

SERVICIO DE HOSTING, CORREO ELECTRÓNICO Y ALMACENAMIENTO CLOUD

DATOS DEL CLIENTE:

Nombre o razón social:

Domicilio social:

CIF nº:

Teléfono:

Correo electrónico:

Persona de contacto:

Teléfono:

Correo electrónico:

En adelante el CLIENTE, **ENCARGA** a OLBIA SYSTEM, SL con C.I.F. nº B560368109 y domicilio social en la localidad de Añora en la calle San Pedro, 29 (en adelante OLBIA SYSTEM o LA EMPRESA) el servicio de HOSTING, conforme a las siguientes estipulaciones:

Previo. Información. Servidor de Internet: Equipo informático con conexión directa y permanente a Internet que almacena archivos y los pone a disposición de los usuarios mediante solicitudes privadas e individuales mediante un protocolo de red FTP (*File Transfer Protocol* - protocolo de transferencia de archivos) o mediante solicitudes públicas y genéricas mediante un protocolo de red HTTP (*HiperText Transfer Protocol* - protocolo de transferencia de hipertexto). **Hosting:** Alquiler de un espacio en los discos duros de un servidor de Internet para alojar, gestionar y mantener ficheros. **Dirección IP** (*Internet Protocol* - protocolo de Internet) Identificador de un equipo informático dentro de Internet, siendo la representación numérica del punto de Internet donde está conectado un dispositivo. **DNS** (*Domain Name System* - sistema de nombres de dominio) Servicio que habilita un enlace entre nombres de dominio y direcciones IP con las que están asociados. **Cloud computing:** Disponibilidad bajo demanda de recursos y servicios a través de Internet.

Primera. Condiciones generales. Se aceptan las condiciones generales que figuran adjuntas a este contrato. Estas condiciones generales también pueden consultarse en https://olbiasystem.com/wp-content/uploads/condiciones-de-contratacion/0_Condiciones-Generales-OLBIA-System-SL-v1.pdf

Segunda. Descripción del servicio. (i) La EMPRESA dispone de espacio de alojamiento en los servidores de **ELB WEB HOSTING S.L.** (NUXIT, sociedad perteneciente a CTS - MAGIC ONLINE S.A. -Grupo Magic Online-) en adelante NUXIT, que mantiene el centro de proceso de datos para el correcto mantenimiento de los servidores, cuyo uso cede al CLIENTE gestionando su acceso a través del panel de control *Plesk*. (ii) El CLIENTE accede al espacio de alojamiento en los servidores según el *pack* de servicios que contrate. (iii) El espacio de almacenamiento será por defecto compartido con otros usuarios, compartiendo el servidor todos estos usuarios, aunque disponiendo siempre cada cliente de acceso privado y excluyente a su zona de almacenamiento. (iv) El CLIENTE puede disponer de un espacio de almacenamiento únicamente ocupado por él, disponiendo en este supuesto de un servidor dedicado, y siendo en este caso su acceso como *usuario root* (acceso al sistema con permisos completos de edición y configuración del sistema, administrando el servidor). (v) El CLIENTE puede, dentro del límite de almacenamiento contratado, alojar los ficheros, bases de datos y páginas web que necesite para configurar su sitio web.

Tercera. Aplicaciones y bases de datos. (i) La EMPRESA ofrece en el alojamiento contratado aplicaciones web instaladas y configuradas para el funcionamiento del servicio y listas para su uso. Dichas aplicaciones son: *Plesk*, *Apache + Nginx*, *PHPMyAdmin*, *MySQL*, *Roundcube webmail*, *Wordpress*, *SpamAssassin*, y soporte para *SSL/TLS*, *CGI*, *Python*, *FastCGI* y *PHP*. (ii) El CLIENTE puede instalar y configurar otras aplicaciones web que necesite y que se ejecuten bajo las aplicaciones ya instaladas. (iii) El CLIENTE de un servidor dedicado con acceso como usuario *root*

puede, bajo su responsabilidad, instalar las aplicaciones en el sistema operativo del servidor que considere necesarias, dentro de los recursos contratados. (iv) El CLIENTE puede usar o crear las bases de datos que necesite según el paquete de servicios que haya contratado.

Cuarta. Alojamiento de ficheros. El CLIENTE puede conforme a la capacidad de alojamiento contratado subir y mantener archivos y ficheros, gestionándolos a través del panel de control de usuario.

