

# contrato de servicio

## **CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA SERVIDORES VIRTUALES EN EL CLOUD**

De una parte, HUBARA hosting solutions, S.L., en adelante HUBARA, sociedad mercantil de nacionalidad española, constituida mediante escritura pública otorgada por el Notario de Madrid, Don Pedro Gil Bonmati con fecha 24 de junio de 2009 inscrita en el Registro Mercantil de Madrid con CIF: B85746899 y domicilio social en la Calle Olivo, 5 portal C 7-3. 28901. Madrid, según consta en escritura pública, autorizada por el Notario de Madrid, Don Pedro Gil Bonmati.

De otra parte, el contratante, persona jurídica que ha cumplimentado el formulario de contratación, en adelante, el Cliente, que aparece en <https://areadeclientes.hubara.es>, con los datos exigidos y con el que HUBARA establece una actividad comercial a través de estas Condiciones. El contratante conoce, entiende y acepta libremente, tras informarse de sus características, las presentes Condiciones.

Ambas partes, HUBARA y el Cliente, están interesadas en formalizar las presentes Condiciones aceptando los términos y condiciones establecidos en las siguientes

### CLÁUSULAS

#### 1. DEFINICIONES

**HUBARA:** es un proveedor de soluciones de internet y centro de datos, hosting compartido, hosting dedicado, Servidores Virtuales en el Cloud, colocation y soluciones de infraestructura como servicio.

**Cliente:** toda aquella persona física o jurídica que contrata con HUBARA alguno de los productos ofrecidos en su página web <http://www.hubara.es> y que figura como una de las partes contratantes.

**Condiciones Contractuales:** conjunto unitario, vinculante para las partes, formado por las cláusulas recogidas en estas Condiciones Generales de Servicio y por las Condiciones Específicas correspondientes al producto contratado.

**Condiciones Generales de Servicio:** conjunto de cláusulas que, con carácter general, regulan la prestación de los servicios y productos ofrecidos por HUBARA a sus Clientes, así como las relaciones entre las Partes, publicadas en <http://www.hubara.es>.

Condiciones Específicas del Producto/Servicio: cláusulas recogidas en el presente documento que, de forma independiente para cada tipo de producto/servicio, recogen sus características y condiciones de uso, disponibles para su consulta en <http://www.hubara.es>.

Recursos: conjunto de características técnicas, facilitadas y soportadas por cada producto de HUBARA que el Cliente puede contratar.

Servidores: equipos propiedad de HUBARA donde se almacenan o alojan los datos y la información que el Cliente desarrolla bajo los productos ofrecidos por HUBARA.

Panel de Control: herramienta que se adjudica con algunos productos/servicios de HUBARA para la gestión y administración por parte del Cliente o de los usuarios autorizados por éste de los servidores y/o de los recursos incluidos en el producto contratado.

Área de Cliente: herramienta que se adjudica a cada Cliente y que le permite, entre otras acciones, contratar y gestionar sus productos, consultar las facturas emitidas, actualizar sus datos de facturación, crear usuarios autorizados, acceder al panel de control y realizar solicitudes autenticadas, realizar sugerencias y reclamaciones, de manera que cada orden provoque las actuaciones técnicas y administrativas necesarias para el desarrollo de la acción requerida, generándose un número de ticket que permite al Cliente su identificación y posterior seguimiento.

Login y contraseña: credenciales que permiten la autenticación del Cliente para el acceso al Panel de Control de los productos de HUBARA vía web, acceso como administrador al servidor, al Área de Cliente y para la solicitud de ayuda e información sobre el servicio contratado, es decir, se trata de un sistema que garantiza que el acceso a los servicios contratados, datos e información sea segura, fiable, veraz y siempre provenga de los Clientes. HUBARA se sirve de estos sistemas para identificar, autenticar y verificar la persona del Cliente.

## 2. OBJETO

2.1 Estas Condiciones Específicas tienen por objeto regular las condiciones del producto Servidores Virtuales en el Cloud, la prestación de este servicio por HUBARA, así como fijar las condiciones y forma de remuneración del Cliente a HUBARA.

2.2. Las presentes Condiciones Específicas constituyen, junto con las Condiciones Generales del Servicio, las condiciones contractuales que regirán la relación del Cliente con HUBARA, sustituyendo a todos los acuerdos anteriores, sean verbales o escritos, en relación con el objeto de las mismas. En caso de contradicción entre las presentes Condiciones Específicas y las Condiciones Generales de Servicio, prevalecerá lo establecido en las primeras.

