

EL CONTRATANTE, reconoce expresamente que IGARCOM no participa de ninguna manera en el sentido de los presentes en la concepción, en el desarrollo, y en la realización del sitio Internet de EL CONTRATANTE y de sus instrumentos informáticos de gestión y de administración.

- Servicio

El presente contrato corresponde a la contratación de un servidor virtual dentro del paquete de servidores propuesto por igarcom y publicado en nuestra web

	VIG1	VIG2	VIG3	VIG4	VIG5
Disco duro SAS 15k	30	100	150	200	300
Memoria Ram	1	3	6	9	12
Ram garantizada	0,512	2	4	6	8
Transferencia	ilimitada	ilimitada	ilimitada	ilimitada	ilimitada
Direcciones ip fijas	2	2	2	2	2
Administración básica	si, gratis	-	-	-	-
Administración estándar	-	si, gratis	si, gratis	si, gratis	si, gratis
copias de seguridad	-	si, gratis	si, gratis	si, gratis	si, gratis

www.igarcom.com que en el momento presente se define en estos 5 planes:

	VIG1	VIG2	VIG3	VIG4	VIG5
cpanel	-	6 €	6 €	6 €	6 €
plesk 10d	-	gratis	gratis	gratis	gratis
plesk 100d	-	3,50 €	3,50 €	3,50 €	3,50 €
plesk ilimitado	-	6 €	6 €	6 €	6 €
plesk powerpack	-	3 €	3 €	3 €	3 €
Present builder	-	9,95 €	9,95 €	9,95 €	9,95 €
outgoing spam	-	9,95 €	9,95 €	9,95 €	9,95 €
Ip's adicionales	1 €	1 €	1 €	1 €	1 €

A estos 5 planes se puede incluir en la contratación una serie de servicios adicionales:

II- DURACION DEL CONTRATO

Duración

La duración mínima del presente contrato será la solicitada en el momento del alta de servicio y registrada en los log del sistema pudiendo ser esta (mensual, semestral, anual, bianual o trianual) prolongándose automáticamente si con 15 días a la finalización del contrato ninguna de las parte manifiesta intención de finalizar el contrato.

Terminación

El concurso finalizará cuando concurra alguna de las siguientes causas:

Mutuo acuerdo de las partes.

Resolución por incumplimiento de alguna de las partes de las obligaciones derivadas del contrato. Las partes convienen expresamente que IGARCOM podrá resolver el contrato si el cliente se retrasa en el pago de las tarifas correspondientes a 3 mensualidades ya sean consecutivas o no, durante un periodo de 12 meses.

Cuando cualquiera de las partes se encuentre en situación de quiebra o suspensión de pagos.

III- PRECIO Y FORMA DE PAGO

Los precios se encuentran publicados en la página web www.igarcom.com y en el momento de la formalización de este contrato son:

Precios	Planes	VIG1	VIG2	VIG3	VIG4	VIG4
Mensual		5,99€	14,90€	26,45€	41,40€	62,45€
Semestral al mes		34,74€	86,42€	153,41€	240,12€	362,21€
		5,79€	14,40€	25,57€	40,02€	60,37€
Anual al mes		65,89€	163,90€	290,95€	455,40€	686,95€
		5,49€	13,66€	24,25€	37,95€	57,25€
		1 mes gratis	1 mes gratis	1 mes gratis	1 mes gratis	1 mes gratis
Bianual al mes		125,79€	312,90€	555,45€	869,40€	1.311,45€
		5,24€	13,04€	23,14€	36,23€	54,64€
		3 meses gratis	3 meses gratis	3 meses gratis	3 meses gratis	3 meses gratis
Trianual al mes		179,70€	447,00€	793,50€	1.242,00€	1.873,50€
		4,99€	12,42€	22,04€	34,50€	52,04€
		6 meses gratis	6 meses gratis	6 meses gratis	6 meses gratis	6 meses gratis

-Revisión de los precios:

Los precios podrán ser revisados cada año a la fecha del aniversario del contrato.

