

claranet



Términos y Condiciones

Condiciones Particulares de los Servicios de Hosting de Claranet, S.A.U.

claranet

Condiciones Particulares de los Servicios de Hosting de Claranet, S.A.U.

Definiciones

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

“ALTA DISPONIBILIDAD (AD)”: Nivel de Servicio con el que se identifica a todos aquellos Servicios de Infraestructura Gestionada que disponen de redundancia física.

“DISPONIBILIDAD”: Capacidad del Servicio para ser funcional cuando éste se requiere. Se expresa en porcentajes, en relación con un periodo de medida determinado.

“DISPONIBILIDAD BÁSICA (DB)”: Nivel de Servicio al que corresponden todos aquellos Servicios de Infraestructura Gestionada que no disponen de redundancia.

“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.

“TIEMPO DE INDISPONIBILIDAD”: Total de tiempo acumulado en un periodo de medida determinado, durante el cual el Servicio de Hosting no está disponible para el cliente, excluyendo de dicho cómputo la indisponibilidad del Servicio motivada por cualquiera de las circunstancias mencionadas en la cláusula 4.6.4. de estas Condiciones Particulares de Servicio.

“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 el Servicio, y CLARANET responde informando de su registro en sus sistemas para iniciar su evaluación y diagnóstico.

“TIEMPO MEDIO DE ACTUALIZACIÓN (TA)”: Frecuencia media de tiempo prevista por parte de CLARANET, para informar al CLIENTE acerca del estado de la incidencia registrada sobre su Servicio.

“TIEMPO OBJETIVO DE REPARACIÓN (TOR)”: Tiempo objetivo de reparación de un Servicio por parte de CLARANET debido a una incidencia o interrupción. Para su estimación no se considera que concurran contingencias excepcionales o causas de fuerza mayor. El TOR se mide desde que la incidencia o interrupción es registrada, hasta que el servicio es reparado. No incluye el tiempo necesario para recuperar o restaurar su funcionalidad normal

“TIEMPO DE RESPUESTA DE REINICIOS (TRR)”: Tiempo objetivo dedicado por CLARANET para llevar a cabo el reinicio de un equipo a raíz de la solicitud de un CLIENTE. Para su estimación no se considera que concurran contingencias excepcionales o causas de fuerza mayor. El TRR se mide desde que el CLIENTE contacta con CLARANET para solicitar el reinicio de un equipo, hasta que éste es apagado.

1. Descripción de los Servicios de Infraestructura Gestionada

- 1.1. CLARANET a través de los Servicios de Infraestructura Gestionada, suministra al CLIENTE infraestructura física gestionada por CLARANET para posibilitar el alojamiento de información y contenidos de acuerdo con las especificaciones técnicas acordadas con el CLIENTE a través del Formulario de Contratación. De forma general pero no excluyente, los Servicios de Infraestructura Gestionada pueden incluir Servidores Dedicados, Servidores Virtuales ClaraCloud, Firewalls, Switches de Conmutación, Balanceadores de Carga y Cabinas de Almacenamiento. Dicha infraestructura estará localizada en los Data centers de CLARANET.
- 1.2. El nivel y alcance de la gestión de la infraestructura realizados por CLARANET serán acordados con el CLIENTE a través del Formulario de Contratación. De forma adicional, sobre el Servicio de Infraestructura Gestionada contratado por el CLIENTE, éste podrá contratar a CLARANET la Gestión del Servicio de Aplicación.
- 1.3. Los Servicios de Infraestructura Gestionada podrán ser suministrados por CLARANET bien a través de infraestructuras dedicadas para CLIENTE o bien a través de infraestructuras compartidas, todo ello de acuerdo con las especificaciones técnicas acordadas con el CLIENTE a través del Formulario de Contratación.