2.3. Las condiciones contractuales, junto al formulario de contratación y toda información adicional que sobre el servicio contratado haya sido elegido por el Cliente, se recoge de manera expresa en <http://www.hubara.es>, y forman un conjunto unitario que obliga a las partes.

## 3. CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

3.1 El Servidor Virtual en el Cloud es un servicio de alojamiento exclusivo, en el que cada Cliente dispone de su propia máquina virtual, no compartida con otros usuarios. El Cliente es el encargado de administrar y gestionar el Servidor Virtual en el Cloud en su totalidad.

3.2 El Cliente podrá elegir el hardware y el sistema operativo a instalar en su Servidor Virtual en el Cloud, entre los ofertados para ese tipo de servidor en <http://www.hubara.es>.

En función del sistema operativo elegido, el Servidor Virtual en el Cloud tendrá por defecto preinstalado un software determinado.

Las características específicas del Servidor Virtual en el Cloud contratado, se indican por e-mail en el momento de la contratación en el sitio web <http://www.hubara.es> o en el presupuesto consensuado con el Cliente en el caso de Servidores Virtuales en el Cloud a medida.

El Cliente dispone en su Área de Cliente de una copia de dicho presupuesto o cotización a medida.

En líneas generales, las características técnicas de cada uno de estos Servidores Virtuales en el Cloud, ampliaciones, servicios adicionales, así como el precio a satisfacer por los mismos se encuentra permanentemente actualizado en <http://www.hubara.es> y pueden variar según la marca, tipo y modelo de servidor disponibles en cada momento.

3.3 Las modificaciones sufridas en las características de cada Servidor Virtual en el Cloud se registrarán por lo dispuesto en las Condiciones Generales de Servicio.

En cualquier caso se entenderá notificado cualquier cambio, que afecte a los Servidores Virtuales en el Cloud o que afecte a lo dispuesto en estas Condiciones, con la publicación de dichos cambios en la web de HUBARA.

3.4 El hardware y el sistema operativo varían según el tipo de Servidor Virtual en el Cloud contratado, estando disponibles aquellos publicados en <http://www.hubara.es>.

3.5 El Cliente y los usuarios autorizados por éste podrán gestionar el Servidor Virtual en el Cloud y los servicios asociados.

Si el Servidor Virtual en el Cloud va a estar destinado a alojar planes de hosting de dominios, el Cliente puede contratar la instalación de un panel de control como Cpanel o Plesk.

3.6 HUBARA se responsabiliza del correcto funcionamiento del hardware y de la pre-instalación del sistema operativo. Asume la sustitución del hardware, en el caso de avería.

3.7 El Cliente podrá instalar aplicaciones adicionales en su Servidor Virtual en el Cloud, siempre y cuando sean compatibles con su sistema operativo.

3.8 El Cliente será responsable exclusivo de la administración del software (incluido el correspondiente al Sistema Operativo) y de las aplicaciones que él instale en su servidor (tanto personalmente, como a través del servicio adicional de Administración de Sistemas de HUBARA), así como de los efectos que puedan tener sobre el software estándar preinstalado o la configuración de la máquina, no asumiendo HUBARA, en consecuencia, ningún tipo de responsabilidad al respecto.

En el caso de que se produjera algún conflicto, HUBARA sólo podría reinstalar de nuevo el servidor y el panel de control eliminando todos los datos y configuraciones que el Cliente pueda tener, con una intervención del departamento técnico, la cual sería facturada al

Cliente.

3.9 El Cliente será responsable de realizar las copias de seguridad de su servidor.

3.10 El Cliente deberá abonar las tarifas establecidas en <http://www.hubara.es> para el soporte técnico, tanto de las manos remotas, como de la Administración de Sistemas (Intervención).

3.11 El Cliente podrá elegir la forma de realizar la partición del disco duro de su Servidor Virtual en el Cloud, siempre y cuando lo indique por escrito, abriendo un ticket de soporte. En caso contrario, deberá aceptar la partición realizada por defecto.

3.12 El Servidor Virtual en el Cloud incluye una configuración estándar en el firewall de HUBARA. En el caso de que se desee solicitar cambios y/o aperturas y/o cierre de algún puerto, se ofrece la posibilidad de crear hasta 10 reglas personalizadas de firewall sin coste adicional.