Forma de pago:

Las prestaciones se pagan por adelantado de forma (mensual, semestral, anual, bianual o trianual) según acuerdo en el momento del alta.

El medio de pago es:

El cliente en el momento del alta determina la forma de pago que puede ser:

- Domiciliación bancaria ()
- Transferencia ()
- Tarjeta bancaria

Periodicidad del pago:

En cada aniversario el contrato se podrá cambiar la periodicidad de pago siempre que sea por adelantado.

El pago del primer periodo incluye la parte proporcional de los días que restan del mes en curso mas el periodo siguiente completo.

Incidencias de pago:

En caso de incidencias en los pagos el contratante dispondrá de un plazo de 15 días para la resolución a partir de la notificación.

Por cada incidencia no imputable al suministrador se le cobrará una tarifa de 6 Euros en concepto de gastos bancarios incluida en la siguiente factura.

En caso de que el problema no sea arreglado en los 15 días IGARCOM podrá desenchufar el servidor. El cliente tendrá de todos modos que abonar a IGARCOM todas las cuotas del periodo de contrato tal como está establecido en la cláusula de duración.

IV- ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO

Todos nuestros servidores virtuales incluyen servicio de soporte y administración por parte de nuestros técnicos.

-Elementos incluidos en la administración básica:

Un panel de control desde el que el cliente puede gestionar y reiniciar su equipo cuando le sea necesario o bien solicitar dicho reiniciado a nuestro equipo técnico.

Sistema de monitorización reactivo configurable desde el área de cliente que realiza un chequeo de del buen funcionamiento de los servicios mas habituales; web, correo, pop, smtp, ssh, etc.. y enviará notificación al cliente en caso de que haya algún tipo de incidencia en este.

Soporte Técnico 24h/365d para ayuda y consultas.

-Elementos incluidos en la administración estándar:

Un panel de control desde el que el cliente puede gestionar y reiniciar su equipo cuando le sea necesario o bien solicitar dicho reiniciado a nuestro equipo técnico.

Sistema de monitorización reactivo configurable desde el área de cliente que realiza un chequeo de del buen funcionamiento de los servicios mas habituales; web, correo, pop, smtp, ssh, etc.. y enviará notificación al cliente en caso de que haya algún tipo de incidencia en este.

Sistema de monitorización de spam. Se ocupa de revisar si se está realizando spam desde el servidor del cliente y como consecuencia de esto la ip del servidor resulta comprometida en listas de spam. Notificaremos al cliente esta situación así como aquellas listas donde haya podido resultar listada la ip, consejos y medidas a tomar para evitar que se repita esta situación.

Sistema de monitorización de carga del servidor. Realizamos un control permanente de la carga del servidor a nivel de web y correo y reportamos al cliente cualquier anomalía en el funcionamiento debida a un incremento anormal de la cola de correo o del uso del servicio web aconsejando e informando de las medidas a tomar o bien si corresponde pidiendo autorización para incrementar los recursos del servidor.

Soporte Técnico 24h/365d para ayuda, consultas y resolución de incidencias con un máximo de 5 horas de intervención por mes.

Elementos no incluidos en la administración:

No está incluida la administración de páginas web de clientes

No está incluida la revisión del código de páginas web de clientes

No está incluida la instalación de aplicaciones web de clientes.

No ofrecemos soporte de programación, revisión o adaptación de aplicaciones, páginas web o cualquier otro tipo de desarrollo. Ponemos a su disposición las herramientas que necesita para implementarlas (una cuenta de hosting, un servidor, etc) , pero Si Ud. desarrolla sus aplicaciones o instala aplicaciones de terceros, deberá disponer de los conocimientos suficientes para desarrollarlas y/o implementarlas.

No está incluida la instalación de software de terceros.

