



Contratos de Servicios aplicable a los Servicios Cloud

CONDICIONES GENERALES APLICABLES A LOS SERVICIOS CLOUD

Digital Multimedia Corp., S.L (en adelante IMK) con CIF B95004248 oferta sus servicios - entre otros - a través de <http://www.imk.es>.

En adelante se hará referencia a la persona que contrata cualquiera de los servicios de IMK como "El cliente".

La contratación de los servicios prestados por IMK indicados a continuación presupone la aceptación de las presentes condiciones:

Servidores cloud
Máquinas virtuales cloud
Cloud data Center
Cloud pc
DriveLan
Owncloud
CorreoCloud

El servicio

Se trata de es un servicio prestado por Digital Multimedia Corp., S.L con CIF B12458881 (en adelante IMK).

La solicitud/contratación y activación de cualesquiera de los servicios de servidor privado virtual (VPS) - en adelante "el servidor" o VPS - y sus opciones presupone que el cliente ha leído y aceptado las presentes condiciones.

El cliente gestionará el servidor de forma remota utilizando las herramientas previstas a tal efecto.

La administración y uso remotos del servidor se entregan configurado éste según las características ofertadas y acompañado de los datos de acceso remoto necesarios.



Duración del servicio

Las presentes condiciones generales entrarán en vigor el día de la fecha de realización del pedido por parte del Cliente y tendrán una duración mínima de 1 MES a contar desde la fecha efectiva de entrada en servicio, salvo que el cliente contrate un ciclo de facturación mayor (1 AÑO).

Finalizado el periodo de duración inicial de 1 mes o 1 año, las presentes Condiciones Generales se entenderán automática y tácitamente prorrogadas, por periodos sucesivos de idéntica duración, salvo que cualquiera de las partes manifieste su voluntad de no renovarlo, mediante preaviso escrito enviado a la otra parte, con al menos 15 días de antelación a la fecha de vencimiento del plazo inicialmente pactado o, en su caso, de cualquiera de sus prórrogas.

Contenidos

IMK no será responsable en ningún caso de los contenidos alojados en el/los servidor/servidores contratado/s por el cliente, ya sean los contenidos propiedad del cliente o propiedad de los clientes del cliente.

El cliente es el único responsable del contenido, uso y publicación de las informaciones y comunicaciones transmitidas mediante los servicios contratados.

Cuando sea necesario el uso de nombres de usuario y contraseñas de acceso para la utilización de todos o alguno de los servicios, el cliente se responsabiliza del trato confidencial de los mismos, de su utilización exclusiva por el cliente y de un uso fraudulento de los mismos por terceros como consecuencia de la falta de diligencia o de confidencialidad en la custodia de los mismos por el cliente.

Los servicios contratados con IMK deben ser utilizados exclusivamente con fines lícitos. Queda estrictamente prohibido el uso de cualquiera de los servicios contratados para ejercer actividades contrarias a la Ley.

No permitimos ejecutar o implementar servicios considerados como de riesgo o potencialmente dañinos, tales como servidores IRC, cuentas shell y similares.



Entre otros no deberá utilizar el servicio:

Para correr servicios de streaming o descarga masiva de archivos.

Para enviar o difundir informaciones falsas, difamatorias, nocivas, ilícitas o que atenten contra la dignidad humana o que incumplan o violen obligaciones de confidencialidad, privacidad, protección de datos de carácter personal, secretos comerciales, derechos de propiedad industrial o intelectual de terceros, derechos de los consumidores y usuarios o cualquier otro derecho.

De modo que constituya una violación o incumplimiento de los derechos de cualquier persona o la violación o infracción de cualquier tipo de deber u obligación legal ya sea contractualmente, extracontractualmente o de cualquier modo.

En contravención de las instrucciones que IMK haya facilitado al cliente en relación con la utilización, instalación y/o mantenimiento del servicio.

Para recopilar o revelar información sobre otras personas, incluidas las direcciones de e-mail, sin su consentimiento.

Para enviar o introducir virus, troyanos, gusanos o cualquier otro programa informático hostil, nocivo o perjudicial, realizar spamming, pirateo informático, bombing o cualesquiera otras actuaciones que sean o puedan ser perjudiciales para el servicio o la red de IMK o de sus proveedores de conectividad, de los clientes de IMK o de terceros.