La configuración estándar del firewall de HUBARA incluye restricciones en el número y tipo de accesos al servidor para evitar, en la medida de lo posible, ataques o perjuicios en la prestación del servicio al resto de Clientes.

3.13 El Cliente se responsabilizará de los problemas que pudieran generarse en su servidor, en especial, de aquellos relacionados con las medidas de seguridad que hubiera debido adoptar.

3.14 HUBARA pone a disposición del Cliente la realización de reinicios y resets en su Servidor Virtual en el Cloud, con las condiciones indicadas en su página web <http://www.hubara.es>.

Se entiende por Reinicio iniciar sesión en el servidor y realizar una parada y re-arranque del Sistema Operativo de manera ordenada.

Se entiende por Reseteo a la acción de pulsar el botón de encendido/apagado del servidor, es decir, que sea apagado y vuelto a encender mediante el botón de Power del servidor.

Ambas acciones se solicitan mediante un ticket de soporte y se procesan de forma manual por un Técnico de Sistemas de HUBARA. Este proceso puede llegar a producir pérdidas de datos.

El Cliente asume el riesgo de que el reseteo de su servidor puede ocasionar daños en su software, requerir chequeos de disco, o cualquier otro problema que requiera una posterior intervención.

Si el Cliente desea realizar reinicios supervisados (de forma manual), deberá intervenir un Técnico de Sistemas y su actuación se descontará de su bono de Manos Remotas.

3.15 El tráfico de datos en Internet va incluido en el precio de cada servidor.

3.16 Respecto a la licencia del software Cpanel o Plesk suministrado por HUBARA, el Cliente reconoce la titularidad de las respectivas empresas sobre todos los derechos de propiedad intelectual que ostenta sobre la misma. El Cliente deberá observar los términos de dicha licencia y responderá del uso pacífico de la misma.

## 3.17 AMPLIACIONES Y SERVICIOS ADICIONALES

El Cliente podrá contratar una serie de ampliaciones y de servicios adicionales para su Servidor Virtual en el Cloud. En nuestra página web, <http://www.hubara.es/servidores/dedicados>, así como en el Área de Cliente, se puede consultar una descripción detallada y actualizada de los mismos.

### 3.17.1 AMPLIACIONES

#### a) Hardware.

HUBARA permite realizar variaciones en el hardware estándar de los Servidores Virtuales en el Cloud, tales como ampliación de la memoria RAM o del tamaño del disco duro. La solicitud de ampliación de hardware deseada, debe realizarse junto con la petición de alta del Servidor Virtual en el Cloud. Para ampliaciones posteriores debe abrir un ticket de soporte desde su Área de Clientes indicando la ampliación que requiere.

En nuestra página web, <http://www.hubara.es> y en el Área de Cliente se muestra una descripción detallada y actualizada de las ampliaciones de hardware permitidas para cada modelo de Servidor Virtual en el Cloud.

#### b) Direcciones IP adicionales.

Aunque los Servidores Virtuales en el Cloud incluyen una IP fija, el Cliente podrá solicitar direcciones IP adicionales.

El Cliente deberá tener en cuenta que el número de direcciones IP incluidas en los distintos tipos de Servidores Virtuales en el Cloud mencionados, se ofrecen para su utilización por cualquiera de los dominios y/o subdominios que forman parte del mismo.

Si necesita una dirección IP para otros usos, y siempre que dicho uso esté justificado de acuerdo con el criterio de HUBARA y de RIPE (entidad coordinadora del espacio de direccionamiento IP en Europa), podrá solicitarla desde su Área de Cliente, previo pago de su importe correspondiente.

#### c) Control de Código Malicioso.

El Cliente es responsable de proteger y monitorizar su Infraestructura de código malicioso que pueda causar un mal funcionamiento de su Infraestructura, para ello debe mantener actualizado, en cada momento, el software y las aplicaciones con los parches o actualizaciones del correspondiente fabricante.

### 3.17.2 SERVICIOS ADICIONALES

#### 3.17.2.1 Servicios

##### a) Espacio para copias de seguridad.

El Cliente debe calcular la cantidad espacio en GB que requiere para hacer copias de seguridad de su servidor.

