizado de forma mensual y será medido en Gigabytes.

Todo el Tráfico IP que exceda del inicialmente contratado, o en los casos en los que el Servicio se encuentre en la modalidad de Pago por uso, será facturado de forma mensual en relación a las tarifas establecidas en los Documentos del Servicio.

StackScale asignará al Servicio de Cloud Privado del Cliente, el número de direcciones IP estipuladas en los Documentos del Servicio. No obstante, el Cliente podrá solicitar a StackScale direcciones IP públicas adicionales que serán facturadas según las tarifas especificadas. Todo ello en atención a la política de asignación y uso de direcciones IP establecida por RIPE.

3 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Mediante este Acuerdos de Nivel de Servicio, StackScale garantiza al Cliente una disponibilidad de uso de cada Nodo físico no inferior a un porcentaje de tiempo en un periodo mensual, con independencia de que la duración del Servicio sea inferior o superior a 1 mes.

El periodo de computo de horas de no disponibilidad de cada Nodo coincide con el transcurso de cada mes natural, es decir, siempre comenzará el día 1 de cada mes y terminará el último Día natural de cada mes, ambos inclusive.

Los plazos de no disponibilidad de cada Nodo, aun en los casos en los que estén vinculados a un mismo Servicio, no podrán totalizarse, y serán computados individualmente.

No será considerado como no disponibilidad del Servicio o del Nodo físico:

- El plazo de tiempo transcurrido hasta la Fecha de inicio del Servicio, o entrega del Nodo al Cliente.
- Las terminaciones anticipadas del Servicio o interrupciones, conforme a las Cláusulas 2.4, 2.5 ó 2.7 del Contrato General de Prestación de Servicios.
- Los intervalos de tiempo en los que StackScale no esté obligado a prestar el Servicio al Cliente.
- Si el Servicio no estuviese disponible como consecuencia de la indebida manipulación de la configuración del hardware o del software de virtualización, por parte del Cliente.
- El mal funcionamiento del software de virtualización.

Se establecen dos tipos de Acuerdos de Nivel de Servicio en función del Datacenter en el que se ubique cada Nodo físico y del software de virtualización seleccionado por el Cliente, a los cuales cada Nodo en particular podrá estar o no vinculado. Dicha vinculación deberá estar expresamente indicada en alguno de los Documentos del Servicio.

Los recursos asociados a cada Nodo que se garantizan son:

- El propio hardware del Nodo físico. Incluyendo el almacenamiento externo del que dependa el Nodo, siempre que dicho sistema de almacenamiento esté asociado a la contratación de este Servicio de Cloud Privado en concreto. Queda excluido el almacenamiento local del propio nodo.
- La Conectividad de red vinculada al Nodo físico que sea necesaria para su normal funcionamiento. Si más de un recurso no estuviese disponible a la vez, se entenderá como no disponible el recurso cuyo porcentaje de disponibilidad garantizado sea mayor.

3.1 Acuerdo nivel de Servicio Standard (SLA Standard)

Stackscale garantiza al Cliente una disponibilidad mensual de los recursos de cada Nodo no inferior al porcentaje de tiempo especificado en la siguiente tabla. Los porcentajes de disponibilidad se aplican tanto para entornos virtualizados con software de VMware como con software de StackOps.

DISPONIBILIDAD POR NODO	
Disponibilidad hardware	99,50%
Disponibilidad de red	99,50%

Este acuerdo no contempla el pago, por parte de StackScale al Cliente, de compensaciones económicas en caso de incumplimiento del acuerdo.

No obstante, el Cliente podrá solicitar la terminación anticipada del Servicio en caso de incumplimiento del presente Acuerdo de nivel de Servicio en más de 3 ocasiones durante un periodo no superior a los 12 meses, aun en los casos en que los incumplimientos se hubiesen producido en Nodos diferentes. Para que el Cliente pueda ejercer este derecho, todos los incumplimientos deberán haber sido debidamente notificados a StackScale en un plazo no superior a los 15 Días naturales tras su acontecimiento.

3.2 Acuerdo de nivel de Servicio Gold (SLA Gold)

Stackscale garantiza al Cliente una disponibilidad mensual de los recursos de cada Nodo no inferior al porcentaje de tiempo especificado en la siguiente tabla, diferenciándose los Servicios virtualizados con software de VMware y los virtualizados con software de StackOps:

DISPONIBILIDAD POR NODO		
	StackOps	VMware
Disponibilidad hardware	99,90%	99,90%
Disponibilidad de red	99,70%	99,95%

Los Nodos vinculados a este Acuerdo de Nivel de Servicio Gold, con independencia del software de virtualización utilizado, cuentan con una compensación económica en caso de incumplimiento de los porcentajes garantizados.

El Cliente podrá solicitar a StackScale el reembolso de un 1% de la facturación mensual relativa al Nodo no disponible, por cada 15 minutos de no disponibilidad mensual por debajo del porcentaje garantizado, hasta un máximo del 30%.

El porcentaje a rembolsar sólo se aplicará al importe facturado en relación al Nodo físico, quedando excluidos los recursos o Servicios adicionales asociados a éste.

El Cliente podrá solicitar la terminación anticipada del Servicio en caso de incumplimiento del presente Acuerdo de nivel de Servicio en más de 3 ocasiones durante un periodo no superior a los 12 meses, aun en los casos en que los incumplimientos se hubiesen producido en Nodos diferentes, o el Cliente hubiese percibido la compensación económica descrita en el párrafo anterior. Para que el Cliente pueda ejercer este derecho, todos los incumplimientos deberán haber sido debidamente notificados a StackScale en un plazo no superior a los 15 Días naturales tras su acontecimiento.

4 SOPORTE TÉCNICO

Stackscale ofrecerá al Cliente en relación al hardware suministrado, un soporte técnico y asistencia para emergencias las 24 horas del día, todos los días del año, quedando incluido:

- a) Las incidencias producidas en el hardware de los Nodos o en los sistemas de almacenamiento centralizados.
- b) Los problemas o degradación de la conectividad de red.
- c) Las incidencias producidas en la infraestructura de StackScale que afecten al funcionamiento del Servicio.

Salvo en los casos en los que el Cliente haya contratado de forma adicional un paquete de administración de sistemas, queda excluida la asistencia técnica de emergencia en relación a:

- a) Cuestiones relativas al funcionamiento o configuración del software de virtualización. No obstante, StackScale escalará a los propios fabricantes o distribuidores del software de virtualización, las incidencias que el Cliente posea en relación a dicho software. O bien, permitirá al Cliente acceder de forma directa al servicio de soporte de los propios fabricantes o distribuidores.
- b) Incidencias relacionadas con los propios sistemas o aplicaciones del Cliente.
- c) Gestiones administrativas relacionadas con el Servicio, así como la asignación o contratación de recursos o Servicios adicionales, que serán atendidas dentro de horario laboral.