2. Descripción del Servicio de Colocation

- 2.1. El Servicio de Colocation proporcionado por CLARANET permite al CLIENTE alojar en los Data centers de CLARANET equipos propiedad del CLIENTE. Este Servicio se prestará con las características y especificaciones técnicas acordadas con el CLIENTE a través del Formulario de Contratación.
- 2.2. CLARANET proporcionará el alojamiento físico, la conexión a la red, la alimentación eléctrica, la monitorización básica, la seguridad física y las condiciones ambientales necesarias para el correcto funcionamiento del equipo/s del CLIENTE alojado en el Data center de CLARANET. En ningún momento la contratación del Servicio de Colocation, o la entrega en depósito del equipo/s del CLIENTE, supone la transmisión de la propiedad de dicho/s equipo/s.
- 2.3. La gestión del equipo/s del CLIENTE será llevada a cabo por el propio CLIENTE, no mediando en ningún caso la intervención de CLARANET en la gestión o administración del mismo, a excepción de los servicios que requieran el acceso por parte de CLARANET.
- 2.4. El CLIENTE podrá acceder al Data center de CLARANET para administrar y mantener sus equipos. El CLIENTE, si no dispone de acceso permanente autorizado, deberá solicitarlo con antelación suficiente. En caso contrario, el CLIENTE no podrá acceder a las instalaciones que albergan su/s equipo/s.
- 2.5. En el caso que el CLIENTE incumpliera algunas de las Condiciones de este contrato o bien la normativa básica de seguridad del Data center donde se albergan los equipos del CLIENTE, CLARANET se reserva el derecho a restringir el acceso del CLIENTE a dicho Data center.

3. Alta y activación de los Servicios de Hosting

El alta y activación del CLIENTE de los servicios de Hosting tendrá lugar en el plazo de tiempo estimado, 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 concurren 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”).

4. Calidad y nivel de servicio aplicable a los Servicios de Hosting

CLARANET prestará los Servicios de Hosting, con sometimiento a los siguientes niveles de calidad:

4.1. Garantía de acceso a Internet

4.1.1. CLARANET garantiza desde sus Data centers, en el acceso a Internet y a su Red MPLS, una disponibilidad mínima de un 99,97% en un período de medición mensual. El cálculo de la disponibilidad se basa en las estadísticas del tiempo de indisponibilidad de la red sobre el tiempo del periodo mensual de medida. Si el nivel de disponibilidad del Servicio estuviera por debajo del valor anteriormente citado, el CLIENTE tendrá derecho a una indemnización al final del periodo de medida del circuito (un mes natural), que será abonada por CLARANET mediante un abono en la factura del mes siguiente al de la incidencia, de acuerdo con la siguiente tabla:

Disponibilidad de servicio (“D”)	Indemnización
D igual o superior a 99,97%	No Aplica
$99,00\% \leq D < 99,97\%$	5% de la cuota mensual
$98,00\% \leq D < 99,00\%$	10% de la cuota mensual
$97,00\% \leq D < 98,00\%$	15% de la cuota mensual
D menor del 97,00%	20% de la cuota mensual

4.2. Garantía de provisión de suministro eléctrico

4.2.1. CLARANET garantiza en el suministro eléctrico para todos sus Servicios de Hosting, una disponibilidad mínima del 99,99% en un periodo de medición mensual.

4.2.2. En el caso que el nivel de disponibilidad del suministro eléctrico estuviera por debajo del valor anteriormente citado, el CLIENTE tendrá derecho a una indemnización al final del periodo de medida del circuito (un mes natural), que será abonada por CLARANET mediante un abono en la factura del mes siguiente al de la incidencia, de acuerdo con la siguiente tabla:

Disponibilidad de servicio ("D")	Indemnización
D igual o superior a 99,99%	No Aplica
$99,95\% \leq D < 99,99\%$	1,5% de la cuota mensual
$99,90\% \leq D < 99,95\%$	2,5% de la cuota mensual
$99,80\% \leq D < 99,90\%$	5% de la cuota mensual
D menor del 99,80%	7% de la cuota mensual

4.2.3. El nivel de servicio ofrecido por CLARANET se basa en la provisión de 2 líneas eléctricas redundantes y asegura el nivel de servicio en el suministro eléctrico, única y exclusivamente cuando se cumplan con los siguientes requisitos:

- En el caso de Servicios de Colocation de equipos, que estos estén dotados de doble entrada para alimentación eléctrica y que hagan uso de ellas, o bien, disponer de un dispositivo exterior de conmutación eléctrica automática que utilice la redundancia de las líneas.
- En el caso de Servicios de Colocation de Rack o de medio Rack, que la intensidad total consumida entre las dos líneas sea como máximo el 60% de la capacidad total de cualquiera de las dos líneas eléctricas.

