

claranet



Términos y Condiciones

**Condiciones Particulares
de los Servicios de
Gestión y Mantenimiento
en Amazon Web
Services, de Claranet,
S.A.U.**

claranet

Condiciones Particulares de los Servicios de Gestión y Mantenimiento en Amazon Web Services de Claranet, S.A.U.

Definiciones

En estas Condiciones Particulares de Servicio, los siguientes términos tendrán la definición que se indica a continuación:

“APLICACIÓN DEL CLIENTE”: Programa, software o servicio del CLIENTE que se ejecuta en la Plataforma del CLIENTE, la cual funciona y opera sobre la infraestructura de Amazon Web Services, (en adelante “AWS”).

“HORARIO LABORAL 9X5”: Horario comprendido entre las 09:00H y las 18:00H de forma ininterrumpida, de lunes a viernes, en días laborables a nivel nacional.

“HORARIO 24X7”: Horario que no queda cubierto por el horario laboral 9x5.

“INFRAESTRUCTURA DE AWS”: Infraestructura externa propiedad de Amazon Web Services y ajena a la infraestructura de CLARANET, sobre la cual CLARANET gestiona, mantiene y monitoriza los servicios que AWS pone a disposición del CLIENTE.

“SERVICIOS DE APLICACIÓN”: Cualesquiera de los componentes que permiten la ejecución de la aplicación del CLIENTE. Por ejemplo, de forma general pero no limitada: servicios web, bases de datos o servicios de acceso.

“SERVICIOS DE AWS”: Cualesquiera de los elementos y/o componentes de infraestructura, servidores, servicios de aplicación u otros, que AWS pone a disposición del CLIENTE, y que en su conjunto constituyen la “Plataforma del CLIENTE”.

“TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA (TMR)”: Tiempo máximo transcurrido entre que se detecta una alerta o se recibe comunicación por parte del CLIENTE acerca de una interrupción en los servicios de AWS, y CLARANET responde informando de su registro en sus sistemas para iniciar su evaluación y diagnóstico.

1. Descripción de los Servicios de Gestión y Mantenimiento en Amazon Web Services

- 1.1. Los Servicios de Gestión y Mantenimiento en Amazon Web Services (en adelante “AWS”) proporcionan al CLIENTE una solución completa de gestión, mantenimiento y monitorización de servicios bajo la infraestructura de AWS. Dicha infraestructura posibilita el alojamiento de servidores, información y contenidos, así como la ejecución de aplicaciones del CLIENTE, de acuerdo con las especificaciones técnicas acordadas con el CLIENTE a través del Formulario de Contratación.
- 1.2. Asimismo, los Servicios de Gestión y Mantenimiento en AWS proporcionan un servicio de soporte técnico gestionado por CLARANET que incluye de forma general pero no limitada, el despliegue y/o la instalación, configuración, administración y operación de toda la Plataforma que conforma la solución contratada por el CLIENTE, bajo la infraestructura de AWS.
- 1.3. Como parte integrante de los Servicios de Gestión y Mantenimiento en AWS, el CLIENTE podrá también contratar un Servicio de Consultoría técnica de acuerdo con las especificaciones que se establezcan en el Formulario de Contratación. La prestación de este Servicio de Consultoría estará vinculada a la prestación de los Servicios de Gestión y Mantenimiento en AWS al que vayan asociados, de acuerdo con estas Condiciones, así como a la vigencia del Contrato.
- 1.4. Asimismo, con carácter previo e independiente a la contratación y prestación de los Servicios de Gestión y Mantenimiento en AWS, el CLIENTE también podrá contratar con CLARANET un servicio de Consultoría Técnica e implementación de la infraestructura en AWS de acuerdo con las especificaciones que se establezca en el Formulario de Contratación. En tal caso, los Servicios de Gestión y Mantenimiento podrán contratarse a posteriori de acuerdo con las presentes condiciones particulares.
- 1.5. Adicionalmente CLARANET podrá contratar directamente a AWS por cuenta del CLIENTE, las soluciones y los recursos de alojamiento que el CLIENTE necesite, como parte de los Servicios de Gestión y Mantenimiento en AWS.