De modo que infrinja los derechos de otra persona sobre las marcas registradas o nombres de dominio.

SPAM y envío de publicidad no solicitada

El cliente se obliga a **no transmitir SPAM, ni publicidad no solicitada ni correo masivo** ya sea utilizando el/ los servidor/servidores dedicado/s contratado/s o mediante otros servicios de envío de mensajería electrónica o similar a través de los que se publiciten páginas web, sitios web o dominios del cliente o de los clientes del cliente alojados en el/ los servidor/servidores dedicado/s.

En todo caso consideraremos como responsable a nuestro cliente. IMK no tratará en ningún caso con los clientes del cliente.

Ante un incumplimiento de esta cláusula, le comunicaremos tal hecho al correo electrónico indicado al solicitar el servicio para que solucione la incidencia en un plazo máximo de 24 horas y desactive la/s cuenta/s de hosting implicada/s en el SPAM y hospedadas en su/s servidor/servidores.

Ante reiteradas violaciones de esta cláusula o en caso de que IMK determine que se ha llevado a cabo una **acción deliberada** y no fortuita de SPAM, publicidad no solicitada, envío de correo masivo o similar, IMK se reserva el derecho a la desactivación inmediata y sin previo aviso del servidor causante y a reclamar el pago de un importe mínimo de **500 euros** en conceptos de gastos y perjuicios.



IMK se reserva igualmente el derecho a desactivar o suspender temporalmente el servidor del cliente en caso de que el SPAM o correo masivo provocado por el mismo/hacia el mismo perjudique la integridad o rendimiento de la red de IMK o de sus proveedores.

Soporte técnico

Salvo en los servicios administrados por IMK, el cliente es el único responsable de administrar y gestionar su servidor y/o los servicios contratados utilizando las herramientas que estime oportunas, salvo acuerdo en contrario.

IMK no ofrece soporte de desarrollo ni programación salvo acuerdo en contrario.

El cliente no podrá instalar en el servidor contratado ninguna clase de software y/o servicios de su elección sin comunicárselo previamente a IMK, siendo el cliente el único responsable de su administración y gestión, salvo acuerdo en contrario.

El servicio de soporte técnico no incluye la instalación de parches y/o actualizaciones de software. Dichas actualizaciones están disponibles públicamente en Internet. Alternativamente, se ofrece al cliente la posibilidad de contratar la instalación de actualizaciones y/o parches.

Los servicios no administrados por IMK se prestan sin ningún tipo de soporte técnico. El soporte técnico se limitará en cualquier caso a investigar y/o solucionar incidencias relacionadas con el servicio de conectividad.

En el caso que la administración de los servicios sea llevada a cabo por IMK, si el cliente solicita a IMK la instalación de software u operaciones que deban ser realizadas por parte de IMK, se presupuestará y facturará aparte, pudiendo IMK reservarse el derecho a no realizar las operaciones solicitadas si considera que puede interferir en la seguridad y/o correcto funcionamiento de la infraestructura de IMK o por cualquier otro motivo.

Reiteramos que **en los servicios en modalidad NO ADMINISTRADA, la responsabilidad del soporte técnico de IMK queda limitada a incidencias de Hardware y Conectividad siendo el cliente el responsable de administrar y gestionar su servicio como estime conveniente. Toda incidencia que reporte el cliente o cualquier solicitud del cliente que precise de la intervención directa de un técnico de IMK en el servidor cloud o máquina virtual cloud del cliente para la resolución de dicha incidencia se facturará a la tasa horaria establecida, salvo que el cliente tenga contratada a IMK la administración de su servidor o máquina virtual cloud.**

Adicionalmente se ofrece al cliente la posibilidad de contratar servicios de administración y/o gestión de sistemas.



El cliente se dirigirá a nuestro personal con la suficiente cortesía y facilitará información, cooperación, y acceso suficientes para permitir a IMK cumplir con sus compromisos.