No está incluida información o formación sobre software de terceros no incluidos en el servicio, sobre sistemas operativos, diseño web, desarrollo de aplicaciones, SEO, SEM.

No está incluida la configuración de dispositivos móviles, pda o cualquier otro similar. Para esto debe contactar con el proveedor de software correspondiente en cada momento.

V- OBLIGACIONES, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE IGARCOM

Obligaciones

IGARCOM se compromete a poner a la disposición de la empresa el material objeto del presente contrato que está descrita en el objeto.

IGARCOM asegurará el "housing" del servidor en su centro de datos.

IGARCOM ofrecerá el servicio de ancho de banda descrito en el objeto tal que está detallado en el anexo ancho de banda.

IGARCOM se compromete a asegurar el mantenimiento de hardware del servidor, a cambiar los componentes que puedan fallar por el uso o que puedan ser defectuosos.

IGARCOM se compromete a actuar cada vez que EL CONTRATANTE le avise del no funcionamiento del servicio. Si EL CONTRATANTE le pide hacer un mantenimiento en un momento específico, VIRTUALNAME intentará cumplir el mismo.

IGARCOM se compromete a poner a disposición del cliente los elementos necesarios para que este pueda realizar el reiniciado del servidor o bien reiniciar el servidor cada vez que EL CONTRATANTE se lo pide por correo electrónico o mediante llamada en el tiempo de 1 hora en caso que sea en horario de oficina y de 4 horas fuera de estos horarios. En su defecto podrá ofrecer medios alternativos para que dichos reiniciados puedan ser realizados directamente por EL CONTRATANTE.

Si por casualidad el servicio no quedara prestado al primer aviso EL CONTRATANTE tendría que volver a pedir, en este caso se arreglaría el incidente lo antes posible respetando los máximos antes anunciados.

IGARCOM intentará asegurar la disponibilidad del servicio 24/24h y 7/7d bajo reserva de averías eventuales y periodos de mantenimiento necesitando el acceso a los equipos.

IGARCOM se compromete a mantener una copia completa del servidor con periodicidad semanal.

Limitación de responsabilidad

La responsabilidad de IGARCOM no podrá ser buscada en los casos siguientes:

Cuando EL CONTRATANTE por el uso que hace del servidor llega a borrar el sistema operativo.

Contaminación por virus de datos o programas del contratante

No se puede hacer responsable de los errores de funcionamiento de los programas ya que los mismos son proporcionados por terceros. Al no darles garantía no se puede transmitir la misma a sus clientes.

Perdida o borrado accidental de datos, no recuperación de todos los datos desde la última copia de seguridad.

Utilización por terceros de códigos y claves de EL CONTRATANTE.

Inclusión de los hackers, piratas o crackers en el sitio del contratante.

Falta, negligencia, omisión o fallo del contratante, fuerza mayor, falta, negligencia o emisión de un tercero sobre el cual IGARCOM no tiene control ni vigilancia.

IGARCOM no tiene instalado ningún sistema de detección retirada de contenidos, entonces no se hace responsable de ninguna manera de cualquier incumplimiento de las normas españolas o internacionales.

En caso de responsabilidad de IGARCOM el CONTRATANTE no podrá en ningún caso pedir reparación del perjuicio indirecto como por ejemplo pérdida de clientela o de beneficios o caída de los resultados contables. De todos modos el importe de la reparación no podrá nunca superar el precio pagado durante el último trimestre a la fecha del perjuicio.

Las aplicaciones del servidor se van actualizando y es posible que en alguna de dichas actualizaciones sea necesario modificar la aplicación. En este caso, es EL CONTRATANTE el responsable de realizar dicho trabajo.

VI- OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL CONTRATANTE

Derechos

EL CONTRATANTE dispondrá del servidor virtual alquilado a partir de la fecha de firma del contrato. Para albergar un servidor IGARCOM le reservará un sitio en un centro de datos a partir de la misma fecha.