2. Alta y activación de los Servicios de Gestión y Mantenimiento en Amazon Web Services

- 2.1. El alta y activación del CLIENTE en los Servicios de Gestión y Mantenimiento en AWS tendrá lugar en el plazo de tiempo estimado por CLARANET, notificado al CLIENTE mediante un correo electrónico de Inicio de Provisión, siempre que el CLIENTE haya cumplimentado y firmado el Formulario de Contratación con toda la información necesaria y asimismo, siempre que no concurran causas de fuerza mayor. Una vez el alta correcta del CLIENTE haya tenido lugar, CLARANET remitirá al CLIENTE, un correo electrónico confirmando el alta en el Servicio (la “Fecha de Activación”).
- 2.2. La instalación y puesta en marcha será realizada por CLARANET según las especificaciones fijadas en el presente Contrato y sus Anexos. Para facilitar el trabajo de CLARANET, el CLIENTE designará a una persona de contacto (en adelante la “Persona de Contacto”) encargada de mantener el contacto y colaboración con CLARANET así como validar cada una de las fases de implementación. La Persona de Contacto enviará toda la información que sobre el CLIENTE necesite CLARANET para realizar los servicios, manteniendo de este modo un deber de colaboración.

- 2.3. Si el CLIENTE solicitase a CLARANET la instalación de software, aplicaciones u operaciones que deban ser realizadas en el/los equipo/s del CLIENTE en AWS, se presupuestará y facturará aparte siempre y cuando no esté incluido en los Servicios de Gestión y Mantenimiento en AWS. CLARANET podrá reservarse el derecho a no realizar las operaciones solicitadas si considera que puede interferir en la seguridad y/o correcto funcionamiento de la Plataforma del CLIENTE, y/o de la infraestructura de AWS.
- 2.4. Para poder ejecutar los Servicios de instalación y configuración de la Plataforma del CLIENTE en Amazon Web Services (AWS) será necesario que el CLIENTE, una vez haya creado su cuenta cliente en AWS, habilite un acceso a CLARANET creando un usuario de administrador de sistemas. Para este fin, CLARANET facilitará al CLIENTE un manual o en su defecto, las instrucciones necesarias, indicando paso a paso cómo crear este nuevo usuario con permisos de administración de sistemas.
- 2.5. Una vez CLARANET reciba por parte de la Persona de Contacto autorizada la información necesaria indicada en la cláusula anterior, podrá iniciar las tareas de instalación y configuración de la Plataforma solicitada por el CLIENTE. Sin esta información, CLARANET no podrá ejecutar los servicios que le hayan sido encomendados.

3. Calidad y nivel de servicio aplicable a los Servicios de Gestión y Mantenimiento en Amazon Web Services

- 3.1. CLARANET prestará los Servicios de Gestión y Mantenimiento en AWS, con arreglo a los procedimientos y plazos establecidos para la resolución de incidencias que se detallan en las cláusulas a continuación. Será responsabilidad del CLIENTE notificar cualquier incidencia de acuerdo con los sistemas y procedimientos establecidos en este apartado.
- 3.2. CLARANET pone a disposición del CLIENTE, asistencia telefónica y soporte técnico on-line en el 902 884 622 / +34 934 452 663 y css@claranet.es, respectivamente.
- 3.3. Para una mejor gestión de las peticiones e incidencias de índole técnico recibidas por el CLIENTE, éstas deberán de ser formuladas por escrito vía e-mail al Service Desk de CLARANET: css@claranet.es, a través de la Persona de Contacto Autorizada por parte del CLIENTE. Las peticiones, consultas o incidencias serán atendidas en un plazo inferior a 24h en horario laboral 9x5. Las incidencias atendidas fuera del horario laboral, es decir en horario 24x7, serán las de índole técnica que afecten a los servicios de monitorización según el servicio de mantenimiento contratado por el CLIENTE y el horario de cobertura (laboral 9x5 o 24x7). CLARANET no está obligada a atender y/o resolver incidencias en horario 24x7 provocadas por el software y/o configuraciones pertenecientes a las aplicaciones gestionadas por el CLIENTE a través de los servicios de AWS, a no ser que se acuerde lo contrario y así se especifique en el Formulario de Contratación, o mediante la implementación y firma de un nuevo Formulario de Contratación donde se especifique la actuación técnica que el CLIENTE necesite contratar.
- 3.4. De acuerdo a la cláusula anterior, El CLIENTE deberá comunicar a CLARANET la existencia de una incidencia por escrito, siempre y cuando se produzca en el transcurso del contrato de servicios al que hace referencia la misma y sea objeto de cobertura por cualquiera de las cláusulas de garantía que lo conforman. La comunicación de la incidencia deberá recoger expresamente la siguiente información:
 - a) Razón social del CLIENTE.
 - b) Nombre y apellidos de la persona de contacto.
 - c) Datos de contacto (teléfono, correo electrónico y dirección postal del CLIENTE).
 - d) Fecha y hora de la incidencia.

e) Descripción de la incidencia.