Direcciones IP

A la activación del servicio, se asignarán al cliente un número determinado de direcciones IP que podrá utilizar durante toda la vigencia del contrato. El cliente acepta que estas direcciones IP no son propiedad suya y que puede utilizarlas sólo como parte del servicio contratado.

El cliente no deberá utilizar o intentar utilizar en su servidor direcciones IP que no le hayan sido asignadas explícitamente por IMK.

A petición del cliente, IMK asignará al cliente más direcciones IP, a los precios indicados, previa justificación de su uso de conformidad con las normas del RIPE.

Finalizado el servicio y/o cancelado el contrato, el cliente es responsable de borrar/cancelar/dar de baja los nombres de dominio registrados como Host de DNSs ante los registradores oportunos y/o cambiar las direcciones IP asignadas a los mismos. De no hacerlo en un plazo máximo de 5 días desde la baja, cancelación o finalización del contrato, IMK cargará al cliente un importe mínimo 180 euros en función del tiempo que requiera IMK para llevar a cabo estos trabajos.



Facturación

Los pagos tienen lugar por anticipado entre los días 1 y 5, con carácter mensual, o anual, según haya optado el cliente al contratar el servicio.

En caso de que el Cliente decidiera cesar en la utilización del servicio contratado antes de la expiración del último periodo pagado, IMK NO reintegrará los importes ya pagados por el Cliente.

Para cambiar a un servidor superior únicamente deberá abonar la diferencia entre las cuotas periódicas y las cuotas de alta (si las hubiere).

En caso de impago o retraso en el pago, IMK se reserva el derecho a suspender temporalmente los servicios prestados al cliente **con o sin previo aviso**.

Transcurridos un máximo de **15 días** desde la suspensión temporal, IMK dará por cancelado todo servicio contratado y procederá al borrado definitivo de todo archivo del cliente existente en sus servidores.

En caso de cargo bancario domiciliado devuelto impagado en el que su banco indique como motivo de la devolución el código 5 (por orden del cliente) y 6 (Disconformidad con el importe), IMK se reserva el derecho a suspender temporalmente los servicios prestados al cliente **con o sin previo aviso** hasta que medio el pago de los importes adeudados

IMK no se responsabiliza de las consecuencias que pudieran resultar a raíz de la desactivación o suspensión temporal o definitiva de los servicios prestados debido a un impago, retraso en el pago o devolución de recibos bancarios.

IMK se reserva el derecho a aplicar un recargo mensual del 3 % ante mora o retraso en el pago.

Responsabilidades y garantías

IMK se compromete a prestar los Servicios Ofertados con la debida diligencia, utilizando personal que acredite la debida experiencia y preparación en cumplimiento de los procedimientos internos de la propia IMK

SLA de conectividad. En caso de pérdida de disponibilidad real del servicio de conectividad, IMK reintegrará al cliente los porcentajes de descuento sobre la cuota mensual del servidor en que falle la conectividad según la tabla y fórmulas indicadas a continuación.

Disponibilidad del servicio	Descuento
98 % a 99 %	-> 10 % descuento
96 % a 98 %	-> 20 % descuento
90 % a 96 %	-> 30 % descuento
menor de 96 %	-> 100 % de descuento

$$\text{disp} = 100 \times (T - T_c) / T$$

donde:

disp = % de disponibilidad del servicio

T = Tiempo total mensual

T_c = Tiempo con pérdida total de conectividad, que será el tiempo transcurrido desde la apertura de la incidencia por parte del cliente y hasta la restitución de la conectividad del servidor afectado.

"Disponibilidad de servicio" = disponibilidad de conectividad

SLA de Hardware. En caso de pérdida de disponibilidad real del servicio por fallos de Hardware de la infraestructura CLOUD, IMK reintegrará al cliente los porcentajes de descuento sobre la cuota mensual del servidor contratado según la tabla y fórmulas indicadas a continuación.

Disponibilidad

del servicio Descuento

99,9 % a 98 % -> 10 % descuento

96 % a 98 % -> 20 % descuento

90 % a 96 % -> 30 % descuento

menor de 96 % -> 100 % de descuento

$$\text{disp} = 100 \times (T - T_c) / T$$

donde:

disp = % de disponibilidad del servicio

T = Tiempo total mensual

T_c = Tiempo con pérdida total de conectividad, que será el tiempo transcurrido desde la apertura de la incidencia por parte del cliente y hasta la restitución de la conectividad del servidor afectado.