EL CONTRATANTE tiene derecho a pedir ampliación del producto alquilado cada vez que lo encuentre oportuno. En este caso tendrá que avisar a IGARCOM por escrito de sus nuevas necesidades.

IGARCOM le tendrá que presentar un presupuesto para informarle de la modificación eventual del precio de alquiler. EL CONTRATANTE tendrá que aceptar el presupuesto antes de que se realice la modificación del servicio. En este caso se establecerá un acta adicional constatando la modificación del contrato.

EL CONTRATANTE tiene derecho a pedir la instalación del software deseado, por defecto se aplicará la configuración básica.

Panel de control

Entre las opciones de contratación adicionales se encuentra el panel de control. El cliente podrá seleccionar que software de panel de control desea instalar en el servidor entre las versiones de cpanel y parallels plesk. En caso de contratar panel de control el cliente dispondrá de los siguientes servicios:

- Primera instalación del panel de control en el servidor.
- Licencia para Actualizaciones ilimitadas del software de panel de control
- Soporte técnicos de ayuda de funcionamiento

Así mismo el cliente conoce y acepta que:

- El software se entrega "tal como es" y que IGARCOM no se responsabilizará por un mal funcionamiento del mismo. Dicho software ha pasado controles de seguridad de funcionamiento pero aun así en determinadas condiciones y circunstancias puede comportarse de manera incorrecta. No se responsabiliza de cualquier pérdida de datos, mal funcionamiento de una aplicación externa, etc.
- El software está protegido por las leyes de propiedad intelectual y queda totalmente prohibido cualquier copia, instalación, utilización, cesión o distribución del mismo sin el consentimiento expreso y escrito de IGARCOM.

En caso de que el software de panel de control o administración fuera de un tercero facilitado por EL CONTRATANTE, el cliente deberá tener en cuenta que el soporte, reclamaciones, asistencia, fallos, etc deben ser reclamados directamente al fabricante de dicho software, siendo el papel de IGARCOM un simple instalador del mismo, eximiéndose de cualquier responsabilidad y reclamación.

El CONTRATANTE dispondrá de una garantía de funcionamiento de 30 días sobre todo el software instalado salvo cuando se modificó la configuración. En este periodo de 30 días el contratante podrá pedir la reinstalación de servidor.

El CONTRATANTE tiene derecho a pedir la instalación de software adicional, no incluido en el sistema operativo, en este caso tendrá que obtener un presupuesto aparte para determinar el coste de instalación.

EL CONTRATANTE tendrá derecho a resolver el presente contrato de forma anticipada por incumplimiento de las obligaciones contempladas en este contrato. En ambos casos no se contempla el derecho a reclamar indemnización y con un plazo no inferior a 15 días deberá realizarse una notificación previa manifestando dicha voluntad. Transcurrido dicho plazo se entenderá que la relación contractual a quedado extinguida quedando obligado el contratante a abandonar los servicios prestados para la fecha y IGARCOM suspenderá la prestación de los pendientes si los hubiera.

El CONTRATANTE tendrá derecho a exigir de IGARCOM las obligaciones de calidad y servicios a las que se ha comprometido conforme a este contrato, ya sea de los servicios como de los gastos reembolsables.

Obligaciones

El CONTRATANTE se compromete a que los servicios puestos a disposición por IGARCOM no se utilizarán con fines o efectos ilícitos, contrarios a lo establecido en este contrato, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar o impedir el normal funcionamiento del equipo de IGARCOM.

EL CONTRATANTE reconoce hacerse cargo de la legalidad del software instalado en el servidor alquilado, reconoce tener todas las licencias adecuadas y respetar los derechos de autores.

El CONTRATANTE reconoce saber que están prohibidos:

Todos los contenidos que no respetan la dignidad humana o animal. Los sitios warez, los sitios de crack, de hack y de toda manera todos los sitios que tienen contenidos que perjudican a los derechos de autores.