Cualquier notificación que no cumpla estos requisitos de comunicación y contenido, no será aceptada como “notificación” a efectos del presente nivel de servicio de los Servicios de Gestión y Mantenimiento en AWS. En tal caso, CLARANET quedará exonerada del cumplimiento de garantía por la que estuviese cubierta la incidencia en cuestión.

3.5. Una vez notificada una incidencia, CLARANET seguirá el siguiente procedimiento:

- a) **Respuesta:** Recepción de la comunicación de la incidencia, registro y análisis de la misma en base a la descripción ofrecida por el CLIENTE.
- b) **Resolución:** Resolución de la incidencia.
- c) **Comunicación:** Notificación a la persona de contacto del CLIENTE de la resolución de la incidencia, por teléfono o correo electrónico.

3.6. Para los Servicios de Gestión y Mantenimiento en AWS, CLARANET garantiza un determinado Tiempo Máximo de Respuesta (en adelante TMR) frente a incidencias, en función del grado de impacto que cada incidencia tenga sobre los servicios de AWS del CLIENTE. Los diferentes grados de impacto, así como el TMR correspondiente a cada uno de ellos, se especifican en las tablas a continuación:

Tiempo Máximo de Respuesta	
Impacto Crítico	30 minutos
Impacto Muy alto	1 hora
Impacto Alto	4 horas
Impacto Medio	12 horas
Impacto Bajo	1 día

Impacto	Descripción
Crítico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pérdida total del servicio. ▪ Fallo de seguridad.
Muy alto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pérdida de disponibilidad de un servicio en su horario de cobertura.
Alto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Funcionamiento degradado que afecta alguna funcionalidad, pero no afecta a los usuarios. ▪ Diferencias apreciables respecto al funcionamiento normal. ▪ Fallo en los servicios de copia de seguridad.
Medio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio disponible con deficiencias menores. Sin impacto en el servicio pero que requiere algún tipo de actividades correctoras. ▪ Incidentes que provocan el funcionamiento de un servicio a través de medidas de respaldo.
Bajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incidentes que no provocan impacto inmediato y existe plazo de reacción, o no suceden durante horarios de cobertura del servicio.