"Disponibilidad de servicio" = disponibilidad de conectividad

A efectos del cálculo de la Disponibilidad del Servicio, el tiempo de duración de la incidencia (T_c) se computará desde que el cliente comunique el fallo de Hardware por escrito a IMK y hasta el momento en que IMK verifique la restauración del servicio.

La garantía de disponibilidad de servicio de aplicación exclusiva al Hardware del cloud.

La garantía de disponibilidad de servicio no es de aplicación en caso de falta de servicio ocasionada por:

- fallos software.
- errores de configuración por parte del cliente o similares.

- caídas del servidor del cliente derivadas de un uso excesivo o erróneo de los recursos del mismo o de los recursos asignados al mismo, ataques externos, fallos de hardware o software y similares.
- mantenimiento programado que haya sido avisado previamente vía email o a través de la web <http://www.imkweb.es>
- trabajos realizados en el servidor del cliente por parte del cliente
- trabajos realizados en el servidor del cliente por parte de IMK encargados por el cliente
- circunstancias ajenas al control de IMK, incluyendo, sin limitación, las motivadas por causas de fuerza mayor. Se consideran fuera del control de IMK, entre otros, los siguientes elementos o recursos:
 - el sistema informático del usuario/s
 - software de navegación o de conexión y accesorios
 - virus, troyanos, gusanos o cualquier otro programa informático hostil, nocivo o perjudicial,
 - red telefónica conmutada, RDSI, frame relay, cable, satélite y cualquier otra infraestructura de transporte o telecomunicaciones (incluida la propagación de DNS)

La garantía de disponibilidad de servicio no es de aplicación en caso de que el cliente haya incumplido alguna de las cláusulas de las presentes condiciones en base a cuyo incumplimiento IMK haya decidido desactivar/ suspender/ desconectar el servidor contratado por el cliente mediando aviso, previo o no, según la urgencia y gravedad.

Para obtener la compensación, el cliente deberá solicitarla por escrito a IMK transcurridas un máximo de 72 horas naturales desde que se haya cerrado la incidencia indicando: IP del dominio afectado, fecha, hora de apertura de la incidencia y toda aquella documentación que sea solicitada por IMK

La compensación se realizará en la facturación siguiente a la solicitud y aprobación de la misma por parte de IMK

Las compensaciones no son acumulativas de un mes a otro.

No obstante lo anterior, el Cliente acepta que IMK no puede garantizar el uso ininterrumpido de los Servicios, especialmente teniendo en cuenta que IMK debe llevar a cabo tareas rutinarias de mantenimiento, reparaciones, reconfiguraciones, actualizaciones y/o mejoras de los Servicios y en atención al hecho de que Internet es una red mundial descentralizada de sistemas informáticos, sobre la cual IMK no tiene el control absoluto.

IMK se reserva el derecho a desactivar o suspender temporalmente el servidor del cliente en caso de que perjudique la integridad, rendimiento o seguridad de la red de IMK o de sus proveedores, mediando aviso que podrá ser previo o no según la urgencia y gravedad.

El Cliente es el único responsable de:

- El contenido, uso y publicación de las informaciones y comunicaciones transmitidas mediante los Servicios.
- Pérdidas o daños que afecten a datos o archivos almacenados, transmitidos o utilizados en relación con el Servicio o la red de IMK.
- Violación o incumplimiento por su parte de cualquier norma que sea aplicable en relación con la utilización del Servicio, incluyendo, entre otras, las disposiciones y códigos de autorregulación en materia de protección de datos, protección de los consumidores y usuarios, derechos de propiedad industrial o intelectual, contenidos nocivos e ilícitos por Internet o competencia desleal, vigentes en cada momento.
- Cuando sea necesario el uso de nombres de usuario y contraseñas de acceso para la utilización de todos o alguno de los Servicios, el Cliente se responsabiliza del trato confidencial de los mismos, de su utilización exclusiva por el Cliente y de un uso fraudulento de los mismos por terceros como consecuencia de la falta de diligencia o de confidencialidad en la custodia de los mismos por el Cliente.