El cálculo de espacio se realiza considerando la cantidad de espacio en GB de las copias de seguridad completas y la frecuencia de ejecución de las mismas durante un mes de servicio.

El mantenimiento de las copias de seguridad y las restauraciones de datos necesarias son responsabilidad del Cliente.

HUBARA no garantiza la reposición total de los datos debido a que pueden producirse errores por causas ajenas a HUBARA, como averías del hardware que realiza las copias o bugs del software que las realiza.

## b) Firewall gestionado

Opcionalmente se puede contratar un firewall gestionado, que incluye reglas propias.

## c) Aplicación de registros de Dominio

Aplicación de registro de nombres de dominio que permite registrar nombres de dominio de forma ágil y con precios especiales por volumen. Disponible desde el Área de Clientes.

## d) Manos remotas

El Cliente tiene a su disposición, un técnico de HUBARA que se conectará in situ a su Servidor Virtual en el Cloud siguiendo sus instrucciones y comunicándole las respuestas que salen por pantalla.

Los bonos de manos remotas están disponibles en las modalidades indicadas en la web, <http://www.hubara.es>. No tienen fecha de caducidad y se consumen en unidades mínimas de 30 minutos en los días laborables y de 2 horas los fines de semana y festivos.

El servicio de manos remotas no incluye en su precio el coste de la llamada telefónica, que será asumida exclusivamente y en su totalidad por el Cliente.

El Cliente autoriza a que la conversación telefónica con el técnico sea grabada, con la única finalidad de prestar un mejor servicio.

En ningún caso, HUBARA será responsable de las consecuencias generadas por la ejecución de las instrucciones transmitidas por el Cliente.

## e) Administración de sistemas.

El Cliente tiene a su disposición un técnico de sistemas de HUBARA, cuando lo necesite. El trabajo desarrollado se tarifica a razón de 43,00 EUR/hora y 90 EUR/hora en horario nocturno (de 08:00 a 07:00), fines de semana y festivos.

## f) Certificados de seguridad (SSL).

El Certificado de Seguridad (SSL) permite disponer de un sitio web seguro, donde sus usuarios puedan intercambiar información sin riesgos, asegurando la autenticación, confidencialidad e integridad de los datos que se transmiten a través de Internet.

HUBARA se encargará de la solicitud, gestión y renovación del certificado SSL para los dominios elegidos. Si el Cliente desea que HUBARA se encargue de la instalación del Certificado SSL en el equipo, deberá contratar el servicio adicional de Administración de Sistemas.

HUBARA no asumirá responsabilidad alguna por los retrasos que, por causas exclusivamente imputables al Cliente o a la Entidad Certificadora, se produzcan en la utilización del Certificado SSL contratado.

De igual forma, el Cliente deberá responsabilizarse de las consecuencias de cualquier tipo que se pudieran derivar de su instalación/desinstalación.

El coste de cada Certificado SSL dependerá del modelo escogido de entre los ofrecidos por HUBARA en ese momento en su página web.

El pago se realizará por adelantado, bien por transferencia o bien por TPV y HUBARA no realizará ninguna acción mientras no verifique el pago de dicho servicio.

Los Certificados de Seguridad (SSL) de HUBARA se registrarán por lo dispuesto en la web y en sus Condiciones específicas correspondientes, publicadas en <http://www.hubara.es>.

### 3.17.2.2 Software:

#### a) Microsoft SQL Server.

Se puede instalar Microsoft SQL Server en cualquiera de los servidores con sistema operativo Windows bien mediante una licencia de este software perteneciente a HUBARA, bien facilitando el Cliente su propia licencia nominativa de SQL Server. En el caso que el Cliente opte por utilizar una licencia de SQL Server perteneciente a HUBARA, puede elegir entre cualquiera de las publicadas en <http://www.hubara.es>.

En aquellos casos en que se disponga de una licencia propia de SQL Server se puede enviar a HUBARA, el disco para que se coloque en la unidad CD del Servidor y el Cliente pueda realizar la instalación remotamente. También se podrá contratar la instalación según los precios correspondientes al recurso opcional de administración de sistemas.

El Cliente deberá disponer de las licencias originales necesarias. HUBARA, en cualquier momento, podrá solicitar al Cliente, la acreditación de su titularidad sobre las mismas, conforme a lo indicado en estas Condiciones.