- 3.7. CLARANET se compromete a prestar los servicios durante el 100% del tiempo contratado. Si CLARANET incumpliese el nivel de disponibilidad de los servicios contratados al final del periodo de medida (mes natural), CLARANET otorgará al CLIENTE una indemnización en proporción al tiempo de indisponibilidad en el que se haya incurrido. Dicha indemnización será abonada mediante un abono en la factura correspondiente al mes siguiente al de la incidencia. La trazabilidad del anterior cómputo se realizará mediante el número de referencia de la incidencia registrada a tal efecto.
- 3.8. El CLIENTE y CLARANET convienen que la indemnización indicada en la cláusula anterior (cláusula 3.7. de estas Condiciones Particulares) se considera la única indemnización posible a percibir por parte del CLIENTE, a expensas de aquello que pueda convenirse de otro modo, en las presentes Condiciones Particulares.
- 3.9. Para el cálculo de cualquier indemnización, se considerará exclusivamente el servicio de AWS afectado.
- 3.10. Las indemnizaciones establecidas en estas Condiciones Particulares no excederán, en ningún caso, del 15% del importe total satisfecho por el CLIENTE en un periodo mensual.
- 3.11. CLARANET estará exenta de cualquier responsabilidad y del pago de cualquier indemnización económica cuando la indisponibilidad de los servicios en AWS esté motivada por alguna de las causas siguientes:
- a) Incumplimiento grave por el CLIENTE de las condiciones del Contrato.
 - b) Impago de las cantidades debidas por el CLIENTE a CLARANET en relación a los Servicios de Gestión y Mantenimiento en AWS, o retraso en el pago total o parcial por el CLIENTE desde la presentación a éste de la factura correspondiente, de acuerdo con la cláusula 7.6. de las Condiciones Generales de los Servicios.
 - c) Cambios realizados por el CLIENTE o por CLARANET en nombre del CLIENTE al margen del proceso de control de cambios acordado entre ambas partes.
 - d) Incumplimiento por parte del CLIENTE de los procesos y/o procedimientos de soporte técnico que se llevan a cabo desde el Service Desk de CLARANET.
 - e) Circunstancias que constituyan una situación de contingencia o acto de fuerza mayor.
 - f) Situación o suceso que no esté totalmente bajo el control de CLARANET, o una violación de las responsabilidades de uso del personal autorizado por parte de CLARANET.
 - g) Conexión de la aplicación del CLIENTE con datos y sistemas externos o de terceros no controlados por CLARANET.
 - h) Errores en el código de la aplicación propiedad del CLIENTE, de terceros o de los desarrolladores subcontratados por el CLIENTE.
 - i) Actividades de mantenimiento previstas sobre los servicios de AWS como parte de la prestación de los Servicios de Gestión y Mantenimiento en AWS, y notificadas al cliente de acuerdo con la cláusula 5.3. de las Condiciones Generales de los Servicios.
 - j) Actividades de mantenimiento previstas por Amazon Web Services sobre su propia infraestructura.
 - k) Actos u omisiones imputables al CLIENTE, sus empleados, agentes, subcontratistas o vendedores, o a cualquier uso o usuario de los servicios de AWS, autorizado por el CLIENTE con acceso a su Plataforma y/o a sus aplicaciones.
 - l) Incidencias reportadas en los servicios de AWS imputables a Amazon Web Services.
 - m) Cualquier incidencia en los servicios que no pueda ser solventada debido a la imposibilidad por parte de CLARANET de contactar con el CLIENTE. Será responsabilidad del CLIENTE garantizar que los datos de contacto técnico se mantienen al día.

4. Duración, suspensión y resolución de los Servicios de Gestión y Mantenimiento en Amazon Web Services

- 4.1. La duración inicial de los Servicios de Gestión y Mantenimiento en AWS tendrá la duración mínima acordada expresamente con el CLIENTE en el Formulario de Contratación (el “Periodo Inicial”). Finalizado el Periodo Inicial, los Servicios de Gestión y Mantenimiento en AWS serán automática y tácitamente prorrogados por periodos sucesivos de doce (12) meses, que también serán de obligado cumplimiento para el CLIENTE, salvo que cualquiera de las Partes resuelva el Contrato o cancele los Servicios en cuestión, de acuerdo con las cláusulas del Contrato.
- 4.2. La contratación de los Servicios de Gestión y Mantenimiento en AWS se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, especialmente, por voluntad del CLIENTE comunicándolo previamente a CLARANET con una antelación mínima de treinta (30) días naturales, contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la notificación por parte de CLARANET (sin perjuicio de la aplicación de cualquier Compensación que en su caso sea aplicable). Para la cancelación de los Servicios de Gestión y Mantenimiento en AWS el CLIENTE deberá enviar un correo electrónico a la dirección: cancelaciones@claranet.es.
- 4.3. El CLIENTE puede decidir cancelar los Servicios de Gestión y Mantenimiento en AWS en cualquier momento, de acuerdo con las cláusulas anteriores, incluso antes de que finalice el Periodo Inicial o la Prórroga del Contrato. Sin perjuicio de lo expuesto, en el caso de que el CLIENTE resuelva el contrato o cancele los Servicios de Gestión y Mantenimiento en AWS antes de que finalice el Periodo Inicial, al que se haya comprometido en el Formulario de Contratación, o la Prórroga del Contrato, éste vendrá obligado a abonar a CLARANET una compensación equivalente a las cuotas mensuales que resten por cumplir hasta la finalización de dicho periodo, destinada a cubrir los gastos de instalación y mantenimiento que la activación de los servicios haya supuesto, así como las penalizaciones que repercutan los proveedores con los que CLARANET haya contratado para llevar a cabo el servicio por su cancelación anticipada. La misma obligación de compensación corresponderá al CLIENTE en el caso de resolución del contrato o cancelación del servicio fundada en su incumplimiento, siempre que tenga lugar antes de la finalización del Periodo Inicial pactado o de la Prórroga del Contrato.
- 4.4. CLARANET podrá suspender un Servicio, o todos ellos, o cancelar y resolver parcial o totalmente el/los contratos firmados de acuerdo con la cláusula 9.4 de las Condiciones Generales y Particulares de los servicios.

