



CONDICIONES GENERALES DE ALOJAMIENTO

Las condiciones generales siguientes se aplican a todos los servicios alojados por el socio elegido por SPI Software. Para simplificar, SPI Software y su socio se denominan en adelante de forma conjunta “el proveedor”. Estas condiciones transcriben los compromisos del socio técnico que proporciona la solución de alojamiento, a través de SPI Software. SPI Software informará al cliente de los datos del socio, y proporcionará al cliente un dossier técnico con la configuración de los servicios alojados.

1. OBJETO

Este contrato tiene por objeto la definición de las condiciones de alojamiento de un servidor del cliente (físico o virtual) y/o el servicio alojado en el Data Center del proveedor.

El Cliente reconoce haber verificado la adecuación del Servicio a sus necesidades y haber recibido del proveedor toda la información y asesoramiento necesarios para suscribirse a este contrato con conocimiento de causa.

Este acuerdo tiene por objeto definir las condiciones técnicas y financieras con las que el proveedor se compromete con el cliente.

Estas condiciones generales de servicio pueden complementarse si es necesario con las condiciones particulares y/o anexos propuestos por el proveedor.

El uso de las soluciones alojadas SPI Software por parte del Cliente alojado implica necesariamente la aceptación de estas condiciones. Cualquier cambio de estas condiciones será vinculante para el cliente una vez comunicado sea cual sea el medio utilizado.

2. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

El proveedor se compromete a aportar cuidado y la debida diligencia para la prestación de un Servicio de calidad, conforme a la práctica profesional y el estado del arte de la técnica. El proveedor sólo responde a una obligación de medios.

3. RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR

El proveedor se compromete a respetar la reglamentación vigente aplicable al procesamiento de datos personales y, en particular, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 27 de abril de 2016, aplicable a partir del 25 de mayo de 2018. (RGPD). A tal efecto, el proveedor de alojamiento actúa como un subcontratista y puede tener acceso a los datos personales. Se compromete a tratar dichos datos personales solo en el marco de un propósito estricto de alojamiento previsto en este contrato.

De conformidad con el artículo 28.3 del reglamento, se recuerda que el cliente, responsable del procesamiento, asume la responsabilidad del procesamiento de datos personales y que tiene los derechos, en particular los definidos en el artículo 28 del Reglamento mencionado anteriormente.

El proveedor no se hace responsable del contenido de la información, sonido, texto, imágenes, elementos de forma, datos accesibles en el Servicio Cliente, transmitidos o publicados en línea por el Cliente por cualquier concepto.

El proveedor no será responsable de la introducción de un virus informático en el Servicio Cliente.

El proveedor no se hace responsable de un fallo debido al mal uso del Servicio por parte del Cliente.

4. CASO DE FUERZA MAYOR

La responsabilidad del anfitrión no será imputable en caso de fuerza mayor:

- Si la ejecución del contrato o cualquier obligación que incumbe al proveedor según el mismo, se ve impedida, restringida o perturbada por causa de un incendio, explosión, fallo de las redes de transmisión, hundimiento de las instalaciones, epidemia, terremoto, inundación, caída de tensión, guerra, embargo, ley, el orden, demanda o requerimiento de cualquier gobierno, huelga, boicot retirada de la autorización del operador de telecomunicaciones, u otras circunstancias más allá del



control razonable del proveedor ("Caso de Fuerza Mayor"), entonces el proveedor, bajo notificación inmediata al cliente, será relevado del cumplimiento de sus obligaciones en la medida de dicha prevención, restricción o molestia, y el cliente será de la misma manera exento del cumplimiento de sus obligaciones en la medida en que las obligaciones de esta parte se relacionan con el rendimiento de este modo impedido, restringido o perturbado, a condición de que la parte afectada haga sus mejores esfuerzos para evitar o eliminar las posibles causas de incumplimiento y ambas partes deberán rápidamente, cuando dichas causas hayan cesado o se hayan eliminado. La parte afectada por la Fuerza Mayor deberá mantener informada a la otra regularmente por e-mail del pronóstico de eliminación o restablecimiento de la Fuerza Mayor.

- Si los efectos de un Caso de Fuerza Mayor tuvieran una duración superior a 30 días desde la notificación de fuerza mayor a la otra parte, el contrato será rescindido automáticamente a petición de cualquiera de las partes sin compensación de la otra parte.