Quinta. Servicio de almacenamiento cloud. El CLIENTE puede contratar un sistema de almacenamiento *cloud* para realizar copias de seguridad y respaldo en un servidor externo, con un sistema de sincronización de carpetas en modo local.

Sexta. Servicio web. El CLIENTE puede mantener en el alojamiento contratado los ficheros y bases de datos necesarios para configurar su sitio web, usando, instalando y configurando las aplicaciones web necesarias para que funcione dicho sitio web.

Séptima. Servicio de correo electrónico. (A) Servicio de correo web. La EMPRESA pone a disposición del CLIENTE la aplicación de correo web *Roundcube webmail* para usar y configurar las cuentas de correo electrónico que haya contratado. Dichas cuentas de correo electrónico tendrán la limitación de espacio y los buzones de correo según el *pack* de servicios que se contrate. **(B) Servicio de correo electrónico externo.** La EMPRESA gestiona la configuración de punteros DNS de su dominio de correo electrónico y la gestión y migración de las cuentas de correo electrónico a la plataforma de Microsoft 365 para el correcto funcionamiento del servicio de correo electrónico. El precio de este servicio es adicional según las tarifas y servicios contratados según el catálogo que figura en la página web de la EMPRESA.

Octava. Acceso al servidor. (i) El acceso al alojamiento contratado por el CLIENTE se realizará a través de un panel de control mediante la solicitud de un nombre de usuario y contraseña. (ii) El uso del nombre de usuario y contraseña es responsabilidad exclusiva del CLIENTE, que deberá custodiar en todo momento de forma segura. (iii) Desde el panel de control el CLIENTE puede gestionar todos los parámetros configurables de los servicios que haya contratado. (iv) El acceso por el CLIENTE a un servidor dedicado se realiza a través de un protocolo SSH (*Secure Shell*) con un mecanismo de autenticación para la administración remota del servidor por parte del usuario.

Novena. Acceso a los contenidos alojados en el servidor. (i) El acceso público a los contenidos que el CLIENTE haya alojado en los servidores se realizará mediante el protocolo HTTP (ii) El acceso privado a determinados ficheros, por parte del propio CLIENTE o de un usuario autorizado por éste, se realizará a través del protocolo FTP. (iii) El CLIENTE puede usar o crear tantos usuarios FTP según el paquete de servicios que haya contratado.

Décima. Precio. El precio está en función de los recursos a los que puede acceder el CLIENTE y que se configuran según el paquete de servicios que se contrate.

Undécima. Duración del contrato y prórroga. El servicio se presta durante un año prorrogable por el mismo tiempo de forma automática. Con un mes de antelación a la finalización del contrato se informará al CLIENTE de la renovación automática del servicio. Antes de finalizar este plazo el CLIENTE podrá notificar a la EMPRESA su deseo de no renovar el servicio. Junto con la comunicación se le envía al CLIENTE un correo electrónico con la factura proforma de esta renovación. Si el CLIENTE no manifiesta expresamente su voluntad de no renovar el servicio se producirá dicha renovación y se le enviará la correspondiente factura para que proceda a su pago.

Duodécima. Consecuencias por impagos. Tal como se indica en la cláusula décima, al CLIENTE se le comunica con un mes de antelación la finalización del servicio pudiendo no renovar el mismo si comunica a la EMPRESA su deseo de no renovar. Si se produce la renovación automática previo envío de la factura proforma y no se realiza el pago: (a) no se procederá a posteriores renovaciones, y (b) el servicio queda en suspenso.

Decimotercera. Efectos en caso de suspensión del servicio. (i) En un primer momento, al mes del impago de la factura anual del servicio, y mediando previo aviso al CLIENTE de la situación de

impago sin que se resuelva la misma, se desactivarán el servicio contratado ocasionando que: (a) el CLIENTE pierda el acceso al panel de control y los servicios que se gestionan a través de dicho panel (b) la página web alojada ya no sea visible en Internet, y (c) el correo electrónico no esté operativo ni disponible. (ii) Durante el periodo de tiempo en que el servicio esté desactivado se mantendrán los recursos disponibles pero bloqueados hasta que se realice el pago. (iii) Posteriormente, y al finalizar el periodo del servicio contratado manteniéndose la situación de impago, se procederá al borrado de todo el contenido alojado por el CLIENTE y el servicio dejará de estar disponible, implicando la pérdida de todos los ficheros, bases de datos y buzones de correo electrónico. (iv) En cualquier momento y durante la vigencia del contrato, al pagar el servicio pendiente de pago se reactivará dicho servicio.