En caso de no cumplirse los requisitos descritos en esta cláusula, CLARANET no garantiza el nivel de servicio en el suministro eléctrico.

4.2.4. El tiempo de interrupción de suministro eléctrico será contabilizado desde el momento de la apertura de la incidencia por parte de CLARANET, de oficio o a instancia del CLIENTE y finalizará en el momento en que el suministro eléctrico sea restablecido.

4.3. Disponibilidad de los Servicios de Infraestructura Gestionada

4.3.1. Los Niveles de Servicio que corresponden a los Servicios de Infraestructura Gestionada de CLARANET pueden ser de Alta Disponibilidad (AD) o de Disponibilidad Básica (DB). Para cada uno de ellos, CLARANET garantiza la Disponibilidad que se indica en la siguiente tabla:

Clasificación del Nivel de Servicio	Disponibilidad ("D")
Alta Disponibilidad (AD)	99,95%
Disponibilidad Básica (DB)	99,80%

4.3.2. La Disponibilidad de cada uno de los Servicios de Infraestructura Gestionada, será acordado entre el CLIENTE y CLARANET y quedará especificado en el Formulario de Contratación. En caso de no especificarse, se entenderá que el Nivel de Servicio asignado corresponde al de Disponibilidad Básica (DB), a excepción de los Servicios ClaraCloud, los cuales tienen asignado el Nivel de Servicio de Alta Disponibilidad (AD).

4.3.3. Para cada uno de los Niveles de Servicio indicados en la cláusula 4.3.1 de estas Condiciones Particulares, los periodos de medición serán mensuales. De esta forma, la Disponibilidad del Servicio de Infraestructura Gestionada se mide en periodos de medida mensuales (1 mes) – contados, en su caso, a partir de la Fecha de Activación del Servicio.

4.3.4. Si la Disponibilidad del Servicio de Infraestructura Gestionada estuviera por debajo de los valores indicados en la tabla de la cláusula 4.3.1., el CLIENTE tendrá derecho a una indemnización al final del periodo de medida indicado (un mes natural), que será abonada por CLARANET en la factura del CLIENTE correspondiente al periodo inmediato al considerado, de acuerdo con las siguientes tablas:

Nivel de Servicio con Infraestructura en Alta Disponibilidad (AD)	
Disponibilidad (“D”)	Indemnización
D igual o superior a 99,95%	No Aplica
99,85% ≤ D < 99,95%	5% de la cuota mensual
99,75% ≤ D < 99,85%	10% de la cuota mensual
D menor del 99,75%	15% de la cuota mensual

Nivel de Servicio con Infraestructura en Disponibilidad Básica (DB)	
Disponibilidad (“D”)	Indemnización
D igual o superior a 99,80%	No Aplica
99,70% < D < 99,80%	2,5% de la cuota mensual
99,60% < D < 99,70%	5% de la cuota mensual
D menor del 99,60%	7% de la cuota mensual

4.3.5. El servicio de soporte para la gestión de incidencias estará disponible 24 horas, 7 días a la semana.

4.3.6. En el caso que CLARANET suministre, además del Servicio de Infraestructura Gestionada, la gestión del Servicio de Aplicación sobre dicha infraestructura, las indemnizaciones aplicadas en el caso de indisponibilidad serán las marcadas por las Condiciones Particulares de los Servicios de Aplicación Gestionada.

4.4. Condiciones ambientales para los Servicios de Hosting

4.4.1. CLARANET garantiza las condiciones ambientales de Temperatura y Humedad relativa para los Servicios de Hosting en base a los parámetros indicados en la siguiente tabla:

Parámetros	Disponibilidad (“D”)	Punto de medida
Temperatura (T ^a). 24°C ± 3°C	99,90%	Sonda de T ^a en retorno de las climatizadoras de sala.
Humedad (Hr). 50% + 20% -30% (20% - 70%)	99,90%	Sonda de Hr en retorno de las climatizadoras de sala.

- 4.4.2 En el caso de que se debieran aplicar indemnizaciones por incumplimiento de las condiciones ambientales, CLARANET otorgará al CLIENTE una indemnización, al final del periodo de medida (mes natural), en la cuantía que se indica en la siguiente tabla y que será abonada mediante un abono en la factura correspondiente al mes siguiente al de la incidencia.