Por parte del cliente, en particular en los siguientes casos:

- deterioración de la aplicación,
- mal uso de los terminales por parte del Cliente o de su Clientela, falta, negligencia, omisión o incumplimiento de su parte, el incumplimiento de las recomendaciones dadas,
- la divulgación no autorizada o el uso de contraseña confidencial suministrada al Cliente,
- falta, negligencia u omisión de un tercero sobre el que el anfitrión no tiene poder de controlar o supervisar,
- solicitud de interrupción temporal o permanente del servicio de una autoridad administrativa o judicial competente, o la notificación de un tercero según el artículo 6 de la Ley del 21 de junio del 2004 de confianza en la economía informática
- destrucción parcial o total de la información transmitida o almacenada a raíz de errores atribuibles directa o indirectamente al Cliente.

Las reparaciones realizadas por el proveedor en caso de fallo del Servicio como consecuencia de un fallo propio se ajustarán al perjuicio directo, personal y cierto relacionado con dicha falta, con exclusión expresa de cualquier daño indirecto, tales como, perjuicio comercial, pérdida de pedidos, el daño a la imagen de marca, cualquier problema comercial, pérdida de ganancias o Clientes (por ejemplo, la divulgación de información confidencial resultante de defectos o pirataje del sistema, acción de un tercero contra el Cliente, etc.).

En cualquier caso, la cuantía de daños y perjuicios que pudiera ser asumida por el proveedor, responsabilidad comprometida y probada, estará limitada al importe de las cantidades efectivamente pagadas por el Cliente al proveedor durante el período considerado o facturado al Cliente por el proveedor o el importe correspondiente al precio del servicio, por parte del Servicio del cual tiene la responsabilidad el proveedor. Se tomará el menor de dichos importes.

5. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

El Cliente dispondrá del poder, la autoridad y la capacidad necesarios para la conclusión y la ejecución de las obligaciones previstas en el presente contrato.

El Cliente es el responsable único y exclusivo de las contraseñas necesarias para el uso de su Servicio. El proveedor declina toda responsabilidad por cualquier uso ilegal o fraudulento de las contraseñas puestas a disposición del Cliente. El suministro de las contraseñas se considera confidencial. Cualquier sospecha de divulgación, intencional o no, de las contraseñas proporcionadas, será responsabilidad exclusiva del Cliente excepto aquella del proveedor.

El cliente se responsabiliza de las consecuencias de un mal funcionamiento del servicio consecuencia del uso por parte de su personal o cualquier persona a la que el cliente haya proporcionado su(s) contraseña(s). Del mismo modo, el Cliente se hace responsable de las consecuencias de la pérdida de dicha(s) contraseña(s).

El Cliente se compromete a respetar todos los requisitos legales y reglamentarios en vigor, en particular los relacionados con la informática, archivos, libertades y propiedad intelectual, así como los derechos de terceros, y se compromete a efectuar cualquier declaración del tratamiento a la Comisión



Nacional de Informática y Libertades (C.N.I.L.). El cliente se compromete a adoptar todos los seguros necesarios con una aseguradora de confianza para cubrir los posibles daños atribuibles en el marco del presente contrato o de su ejecución.

El Cliente declara aceptar plenamente todas las obligaciones legales derivadas de la propiedad de sus servicios, no se puede buscar ni perseguir al proveedor en este sentido por cualquier motivo, incluyendo los casos de violación de la ley o de los reglamentos aplicables al servicio al Cliente. El incumplimiento por parte del Cliente de los puntos mencionados anteriormente y los puntos que se refieren a las condiciones especiales, incluyendo cualquier actividad que pueda engendrar una responsabilidad civil y/o penal supondrá el derecho del proveedor de desconectar y/o interrumpir inmediatamente y sin previo aviso los servicios del Cliente y de terminar inmediatamente y con pleno derecho el contrato, sin perjuicio del derecho a daños intereses que pudiera solicitar el proveedor.

El cliente se compromete a pagar directamente al autor de la reclamación la suma requerida al proveedor. Además, el Cliente se compromete a intervenir a petición del proveedor frente a cualquier procedimiento en contra de este último y para garantizar la celebración de todas las sentencias que se pronuncian en contra de ella en esta ocasión. Por lo tanto, el Cliente se compromete a hacer su negocio personal responsable de las reclamaciones y/o procedimiento de cualquier forma, propósito o naturaleza puedan ser llevados ante el proveedor y que se relacionarían con las obligaciones impuestas a responsabilidad del cliente en virtud de este contrato.

El Cliente se compromete a informar al proveedor dentro de las 48 horas que sigan a cualquier cambio en su situación, y en 24 horas de la pérdida eventual de contraseñas.

6. SOPORTE TÉCNICO

El objetivo es realizar las prestaciones necesarias para permitir el buen funcionamiento del sistema informático y/o la asistencia al Cliente, definidas sobre la base de las opciones acordadas en el pedido o propuesta comercial (condiciones particulares).