Decimocuarta. Baja del servicio. Aunque el CLIENTE solicite la baja en el servicio, el alojamiento seguirá estando a su disposición no procediendo en ningún caso devolución de cantidad alguna. Tampoco procederá devolución de cantidad alguna aunque el CLIENTE contrate otro servicio de hosting con otra empresa.

Decimoquinta. Contenidos y copia de seguridad. Corresponde al CLIENTE el control de todos los contenidos que aloje en el servidor. Con la finalidad de garantizar la seguridad de la información y protegerla de incidencias técnicas se autoriza a la EMPRESA a realizar copias de seguridad. Lo anterior no implica alguna responsabilidad derivada de pérdida de datos por borrado imputable a acciones del CLIENTE.

Decimosexta. Exenciones de responsabilidad. (i) La EMPRESA no se responsabiliza de las aplicaciones o programas que el cliente con acceso *root* pueda instalar en el alojamiento contratado. (ii) En el supuesto de que no se contrate el mantenimiento de aplicaciones, el cliente también se responsabiliza en mantener actualizadas las aplicaciones o programas instalados, pudiendo ser apercibido de suspensión del servicio en caso de no realizarlas en tiempo y forma, llevándose a cabo si en el plazo de 72 horas desde la detección y comunicación de una vulnerabilidad no se elimina o corrige. (iii) La falta de actualización de las aplicaciones web empleadas por el CLIENTE puede ocasionar errores de funcionamiento, por ejemplo podría dejar de estar disponible en Internet su página web. (iv) La EMPRESA tampoco es responsable de posibles reclamaciones de terceros frente al CLIENTE siendo éste el único responsable conforme a lo indicado en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI-CE). El CLIENTE es el único responsable de la legalidad, idoneidad y exactitud de los contenidos alojados que no pueden ser contrarios a los derechos de autor, a la moral y orden público ni fomentar violencia, racismo, xenofobia, insultos, terrorismo, incluida la discriminación por motivos de raza, idioma, sexo, religión u opiniones políticas o cualquier otra conducta ilegal.

Decimoséptima. Colaboración con órganos gubernamentales o judiciales. En virtud de lo establecido en la LSSI-CE referente al deber de colaboración con los organismos competentes, la EMPRESA suspenderá el servicio contratado cuando sea instado por el organismo judicial o administrativo que se lo requiera. Asimismo, si la EMPRESA tiene conocimiento de que se están cometiendo acciones punibles o que vulneren derechos fundamentales de terceros, podrá interrumpir el servicio en su caso y, ante indicios de delito, lo podrá poner en conocimiento de las autoridades competentes. En estos supuestos también la EMPRESA podrá retener durante 12 meses todos los datos necesarios que permitan detectar el origen de los datos alojados y en el momento en que se inició la prestación del servicio, que como prestador de servicios de alojamiento hospede en los servidores.

Decimooctava. Responsabilidad del CLIENTE en el uso del alojamiento contratado. (i) En el supuesto de acceso compartido a un servidor - servidor compartido - el CLIENTE será responsable de la configuración de las aplicaciones web y del uso que realice de ellas. (ii) En el supuesto de acceso exclusivo a un servidor - servidor dedicado - el CLIENTE administra dicho servidor siendo el único responsable de la configuración del sistema. La EMPRESA, en este supuesto, no puede responsabilizarse de la configuración incorrecta o inadecuada del sistema que ocasione que el servicio deje de funcionar, al configurar el sistema y administrar de forma directa el CLIENTE el servidor. (iii) Si la EMPRESA detecta un uso abusivo o inadecuado de algún recurso del servicio o cualquier otro aspecto que influya en el rendimiento del servicio, lo ralentice o provoque un deficiente funcionamiento, se reserva el derecho a suspender temporalmente, total o parcialmente el servicio

contratado hasta que el CLIENTE resuelva el problema, incidencia o anomalía detectados. (iv) Es responsabilidad del CLIENTE disponer del sistema informático adecuado y actualizado para acceder y usar correctamente los servicios que haya contratado. (vi) El CLIENTE es el único responsable en la gestión del contenido alojado, siendo responsable de conservar la información que almacene en el servidor mediante copias en modo local, con independencia de las copias de seguridad que pueda realizar la EMPRESA de forma interna.