Debe tenerse en cuenta que Microsoft requiere que las licencias utilizadas para revender hosting SQL Server sean del tipo alquiler con una cuota mensual proporcional a los recursos del servidor. Se pueden contratar este tipo de licencias con HUBARA.

Los sistemas operativos Windows pueden tener limitaciones de reconocimiento de recursos de hardware. Más información en <http://www.microsoft.com/>.

3.18 HUBARA informará al Cliente del tiempo previsto para la puesta en marcha de su Servidor Virtual en el Cloud, aunque este podrá variar en función de la configuración que del modelo concreto haya realizado el Cliente. HUBARA realiza el aprovisionamiento de sus Servidores Virtuales en el Cloud todos los días laborables (de lunes a viernes), en horario de 09:00h a 18:00h.

## 4. PRECIO Y FORMA DE PAGO

4.1 El precio exacto del Servidor Virtual en el Cloud contratado por el Cliente se detalla en la factura correspondiente, durante la contratación del mismo y en el presupuesto detallado enviado al Cliente, para las contrataciones personalizadas de soluciones a medida.

En todo caso el Cliente, quien figura como tal en la ficha, es responsable del pago de facturas aun cuando un tercero intervenga en nombre del Cliente, por lo que la responsabilidad al facilitar los datos de autenticación a un tercero es única y exclusivamente del Cliente.

4.2 Las cantidades mencionadas en estas Condiciones específicas, en sus anexos y en <http://www.hubara.es/> no incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA). En cualquier caso, el Cliente deberá abonar el IVA correspondiente al producto contratado.

4.3 Periodicidad de pago: Trimestral por adelantado.

Los servicios adicionales y las ampliaciones se facturarán con igual periodicidad.

4.4 Forma de pago: El pago se realizará mediante domiciliación bancaria SEPA, tarjeta VISA o Paypal.

Este pago inicial por adelantado se realizará mediante tarjeta de crédito, Paypal o domiciliación bancaria SEPA. Los sucesivos pagos periódicos, correspondientes a las renovaciones del servicio, se realizarán por adelantado a través de domiciliación bancaria SEPA, tarjeta de crédito o Paypal.

Cuando el sistema de pago elegido sea domiciliación bancaria, tarjeta de crédito o Paypal, el Cliente consiente y autoriza a HUBARA a efectuar los cargos de los importes correspondientes, conforme a la forma de pago y a los datos indicados para la misma durante la contratación.

4.5 HUBARA emitirá la factura correspondiente con el detalle de todos los conceptos que conforman dicha factura. La fecha de comienzo de facturación será el día de puesta en marcha del servicio.

4.6 HUBARA remite sus facturas por correo electrónico.

El Cliente, con la aceptación de las presentes Condiciones Específicas, consiente expresamente el envío de las facturas relativas al servicio objeto del mismo.

4.7 En el caso de que el Cliente desee realizar cualquier consulta o solicitud relacionada con la facturación y forma de pago del servicio objeto de estas Condiciones Específicas, podrá realizarla desde el Área de Cliente.

De forma adicional, el Cliente podrá acceder al repositorio de las facturas que se muestran en su Área de Cliente, permitiéndole su descarga e impresión..



4.8 HUBARA se reserva el derecho a suspender temporalmente el servicio prestado ante cualquier incidencia experimentada en el cobro del servicio y/o por falta de pago hasta la resolución de la misma. Si el Cliente no procediera a su pago después del previo aviso de la suspensión temporal causará baja definitiva el servicio por incumplimiento de las Condiciones Específicas por su parte.

La falta de pago de las ampliaciones o de los servicios adicionales ocasionará la interrupción del servicio principal.

En los casos de desactivación del Servidor Virtual en el Cloud por impago, serán eliminados todos los datos asociados al mismo. Si se vuelve a contratar dicho Servidor Virtual en el Cloud se deberán dar de alta de nuevo todos los datos.

4.9 La cuantía de los precios estipulados en la web <http://www.hubara.es> podrá ser objeto de revisión por parte de HUBARA. Si HUBARA llevara a cabo un cambio en los precios al alza de los Servidores Virtuales en el Cloud, se notificará a los Clientes tal modificación antes de que se vean afectados por la variación en la siguiente factura que se les emita, de manera que si no estuviera de acuerdo en aceptar dicho cambio ejercite el derecho a resolver las presentes Condiciones específicas sin necesidad de pagar cantidad adicional alguna a HUBARA mientras mantenga su cuota pagada. Al finalizar el plazo de pago por adelantado quedarán resueltas las Condiciones específicas y, por lo tanto, causará baja su servicio si se mantuviera en su no aceptación al nuevo precio.