6.1 Principios de base

El principio básico del contrato de Servicio es proporcionar asistencia a las empresas en sus sistemas informáticos. Esta oferta está disponible en dos (2) tipos diferentes de intervenciones:

- Acciones correctivas (acciones tras un incidente). El mantenimiento correctivo (iniciado a raíz de una llamada del Cliente) se distingue por su carácter aleatorio y de urgencia que hace que sea imposible de cuantificar y planificar. Se lleva a cabo teniendo en cuenta el incidente, el análisis, el diagnóstico y la reactivación del sistema informático (con eventuales soluciones alternativas) en las condiciones definidas a continuación en el apartado "Centro de Llamadas".
- Acciones preventivas: Las medidas preventivas de vigilancia de la infraestructura central (servidores) se llevan a cabo periódicamente por el proveedor de servicios con el fin de supervisar el buen funcionamiento de los servidores y de ciertos elementos activos de la red informática.

6.2 Centro de Llamadas

Cuando el cliente detecta una anomalía, contacta con Centro de Llamadas, que tiene por misión identificar el incidente, clasificarlo y ponerse en contacto con el Centro de Competencias para que se desencadene el proceso de reparación identificando el nivel de gravedad:

- El Nivel 0 corresponde a casos no bloqueantes. El plazo de atención es de 8 horas hábiles (sujeto a los periodos de apertura del servicio). Si se requiere una intervención in situ, se organizará.
- El Nivel 1 corresponde a los casos bloqueadores. El plazo de atención es de 4 horas hábiles (sujeto a los periodos de apertura del servicio). Si se requiere una intervención in situ, el tiempo de respuesta es entre 1 a 3 días hábiles según el caso. (D+1-D+3).
- El Nivel 2 corresponde a un problema que implica la interrupción total del servicio. El plazo de atención es inmediato (sujeto a los periodos de apertura del servicio). Si se requiere una intervención in situ, el tiempo de respuesta es de un máximo de 4 horas de hábiles.

El Cliente puede ponerse en contacto con el proveedor por email electrónico o por teléfono.



Para garantizar un servicio de calidad, solicitamos al Cliente identificar un número limitado de interlocutores informados del alcance de cobertura del contrato. Estas personas son representantes privilegiados del Proveedor.

6.3 Proceso de reparación

Para iniciar el proceso de resolución de problemas, el Proveedor utilizará los medios siguientes:

- Intervención telefónica: El Proveedor guiará y asistirá al Cliente por teléfono para realizar las acciones correctivas necesarias.
- Intervención de Control Remoto: El Proveedor se conectará a través de un programa de acceso remoto a la red informática/puesto de trabajo del Cliente.

7. COPIAS DE SEGURIDAD

7.1 Programa de copias de seguridad

Para la realización del servicio de copia de Seguridad, el proveedor suscribe las licencias necesarias para la aplicación de la copia de los datos del Cliente. Estas licencias no son transferibles durante la vigencia del Contrato.

El proveedor proporcionará al Cliente los servicios de instalación de cliente y de mantenimiento correctivo de la copia de seguridad.

7.2 Instalación y mantenimiento correctivo

El proveedor instalará el servicio de copia de Seguridad, siempre y cuando la instalación adecuada del servicio de copia de seguridad esté sujeta a la colaboración activa del Cliente para identificar los datos críticos y las características específicas de sus aplicaciones empresariales tales como las bases de datos.

7.3 Restauración de información

Si el Cliente desea una restauración de datos, se pondrá en contacto con el Servicio de Soporte del proveedor indicando la naturaleza de la restauración y la fecha de restauración deseada. Esta fecha no podrá ser inferior a 3 semanas (21 días consecutivos) de la fecha del día.

8. ANTIVIRUS

El proveedor web ofrece en su servicio de alojamiento un antivirus común a toda la plataforma (servidores físicos o máquinas virtuales) supervisado por los equipos técnicos del proveedor.

Desactivar el antivirus por parte del Cliente supone su responsabilidad en caso de infección viral.

El Cliente deberá disponer de un antivirus actualizado en sus servidores alojados.



9. GARANTIA DE DISPONIBILIDAD

Se acuerda con el Cliente que el proveedor utilizará todos los recursos técnicos y humanos para beneficiar al cliente con una disponibilidad constante del servicio.

El servicio se dice disponible cuando el Cliente puede desde su "Servidor" transmitir y recibir datos hacia y desde la red del Data Center del proveedor.