Igualmente el CONTRATANTE reconoce saber que está prohibido mandar correos electrónicos no solicitados SPAM y se hace responsable del no respeto a la ley.

El CONTRATANTE será responsable de que los datos personales que se recojan, traten y/o almacenen en los dominios sean tratados de conformidad con la normativa de protección de datos personales vigente en la legislación española.

Para tramitar la baja del servicio, EL CONTRATANTE deberá realizar la misma demostrando, su capacidad a hacerla. Así son excluidas de forma expresa las bajas enviadas por correo electrónico. El contratante tendrá que facilitar por fax o carga dirigida a la dirección de IGARCOM todos los documentos acreditándole para hacer la baja de servicio.

Ampliación

Ambas partes están de acuerdo para establecer que en caso de necesidad por el cliente de ampliar el servicio (espacio en disco, ram, procesadores, etc) solo se necesitará solicitud escrita por parte de EL CONTANTE y el presente contrato se encontrará ampliado el servicio, que se encontrará sometido a las condiciones del contrato de origen.

VII FUEROS Y TRIBUNALES

En lo no previsto en este contrato, así como en la interpretación y resolución de los conflictos que puedan surgir entre las partes como consecuencia del mismo, será de aplicación la legislación española. Para resolver cuantas divergencias pudieran surgir como consecuencia de la interpretación y ejecución del presente contrato, ambas partes se someterán a la jurisdicción y competencia de los juzgados y tribunales de Madrid renunciando expresamente a su fuero propio, de ser otro.

ANEXO I - SLA (Service Level Agreement)

1.1 Conectividad

Nuestro SLA busca garantizar el mantenimiento durante el 100% del tiempo de los servicios ofrecidos por IGARCOM.COM y para ello se realizan monitorizaciones permanentes y exigentes planes de mejora periódicos.

Por ello si IGARCOM.COM incumpliese este Acuerdo de Disponibilidad en un determinado mes natural, el cliente recibirá una devolución en su cuota mensual de abono correspondiente a un porcentaje de la misma.

Se exceptúan los siguientes supuestos:

- Actividades de mantenimiento previstas con un aviso anterior de 2 horas.
- Actos u omisiones del Cliente o de cualquier usuario del servicio autorizado por el Cliente.
- Causas no imputables a IGARCOM.COM.
- Averías o incidencias en terceras redes o redes no conectadas directamente.
- Recepción parcial de prefijos

A continuación se indican las devoluciones por servicio contratado en base a la disponibilidad ofrecida:

DISPONIBILIDAD	COMPENSACIÓN
> 99,00%	No aplicable
< 99,00% > 98,00%	10% de la cuota
< 98,00% > 96,00%	30% de la cuota
> 96,00%	100% de la cuota

OBSERVACIONES

-El cliente deberá notificar la avería producida de forma escrita a nuestro Dpto. Técnico por un medio escrito (sistema de tickets, email o fax)

-El servicio se considerará en funcionamiento si hay mecanismos de backup.

-La garantía o SLA no es acumulable

EXPLICACION

Actividades de mantenimiento previstas con un aviso anterior a 2 horas

Aquellas actividades o intervenciones efectuadas para mantener los servicios prestados así como paramejoras o ampliaciones de los mismos que requieran un corte parcial o total del servicio prestado.

Dichos trabajos de mantenimiento serán notificados con un correo electrónico al cliente con una antelación mínima de 2 horas.

En caso de que no se produjera la notificación en el plazo estimado, no sería considerada una actividad de mantenimiento programada, si no de urgencia.

En servicios de cloud estas actividades habitualmente son imperceptibles y no afectan a la disponibilidad del servicio pues todos los elementos del cloud se encuentran redundados.

Actos u omisiones del cliente o de cualquier usuario del servicio autorizado por el cliente.