4.10 Aquellos Clientes que conforme a la normativa española vigente tuvieran la consideración de consumidores y usuarios podrán ejercer su derecho de desistimiento durante los primeros 14 días naturales desde la contratación del producto.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el consumidor y usuario deberá enviar una solicitud desde su Área de Cliente en el plazo máximo de 14 días naturales, contados desde el momento de la contratación, haciendo constar la siguiente información:

- . Su voluntad inequívoca de ejercer el derecho de desistimiento.
- . El nombre exacto del producto o servicio del que desea desistir.
- . La fecha en que realizó la contratación del producto o servicio del que desea desistir.

El consumidor y usuario podrá utilizar también el modelo de formulario para el ejercicio del derecho de desistimiento, incorporado en Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, haciéndolo llegar a HUBARA debidamente firmado, en el plazo antes mencionado, junto con la fotocopia de su NIF como medio que asegure de forma inequívoca que se trata de una solicitud que proviene del propio Cliente.

Una vez recibida la solicitud de desistimiento, HUBARA enviará un número de ticket como justificante de su recepción y en cualquier caso, siempre que haya sido cumplimentada correctamente en todos sus términos, dentro del plazo legalmente habilitado para ello, procederá a su tramitación procediendo a la baja del producto o servicio correspondiente y reembolsando al Cliente el precio abonado por el mismo en el plazo máximo de 14 días naturales desde que HUBARA hubiera recibido su solicitud de desistimiento.

Debido a la naturaleza y características de los Certificados de Seguridad, de las licencias de Cpanel y Plesk, así como de las licencias de software de las aplicaciones contratables desde el SMB y de las ampliaciones y/o servicios adicionales y de los extras de espacio en disco de las copias de seguridad, realizadas durante el periodo que ha estado activo el Servidor Virtual en el Cloud, objeto de las presentes Condiciones Específicas, teniendo en cuenta que su contratación conlleva la ejecución total del mismo y que se trata de un servicio personalizado, el Cliente no tendrá derecho al reembolso de cantidad alguna por el cese anticipado del mismo. Por lo tanto, no resulta de aplicación el derecho de desistimiento regulado en la normativa española vigente sobre consumidores y usuarios, al constituir la naturaleza y características de este servicio una de las excepciones a dicho derecho.

4.11 El Cliente dispondrá de un plazo de treinta (30) días naturales a partir de la fecha de alta inicial del servicio para resolver las presentes Condiciones específicas sin incurrir en penalización ni gasto alguno, no se aplicará este plazo de garantía a las renovaciones del producto contratado. Este plazo no es aplicable a los Servidores Virtuales en el Cloud a Medida.

Tras el ejercicio de este derecho, HUBARA reintegrará al Cliente la cuantía abonada por la prestación del servicio, excepto en aquellos casos en que debido a la naturaleza de la prestación sea imposible llevarlo a cabo, por haber sido ya disfrutado por el Cliente. Fuera del plazo de garantía al que se refiere este apartado el Cliente no tiene derecho a devolución alguna por el cese voluntario y anticipado del servicio contratado.

Como consecuencia de las características de los Certificados de Seguridad, el Cliente no tendrá derecho a devolución alguna por el cese voluntario y anticipado del mismo.

Este período de garantía no será acumulable en ningún caso al derecho de desistimiento recogido en la cláusula 4.10 de las presentes Condiciones Específicas y que la legislación española vigente reconoce a aquellos Clientes que conforme a la misma tuvieran la consideración de consumidores y usuarios, dado que el derecho de desistimiento se entiende incluido en los primeros 14 días del período de garantía.

## 5. ENTRADA EN VIGOR Y DURACIÓN

5.1 Las presentes Condiciones específicas entrarán en vigor el día de activación del servicio, es decir en el momento que el Cliente tiene la posibilidad de acceder a la utilización del Servidor Virtual en el Cloud recibiendo el e-mail de puesta en marcha con las indicaciones de acceso al mismo, así como la factura y las Condiciones específicas para Servidores Virtuales en el Cloud, comenzando HUBARA a prestar el servicio a partir de entonces.