Disponibilidad de T ^a ("D")	Indemnización
D igual o superior a 99,90%	No Aplica
99,70% ≤ D < 99,90%	2% de la cuota mensual
99,50% ≤ D < 99,70%	4% de la cuota mensual
D menor del 99,50%	6% de la cuota mensual

Disponibilidad de Hr ("D")	Indemnización
D igual o superior a 99,90%	No Aplica
99,70% ≤ D < 99,90%	2% de la cuota mensual
99,50% ≤ D < 99,70%	4% de la cuota mensual
D menor del 99,50%	6% de la cuota mensual

- 4.4.3. En Servicios de Colocation de Rack o de medio Rack en los que el CLIENTE sea propietario del armario de comunicaciones, CLARANET asegura la disponibilidad de las condiciones ambientales única y exclusivamente cuando el CLIENTE cumpla con el siguiente requisito:

Todos los armarios de comunicaciones propiedad del CLIENTE deberán contar con hueco en la parte superior para salida de aire o, en su defecto, extractores en la parte superior para forzar la salida de aire caliente. Además, deberán estar dotados de puertas delanteras y traseras perforadas, siendo obligación del CLIENTE mantener ambas puertas debidamente cerradas. El incumplimiento de esta cláusula por parte del CLIENTE será motivo expreso de la cancelación del contrato por parte de CLARANET sin ningún tipo de indemnización.

- 4.4.4. En los Servicios de Colocation de Rack o de medio Rack, CLARANET no garantizará las condiciones de Temperatura (T^a) y Humedad relativa (Hr) indicadas en la cláusula 4.4.1. en el caso que:
- No se cumplan los requisitos de la cláusula 4.4.3.
 - Existan defectos en los equipos o armarios de comunicaciones propiedad del CLIENTE
 - El CLIENTE utilice o haga un uso incorrecto o malintencionado de las instalaciones de CLARANET.

4.5. Niveles de Servicio para tiempos de actuación

4.5.1 Para todos los Servicios de Hosting, CLARANET garantiza unos determinados tiempos de actuación con arreglo a los Niveles de Servicio establecidos en las siguientes tablas:

Servicio	Tiempo Máximo de Respuesta (TMR)	Tiempo medio de Actualización (TA)	Tiempo Objetivo de Reparación (TOR)	Tiempo de Respuesta Reinicios (TRR)
Acceso a Internet o Red MPLS Claranet	≤ 30 minutos	Cada 4h	≤ 4h	No Aplica
Indemnización	2% de la cuota mensual del servicio afectado si se supera el 50% de desviación respecto al tiempo marcado			

Servicio	Tiempo Máximo de Respuesta (TMR)	Tiempo medio de Actualización (TA)	Tiempo Objetivo de Reparación (TOR)	Tiempo de Respuesta Reinicios (TRR)
Colocation	< 30 minutos	Cada 4h	< 4h	< 1h* < 2h**
Indemnización	2% de la cuota mensual del servicio afectado si se supera el 50% de desviación respecto al tiempo marcado			

* En horario laboral.

** Fuera de horario laboral.

Servicio	Tiempo Máximo de Respuesta (TMR)	Tiempo medio de Actualización (TA)	Tiempo Objetivo de Reparación (TOR)	Tiempo de Respuesta Reinicios (TRR)
Infraestructura Gestionada	< 30 minutos	Cada 4h	< 4h	< 1h* < 2h**
Indemnización	2% de la cuota mensual del servicio afectado si se supera el 50% de desviación respecto al tiempo marcado			

* En horario laboral.

** Fuera de horario laboral.

4.5.2. En el caso que se debieran aplicar indemnizaciones por incumplimiento del tiempo de actuación establecido en el Nivel de Servicio correspondiente a la cláusula 4.5.1. de estas condiciones particulares, CLARANET otorgará al CLIENTE una indemnización, al final del periodo de medida (mes natural), en la cuantía que se indica en dicha cláusula 4.5.1 y que será abonada mediante un abono en la factura correspondiente al mes siguiente al de la incidencia.