Todos aquellos actos en el cual el cliente o terceros en los cuales provoquen un corte interno del servicio prestado, debido a una acción no normalizada en el servicio. Entre ellas, ataques externos o internos, aumento de la tasa de transferencia por encima de lo contratado provocando saturación, etc.

Causas no imputables a IGARCOM.COM

Averías producidas en equipos del cliente (sea de quién sea la propiedad) , cortes de conexiones de acceso de terceros, o avería externas de otros proveedores.

Averías o incidencias en terceras redes o redes no conectadas directamente

Aquellas averías que puedan sufrir terceros proveedores en sus redes y que provoquen que el servicio caiga de forma parcial hacia sus clientes. No computará como avería todas aquellas conexiones que nosean propias o directas.

Recepción parcial de prefijos

Caso en el cual no se pueda acceder a ciertos lugares debido a que no se están anunciando los prefijos directamente desde el proveedor pertinente. Dicha recepción parcial puede ser provocada por una caída del proveedor remoto, o debido a filtros interpuestos bloqueando el acceso. En este último caso es recomendable dar parte al Servicio Técnico para que informen al respectivo responsable de dichos filtros.

1.2-Soporte Técnico

Toda incidencia lleva asignada una estructura de información o ticket que permite su registro, su asignación a un técnico de soporte de nivel adecuado, su escalado, su seguimiento y su cierre.

Nuestro SLA busca clarificar y garantizar unos tiempos de respuesta óptimos por parte del equipo técnico acordes a los servicios demandados por nuestro cliente.

Las consultas a soporte pueden venir por diversas vías: ticket, email, web o teléfono.

1.2.1 Franjas horarias:

Horario 12x5

Es el horario natural de servicios y se ofrece de L-V de 8-20h y se puede pedir soporte en esta caso vía los teléfonos habituales, email, web o ticket.

* En periodo estival, julio y agosto, este horario se reduce a 10x5.

Horario 24x7

Es el horario 24 horas 365 días al año y se puede pedir soporte en este caso vía teléfono de urgencias, email, web o ticket.

1.2.2 Parámetros cuantificados en el estado de un ticket:

Tiempo de respuesta ante incidencias de servicio:

Es el tiempo transcurrido desde la asignación de un ticket y nuestra primera respuesta y el inicio de las actividades encaminadas a su resolución por parte de nuestro equipo técnico.

Tiempo de resolución:

Es el tiempo transcurrido entre la detección de una incidencia y la resolución de la misma.

1.2.3 Objetivos de nivel máximos de respuesta.

-Horario 12x5

Primera respuesta soporte básico<=12h

Primera respuesta soporte estandar<=4h

Primera respuesta soporte premium<=1h

-Horario 24x7

Primera respuesta soporte básico<=24h

Primera respuesta soporte estandar<=6h

Primera respuesta soporte premium <= 2h

1.2.4 Objetivos de resolución de incidencias:

- Prioridad urgente: 100% en primeras 24h.
- Prioridad alta: 100% en primeras 48h
- Prioridad estándar: 50% en primeras 120h
- Prioridad baja: en función de la carga de trabajo.

No se contabilizarán en estos tiempos:

- Tiempos pendientes del cliente, se requiere autorización o mas información por parte del cliente
- Pendiente del fabricante, se encuentra pendiente de resolución o mas información por parte de terceros y/o fabricantes

1.2.4 Auditoría

De forma aleatoria al cierre de cada incidencia se remite una encuesta para valorar la competencia profesional demostrada y agilidad en la resolución.

Trimestralmente se realiza una revisión de esta información con un objetivo de:

- Competencia profesional: >7,5 sobre 10 puntos
- Agilidad en la resolución: >7,5 sobre 10 puntos

Trimestralmente también se realiza una revisión sobre los tiempos de primera respuesta y resolución de incidencias con un objetivo de:

- Primera respuesta en tiempo: >90% según plazo
- Resolución de incidencias en tiempo: >90% según plazo