5.2 Las Condiciones específicas tendrán duración trimestral, anual, o durante toda la vida del contrato para las soluciones a medida, según cual haya sido la elección del Cliente en el momento de la contratación y se prorrogarán tácitamente por idéntico período con el pago de la siguiente factura. No se darán por finalizadas mientras el Cliente o uno de los usuarios autorizados a los que el Cliente hubiera otorgado los permisos suficientes, no manifieste su baja a través de las formas recogidas en el apartado 5.3.

5.3 El Cliente o uno de los usuarios por él autorizados para ello, podrá solicitar la baja desde el apartado contacto del Área de Cliente, enviando un mensaje a [info@hubara.es](mailto:info@hubara.es), con una antelación mínima de cinco días. Esta se producirá el día indicado por el Cliente para que sea efectiva, siempre que se reciba con el tiempo suficiente para gestionarla.

## 6. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES

6.1 HUBARA ofrece garantía ilimitada del correcto funcionamiento del hardware del Servidor Virtual en el Cloud, con sustitución en caso de avería.

6.2 Como consecuencia de los avances tecnológicos y con la exclusiva finalidad de garantizar la calidad de los servicios y la seguridad en la prestación de los mismos, HUBARA se reserva el derecho de instalar en sus servidores, las versiones de los sistemas operativos que considere más adecuados en cada momento (de forma preferente en idioma castellano o en su defecto, en inglés).

6.3 El Cliente será responsable exclusivo de la administración del software (incluido el correspondiente al Sistema Operativo) y de las aplicaciones que él instale en su servidor (tanto personalmente, como a través del servicio adicional de Administración de Sistemas de HUBARA), así como de los efectos que puedan tener sobre el software estándar preinstalado o la configuración de la máquina, en aquellos casos en que sea factible esta opción, no asumiendo HUBARA, en consecuencia, ningún tipo de responsabilidad al respecto.

En el caso de que se produjera algún conflicto, HUBARA solo podría reinstalar de nuevo el servidor y el panel de control eliminando todos los datos y configuraciones que el Cliente pueda tener, con una intervención del departamento técnico, la cual sería facturada al Cliente.

6.4 En el momento en el que el Cliente pueda solicitar y obtenga las contraseñas de administrador de su Servidor Virtual en el Cloud, HUBARA dejará de encargarse de la administración del servidor, exonerándose de cualquier responsabilidad derivada directa o indirectamente de su funcionamiento.

En consecuencia, el Cliente se convertirá en el único administrador del Servidor Virtual en el Cloud y será responsable exclusivo del funcionamiento del mismo.

6.5 El Cliente declara estar informado de que:

- . El servicio incluye el alquiler de un servidor, cuyas principales características técnicas ha seleccionado previamente desde <http://www.hubara.es>. o a partir de solicitar una solución a medida.
- . El servidor será en todos los casos propiedad de HUBARA.
- . En ningún momento, el Cliente podrá acceder físicamente al Servidor Virtual en el Cloud.
- . HUBARA muestra los valores de capacidad del Hardware (Megabytes/Gigabytes/Terabytes) conforme a las especificaciones técnicas proporcionadas por el fabricante. En consecuencia, el Cliente reconoce y acepta que la capacidad final del Hardware puede diferir parcialmente de la expresada en la web y/o en las Condiciones específicas en función de cuál sea el formato de cálculo utilizado, debiendo tener en cuenta este hecho para calcular sus necesidades.
- . Algunos sistemas operativos serán instalados únicamente en el idioma inglés. En caso de duda, HUBARA recomienda consultarlo antes de su contratación.

6.6 El Cliente acepta la configuración elegida para su Servidor Virtual en el Cloud y entiende que cualquier modificación posterior de la misma, en el caso de ser factible, será considerada como un servicio adicional, facturable de forma independiente.

6.7 Tanto en aquellos casos en que el software sea instalado en el Servidor Virtual en el Cloud por HUBARA, mediante la contratación del servicio Administración de Sistemas por parte del Cliente, como si es el propio Cliente quien realiza dicha instalación, este necesitará, con carácter previo, la licencia original del programa, así como, en el primer supuesto, la autorización del departamento técnico de HUBARA.