Decimonovena. Responsabilidad del CLIENTE del contenido de su página web. (i) El CLIENTE es responsable en todo momento de todo el contenido de su página web, así como de la información transmitida y almacenada y de los hiperenlaces que contenga. (ii) El CLIENTE es el único responsable de las reclamaciones de terceros respecto a su página web, y de todas las acciones legales que pueda provocar la publicación y uso de su sitio web, quedando exenta la EMPRESA de cualquier responsabilidad por estos motivos.

Vigésima. Acuerdo de nivel de servicio. El CLIENTE es el único responsable de determinar si los servicios que constituyen el objeto de este contrato sirven a sus necesidades, por lo que la EMPRESA no garantiza que estos servicios se ajusten a dichas necesidades.

Vigésima primera. Obligaciones de la EMPRESA. (i) Mantener el alojamiento con NUXIT para su cesión al CLIENTE. (ii) Garantizar el acceso del CLIENTE al almacenamiento contratado. (iii) Realizar copias de seguridad y disponer de procedimientos de recuperación regulares del contenido y su almacenamiento. Estas copias de seguridad son internas de carácter técnico y el CLIENTE no puede disponer de ellas ni tener acceso a las mismas. Esta obligación es genérica sobre todo el alojamiento disponible y no garantiza la completa restauración en concreto de los ficheros, aplicaciones o bases de datos de cada CLIENTE, por lo que el CLIENTE deberá realizar sus propias copias de seguridad en modo local. Estas copias de seguridad no se conservan más allá del periodo de tiempo que el CLIENTE haya contratado el alojamiento. El CLIENTE puede contratar un servicio de copias seguridad que será un servicio independiente al servicio de alojamiento. (iii) La EMPRESA mantendrá el sistema operativo y las aplicaciones web debidamente actualizados.

Vigésima segunda. Obligaciones del CLIENTE. (i) El CLIENTE debe proporcionar a la EMPRESA el nombre de dominio que asociará al servicio contratado. (ii) El CLIENTE siempre utilizará el servicio contratado de buena fe, sin vulnerar la legislación vigente o perjudicar derechos de terceras personas. (iii) El CLIENTE hará buen uso de los servicios contratados comprometiéndose a evitar cualquier tipo de acción que pueda dañar o perjudicar los sistemas, equipos o servicios de la EMPRESA. (iv) El CLIENTE no podrá usar el servicio con fines ilícitos o vulnerando derechos de propiedad intelectual o industrial, ni podrá enviar publicidad comercial no solicitada por el destinatario. (v) El CLIENTE, salvo que contrate aparte el servicio de copias de seguridad, debe realizar sus propias copias de seguridad del contenido que aloje (ficheros y bases de datos), con independencia de las copias de seguridad que realice la EMPRESA, que son internas y de carácter técnicas para seguridad del servicio y la disponibilidad del servicio. (vi) El CLIENTE mantendrá debidamente actualizadas las aplicaciones web que haya configurado.

Vigésima Tercera. Prohibiciones para el CLIENTE. (i) Está totalmente prohibido la utilización del servicio con fines de spam, mail bombing, phishing, pharming, data mining, difusión de virus (troyanos, gusanos, etc.) o cualquier otro tipo de actividad realizada con ánimo saboteador, fraudulento o delictivo. La EMPRESA podrá suspender los servicios hasta que cesen plenamente estos usos irregulares. (ii) El CLIENTE no podrá sobrepasar el límite contratado de transferencias de datos ni los límites fijados de capacidad de almacenamiento y bases de datos, y en general, los límites específicos de los servicios contratados.

Vigesimocuarta. Facultades de la EMPRESA. En el supuesto de que un sitio web del CLIENTE sea infectado por *malware* la EMPRESA podrá bloquear dicho sitio web para impedir que afecte al resto del servidor y para proteger los servicios del propio CLIENTE, evitando la bajada de reputación de la IP del servidor y la inclusión en las listas negras de los servidores.