5. Responsabilidad

- 5.1. Sin perjuicio de las cláusulas de responsabilidad de las Condiciones Generales, el CLIENTE conoce y acepta que la gestión, acceso y uso de los servicios de AWS, así como de los datos alojados en la Plataforma del CLIENTE es responsabilidad exclusiva del CLIENTE, bajo el entendimiento que el responsable de la gestión, mantenimiento y monitorización de esta Plataforma será CLARANET. De tal manera que CLARANET no se hace responsable de ninguna manera (ni directa ni subsidiaria) de cualquier daño directo o indirecto, que el CLIENTE pudiera ocasionar en sus propios servicios de AWS, y/o en la información o datos en ellos alojada, o a terceros.
- 5.2. De igual modo, CLARANET no será en ningún caso responsable, de forma directa o indirecta, de los servicios prestados o productos ofertados por el CLIENTE, por los Usuarios Finales del Cliente o por terceras personas o entidades a través de los servicios de AWS.

- 5.3. En el caso de que el CLIENTE y/o los Usuarios Finales incurran en alguna causa castigada penal, civil o administrativamente, CLARANET podrá rescindir el presente Contrato, sin perjuicio de los daños y perjuicios que puedan derivarse de dichas actuaciones, de las cuales responderá el CLIENTE.
- 5.4. CLARANET garantiza que los servicios prestados bajo el presente Contrato se ajustan a las funcionalidades específicas y el alcance previstos acordadas con el CLIENTE a través del Formulario de Contratación.
- 5.5. El CLIENTE se obliga bajo su exclusiva responsabilidad a realizar un uso lícito de los Servicios de Gestión y Mantenimiento en AWS proporcionado por CLARANET, y de conformidad con las Condiciones Generales y estas Condiciones Particulares.
- 5.6. El CLIENTE deberá notificar inmediatamente a CLARANET si tiene conocimiento de que los Servicios de Gestión y Mantenimiento en AWS están siendo utilizados de forma fraudulenta o de cualquier otra forma no autorizada, poniéndose en contacto inmediatamente con el Service Desk de CLARANET.
- 5.7. El CLIENTE conoce y acepta que CLARANET no se responsabiliza de:
 - a) Los errores producidos por los proveedores de acceso que el CLIENTE utilice para acceder a los Servicios de Gestión y Mantenimiento en AWS, exceptuando aquellos casos en los que el CLIENTE utilice un Servicio de Red de CLARANET contratado a tal efecto.
 - b) La contaminación por virus en los datos e información alojados por el CLIENTE en la infraestructura de AWS, ello sin perjuicio de las medidas de protección y seguridad que CLARANET establecerá de acuerdo con el nivel de calidad y servicio aplicable a los Servicios de Gestión y Mantenimiento en AWS
 - c) Las intrusiones o accesos no autorizados por parte de terceros a la Plataforma del CLIENTE aunque CLARANET, como parte de los Servicios de Gestión y Mantenimiento en AWS, haya establecido medidas razonables de protección.
 - d) La configuración defectuosa de los servicios de AWS por parte del CLIENTE.
- 5.8. CLARANET se compromete a realizar sus mayores esfuerzos para asegurar la máxima calidad en la prestación del servicio, no obstante, CLARANET no será responsable respecto a las interrupciones de los servicios provocadas por los procesos de desarrollo, cuando no cumplan lo establecido en el presente Contrato, salvo que dichas interrupciones fuesen imputables a CLARANET, así como de otras que se pudieran producir por causas de fuerza mayor y de forma imprevisible, siempre que CLARANET actuara con la debida diligencia a la hora de solventarlas.
- 5.9. En el caso de recibirse una alarma y diagnosticarse que la causa se encuentra dentro del servicio del proveedor final AWS, CLARANET procederá a notificarlo a dicho proveedor y a realizar el seguimiento de dicha incidencia sin poder responsabilizarse de su resolución al estar fuera de su ámbito de competencia.
- 5.10. Los aspectos no regulados en las Condiciones Particulares se regirán por lo establecido en las Condiciones Generales.