El Cliente siempre deberá disponer de las licencias originales de software necesarias, incluidas las correspondientes al Sistema Operativo. HUBARA, en cualquier momento, podrá solicitar al Cliente, la acreditación de su titularidad sobre las mismas.

HUBARA no se responsabilizará de las consecuencias que la omisión de esta obligación pudiese generar frente a terceros.

El Cliente debe tener en cuenta que aunque no todos los Sistemas Operativos necesitan disponer de una licencia, en función de cual haya sido el elegido por el Cliente, puede ser necesario que disponga de su licencia original correspondiente, bien porque la alquile a través de HUBARA o bien porque ya fuese de su propiedad.

6.8 HUBARA se reserva el derecho a suspender, total o parcialmente, el cumplimiento de estas Condiciones Específicas (no prestar el servicio) en el caso de que advierta, detecte y/o compruebe en sus labores de mantenimiento un consumo excesivo de los recursos o cualquier otra alteración que ralentice la plataforma en la que se encuentra ubicado, de tal manera que perjudique o conlleve un menoscabo en la prestación del servicio o de los derechos de los Clientes o terceros que con él comparten dicha plataforma.

A tal efecto, HUBARA realizará una suspensión temporal del servicio. Esta circunstancia se notificará al Cliente para que proceda a solucionar dicha alteración, y si una vez reiniciado el servicio se reincidiera en tal circunstancia de manera continuada o de mala fe, se procederá a una baja del servicio sin derecho a devolución de cantidad alguna, por considerarse un uso abusivo del mismo.

6.9 El Cliente se compromete a vigilar el consumo de transferencia con el fin de tomar las acciones necesarias si considera que su aumento es excesivo.

6.10 A través del Área de Cliente el Cliente podrá realizar gestiones de forma autenticada en relación a sus productos y servicios, tales como consultar sus datos, acceder a las facturas emitidas, realizar consultas, sugerencias o reclamaciones, etc. HUBARA asignará un número de ticket a cada acción realizada por el Cliente a través de su Área de Cliente, de forma que el Cliente pueda identificar y hacer un seguimiento de la misma conociendo su estado en cada momento.

## 7. TERMINACIÓN

7.1 Las presentes Condiciones específicas finalizarán cuando, además de las causas legalmente establecidas y las dispuestas en las distintas cláusulas de estas Condiciones, concorra alguna de las siguientes:

- a. Mutuo Acuerdo de las partes.
- b. Finalización del período inicial de duración o de las sucesivas prórrogas.
- c. Resolución por incumplimiento de alguna de las partes de las obligaciones derivadas de la relación contractual.

7.2 Si el incumplimiento del Cliente fuera causa de la resolución de estas Condiciones específicas, tal y como se establece en la cláusula 7.1.c, HUBARA se reserva el derecho a terminar de forma anticipada las presentes Condiciones y, por lo tanto, a desposeer al Cliente del Servidor Virtual en el Cloud sin previo aviso y sin que el Cliente tenga derecho a indemnización ni a devolución de cantidad alguna.

7.3 En caso de resolución o rescisión de estas Condiciones, por las causas anteriormente citadas o cualesquiera otras admitidas en derecho, el Cliente deberá cumplir las obligaciones asumidas con anterioridad a la resolución de estas Condiciones específicas frente a HUBARA y frente a terceros, lo cual implica que el Cliente deberá abonar las cuotas pendientes hasta la finalización del contrato.

## 8. Acuerdo de Nivel de Servicio

El tiempo de respuesta de un técnico de HUBARA, en horario laboral, de Lunes a Viernes, es de 30 minutos.

El tiempo de respuesta de un técnico de HUBARA, fuera de horario laboral y los días festivos provinciales y nacionales, es de 4 horas.

Todo el hardware suministrado tiene garantía del correspondiente fabricante. La garantía es 24x7x365 y tiene un tiempo de respuesta de 4 horas.

HUBARA suministrará un servidor de sustitución, con características similares al averiado, en caso de avería hardware no reparable por el servicio técnico oficial.

El Cliente es responsable de notificar a HUBARA, a partir de un ticket de soporte desde su Área de Cliente, de la existencia de una avería o incidencia en su infraestructura.

En caso de incumplimiento contractual, el Cliente podrá reclamar la parte proporcional correspondiente al tiempo que ha estado sin servicio. La cantidad máxima exigible, en todo caso, será la correspondiente al valor mensual del servicio contratado.