4.6. Indemnizaciones

4.6.1 A efectos del cálculo de las indemnizaciones contempladas en estas Condiciones Particulares, se considerará por defecto como Tiempo de Indisponibilidad, aquel que empieza a contar en el momento en que el CLIENTE contacta con el Service Desk de CLARANET notificando la incidencia. En el caso que el servicio contratado por el CLIENTE disponga de un Servicio de Monitorización profesional modalidad Premium, el Tiempo de Indisponibilidad contará (i) a partir de cuándo CLARANET detecta una incidencia en el Servicio, o bien (ii) a partir de cuando el CLIENTE contacta con el Service Desk de CLARANET notificando la incidencia. En todos los casos, la trazabilidad de cualquier cómputo se realizará mediante el número de referencia de la incidencia registrada por CLARANET a tal efecto.

- 4.6.2 El CLIENTE y CLARANET convienen que las indemnizaciones indicadas en las cláusulas de estas Condiciones Particulares se consideran la única indemnización posible a percibir por parte del CLIENTE en caso de incumplimiento del Nivel de Servicio Acordado, a expensas de aquello que pueda convenirse de otro modo en las presentes Condiciones Particulares.
- 4.6.3 En el caso que CLARANET debiera abonar más de una indemnización por incumplimiento de los Niveles de Servicio acordados, la cantidad total abonada por este concepto estará limitada a un máximo del 20% de la suma de las cuotas mensuales de los servicios afectados.
- 4.6.4 CLARANET estará exenta de cualquier responsabilidad y del pago de cualquier indemnización económica cuando la indisponibilidad del Servicio de Hosting esté motivada por alguna de las causas siguientes:
- a) Incumplimiento grave por el CLIENTE de las condiciones del Contrato.
 - b) Daños producidos en la red y/o sistemas de CLARANET debido a la conexión por parte del CLIENTE de equipos que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.
 - c) Impago y/o retraso total o parcial de las cantidades adeudadas por el CLIENTE a CLARANET en relación con el Servicio de Hosting contratado.
 - 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) Cambios realizados por el CLIENTE o por CLARANET en nombre del CLIENTE en equipos o en alguno de sus componentes al margen del proceso de control de cambios acordado entre ambas partes.
 - f) Actos u omisiones del CLIENTE, sus empleados, agentes, subcontratistas o vendedores, o de cualquier otra parte con acceso a servicios de CLARANET o del CLIENTE.
 - g) Interrupciones o averías u otros sucesos que se deban a causas que no estén totalmente bajo el control de CLARANET, o a una violación de las responsabilidades de uso del personal autorizado por parte de CLARANET.
 - h) Exceso de uso de la capacidad del sistema por parte de la(s) aplicación(es) del CLIENTE.
 - i) Errores en el código de la aplicación propiedad del CLIENTE, de terceros o de los desarrolladores subcontratados por el CLIENTE.
 - j) Ataques informáticos internos, externos, intrusiones, accesos no autorizados, virus o similares.
 - k) Circunstancias que constituyan una situación de contingencia o acto de fuerza mayor.
 - l) Fallo motivado por una cesión temporal o permanente al CLIENTE por parte de CLARANET de la gestión de cualquier equipo o componente asociado el servicio contratado.
 - m) Negligencia o conducta dolosa del CLIENTE u otras personas autorizadas por el CLIENTE para el uso de los Servicios prestados por CLARANET.
 - n) Cualquier fallo o configuración defectuosa de un componente del que CLARANET no sea responsable, incluyendo y sin limitación, todas las fuentes de alimentación eléctrica proporcionadas o gestionadas por el CLIENTE, equipos de red, hardware informático, software o contenido web.
 - o) Cualquier fallo en los dispositivos locales de acceso proporcionados por el CLIENTE.
 - p) Cualquier tarea de mantenimiento programada o de emergencia realizada por CLARANET, hasta un total acumulado de 24 horas al mes.
 - q) Cualquier fallo que no pueda ser solventado 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.

5. Duración, suspensión y resolución de los Servicios de Hosting

- 5.1. Los Servicios de Hosting tendrán la duración mínima acordada expresamente con el CLIENTE en el Formulario de Contratación (el “Periodo Inicial”). Finalizado el Periodo Inicial, estos Servicios 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 el Servicio en cuestión, de acuerdo con las cláusulas del Contrato.
- 5.2. La contratación de los Servicios de Hosting, 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 Hosting el CLIENTE deberá enviar un correo electrónico a la dirección: cancelaciones@claranet.es.
- 5.3. El CLIENTE puede decidir cancelar los Servicios de Hosting 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 Hosting 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.