El Servicio no está disponible cuando se cumplen todas las condiciones siguientes:

- El Cliente no pueda transmitir o recibir desde y hacia la red del Data Center del proveedor
- La duración de la no disponibilidad exceda 15 minutos
- La falta de disponibilidad no esté sujeta a un aviso de mantenimiento al menos con 48 horas de antelación

El proveedor garantiza una disponibilidad mínima del 99% en un mes natural.

El Cliente será compensado a petición suya con un haber comercial del 1% de la renta mensual contractual fijada por el servicio de no disponibilidad por hora de inactividad durante un mes natural. El montante de indemnización de disponibilidad del servicio no puede exceder el 45% de la renta mensual del servicio en cuestión.

El Cliente no podrá reclamar el derecho a compensación o indemnización por daños directos o indirectos, tales como la pérdida de clientes, pérdida de ingresos, beneficios o competitividad. La responsabilidad de SPI Software está expresamente limitada a los beneficios previstos en el presente contrato.

| | |
|---|---|
| Tasa de disponibilidad anual del servidor (sin incluir el mantenimiento) | 99 % |
| Preaviso de falta de disponibilidad de mantenimiento de servidores (excepto avería) | 10 días laborables mínimo |
| Periodo de mantenimiento (excepto avería o preaviso contrario) | Lunes – Viernes : 07h00-8h30, 12h30-13h30, o 18h30-21h00 Sábado - Domingo : jornada entera |
| Duración máxima de un mantenimiento clásico (excepto avería o preaviso contrario) | 4h |
| Plazo máximo de resolución de un problema crítico que implique la interrupción del servicio | 4 horas |
| Periodo de soporte y servicio Cliente | Du lunes a viernes : de 08h30 à 17h30 excepto festivos |
| Periodo de supervisión | 24h/24h 7d/7d |
| Frecuencia de supervisión | Cada 15 minutos |
| Frecuencia de creación de imágenes del servidor virtual | Semanal o a la demanda |
| Número de imágenes conservadas | 4 |
| Plazo máximo de recuperación del servidor virtual a partir de una imagen | 4 horas |
| Frecuencia de copia de seguridad de los datos | Diario |
| Plazo de retención de copia de seguridad de datos | 1 semana |
| Frecuencia de realización de actualizaciones | A la demanda |

Caso de exclusión de la garantía de disponibilidad: La garantía de disponibilidad no se aplicará si el Cliente provoca voluntariamente la detención de la máquina.



10. CONDICIONES DE EXPLOTACIÓN

El Cliente reconoce que las fluctuaciones en el ancho de banda y las vicisitudes del proveedor de acceso son elementos que pueden causar discontinuidad en los servicios ofrecidos por el proveedor, y externos a sus recursos técnicos y no podrán en ningún caso involucrar su responsabilidad.

Además, el servicio está restringido, limitado o suspendido automáticamente por el proveedor:

- Si se comprueba que el Cliente utiliza los servicios proporcionados para una actividad, sea lo que sea, que no cumpla con estos términos y condiciones;
- Bajo condiciones particulares;
- Si el proveedor recibe una notificación por parte de una autoridad competente, administrativa, arbitral o judicial, de acuerdo con las leyes aplicables pertinentes, o de un tercero, en particular de conformidad con la Ley de confianza en la economía informática de 21 de junio 2004 una vez que el proveedor descubra el carácter manifiestamente ilegal.

11. NO SOLICITACIÓN DE PERSONAL

Cada parte se compromete a no contratar, directa o indirectamente, al personal de la otra parte durante la duración de este contrato y durante 12 meses a partir de la transferencia de la relación contractual.

El incumplimiento de esta cláusula por cualquiera de las partes conlleva el pago de una indemnización, la cantidad será igual a la remuneración bruta recibida por el trabajador durante los 12 meses previos a su partida.

12. CESIÓN

El presente contrato no puede ser transferido sea cual sea su forma sin el acuerdo expreso de ambas partes. El Cliente no puede cederlo o transferirlo a terceros, incluyendo cualquiera de sus filiales, incluso de forma gratuita, la totalidad o parte de sus derechos y/o obligaciones de las que es titular de este contrato.

13. LEY

El presente contrato está sometido a la Ley Francesa.

14. ATRIBUCIÓN DE COMPETENCIAS

En caso de litigio, a falta de acuerdo amistoso entre las partes, la jurisdicción se asigna al Tribunal de Comercio de Montpellier, a pesar de la pluralidad de demandados o citación en garantía.

15. DOMICILIACIÓN

Las partes eligen domicilio en su sede central, a menos que se especifique lo contrario en las condiciones particulares.