6. Responsabilidad

- 6.1. Sin perjuicio de las cláusulas de responsabilidad de las Condiciones Generales, el CLIENTE conoce y acepta que el uso de los servicios que CLARANET pone a disposición del CLIENTE como parte de los Servicios de Hosting, es responsabilidad exclusiva de éste, sea un uso realizado con o sin su autorización, incluso en el supuesto de que un tercero utilice dichos servicios fraudulentamente. CLARANET no se hace responsable, ni directa ni subsidiariamente, de cualquier daño directo o indirecto que el CLIENTE pudiera ocasionar. El CLIENTE estará obligado a notificar inmediatamente a CLARANET, si tuviera conocimiento de que los Servicios de Hosting suministrados por CLARANET están siendo utilizados o afectados por acciones fraudulentas, o de cualquier otra forma no autorizada, poniéndose en contacto inmediatamente con el Service Desk de CLARANET. El CLIENTE será el único responsable de cualquier perjuicio que se derive de (1) uso fraudulento o no autorizado de acuerdo con la normativa española (2) actuación negligente del CLIENTE (3) la falta de notificación inmediata y fehacientemente a CLARANET ante cualquier sospecha sobre el robo, el uso fraudulento o el uso no autorizado de acuerdo con esta cláusula.
- 6.2. En el caso del Servicio de Colocation, el CLIENTE conoce y acepta que la gestión, acceso y uso de los equipos del CLIENTE alojados en el Data center de CLARANET es responsabilidad exclusiva del CLIENTE, al igual que el software, la instalación de actualizaciones o la ejecución de las medidas de seguridad que fueran necesarias para no perjudicar a CLARANET o a terceros, salvo que el CLIENTE hubiera contratado a CLARANET el servicio de gestión sobre dichos equipos.

- 6.3. CLARANET no se hace responsable de cualquier daño o perjuicio que se derive como consecuencia de la pérdida o borrado de datos, software o información del CLIENTE si éste no tiene contratado el Servicio de Backup. Dicho servicio se prestará con las características y especificaciones técnicas acordadas con el CLIENTE a través del Formulario de Contratación.
- 6.4. Si el CLIENTE no hubiera contratado el Servicio de Backup de CLARANET, toda acción de CLARANET solicitada por el CLIENTE con el fin de restaurar software y/o datos alojados previamente en los equipos, se facturará de acuerdo con las tarifas y precios establecidos en el Formulario de Contratación y/o en la información que CLARANET entregue previamente al CLIENTE, a este respecto.
- 6.5. El CLIENTE se obliga bajo su exclusiva responsabilidad a realizar un uso lícito de los Servicios de Hosting contratados a CLARANET, y de conformidad con las Condiciones Generales y estas Condiciones Particulares.
- 6.6. Para el Servicio de Colocation, el CLIENTE se compromete a disponer de los seguros necesarios que cubran cualquier incidencia en los equipos propiedad del CLIENTE y/o que pudiera afectar a la infraestructura o al resto de servicios de CLARANET o de terceros, y/o al personal de CLARANET o terceros.
- 6.7. El CLIENTE se compromete a no acceder o intentar acceder a cualquier sistema de CLARANET y/o de sus otros CLIENTES o sus subcontratistas, salvo para la estricta finalidad de utilizar los Servicios de Hosting.
- 6.8. 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 y/o gestionar los Servicios de Hosting, 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 los Servicios de Hosting, cuya protección incumbe al CLIENTE, 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 Hosting.
 - c) Las intrusiones o accesos no autorizados por parte de terceros a equipos de CLARANET contratados por el CLIENTE como parte de los Servicios de Infraestructura Gestionada aunque CLARANET haya establecido medidas razonables de protección.
 - d) La configuración defectuosa de los Servidores de CLARANET por parte del CLIENTE.
- 6.9. El CLIENTE y CLARANET garantizan tener la suficiente capacidad, autoridad, permisos, consentimientos y todas las licencias necesarias, para cumplir legalmente con el contrato firmado entre ambas partes.
- 6.10. CLARANET se responsabiliza de la prestación del servicio de acuerdo con todas las cláusulas incluidas en las presentes Condiciones Particulares de los Servicios.
- 6.11. Los aspectos no regulados en las Condiciones Particulares se regirán por lo establecido en las Condiciones Generales.