El Cliente es responsable ante IMK y se compromete a indemnizarle por todos los daños y perjuicios, intereses y denuncias en las que esta última pudiera verse afectada por una demanda o reclamación de un tercero interpuesta como consecuencia de una infracción del Cliente de las obligaciones que dimanen del presente contrato y en general, dada la condición de intermediario de IMK, de cualquier otra que no sea consecuencia directa de un incumplimiento de IMK de sus compromisos legales o contractuales.

IMK se compromete a realizar sus mejores esfuerzos, en el ejercicio de sus funciones, para asegurar el buen funcionamiento de los Servicios pero no será responsable de circunstancias o eventos que se encuentren fuera de su control, tales como el caso fortuito o fuerza mayor.

Serán considerados como casos de fuerza mayor o caso fortuito, sin carácter limitativo, el retraso, fallo, suspensión o interrupción de los Servicios como consecuencia de las restricciones de energía, bloqueo de las telecomunicaciones o de la red Internet, acciones u omisiones de terceras personas, operadores de telecomunicaciones o compañías de servicios, suministro o transportes o cualesquiera otras causas o circunstancias independientes de la voluntad de IMK que impida la ejecución normal del presente contrato.

IMK no puede en modo alguno responsabilizarse de fallos en el servicio como consecuencia de caídas del servidor del cliente derivados de un uso excesivo o erróneo de los recursos del mismo o de los recursos asignados al mismo, ataques externos o de terceras personas, fallos del software o similares.

Copias de seguridad. El cliente es responsable de administrar su servidor y realizar copias de seguridad de su servidor o de contratar a IMK la realización de dichas



copias de seguridad. Aún en el caso de que contrate a IMK el servicio de copias de seguridad, es responsabilidad del cliente realizar y mantener por su cuenta una o varias copias de seguridad del contenido que aloje en los servicios contratados a IMK.

Si el cliente no ha contratado el servicio de copias de seguridad, IMK no realizará ningún tipo de copia de seguridad del servidor cloud o de la máquina virtual del cliente. En tales casos IMK no responsabilizará bajo ninguna circunstancia en caso de fallos o pérdida de información.

En todo caso y si quedase demostrado que IMK ha incumplido sus obligaciones de forma negligente, la responsabilidad de IMK queda limitada a la devolución de los importes pagados correspondientes a la parte proporcional del periodo no consumido.

Protección de datos

El cliente se compromete a respetar y cumplir sus obligaciones de que emanen de las Leyes de Protección de Datos, conforme a la Ley orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal, el Real Decreto 994/1999 de 11 de junio y cualesquiera otras disposiciones que sean aplicables en cada momento a las presentes Condiciones así como a los Servicios prestados. El Cliente, en su condición de responsable del fichero, indemnizará a IMK por cualquier pérdida, daños y perjuicios, intereses, sanciones o indemnizaciones que IMK se vea obligado a satisfacer, pueda sufrir o en los que pueda incurrir como consecuencia de un incumplimiento por parte del cliente de las obligaciones de dimanar de la presente Cláusula y/o del incumplimiento por su parte de las disposiciones vigentes en cada momento, en materia de Protección de Datos.

El Cliente autoriza y acepta que IMK podrá introducir sus datos personales, su nombre y demás detalles incluidos en el Formulario de Pedido, en un directorio fichero informático, cuyo responsable y titular es IMK, para uso interno y con la finalidad de facilitar a IMK la prestación de los servicios, salvo que el cliente dé instrucciones concretas por escrito al contrario, entendiéndose que la cumplimentación del citado Formulario implica su consentimiento para llevar a cabo dicho tratamiento. La persona física que consta en el Formulario de Pedido tiene la posibilidad de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en relación con sus datos personales, dirigiendo un escrito a IMK

Cancelación del servicio

Salvo acuerdo en contrario, el contrato mínimo es de 1 mes automáticamente prorrogable. Toda cancelación deberá solicitarse por escrito con una antelación mínima de 15 días a la expiración del contrato que será mensual o anual según la periodicidad de pago que haya contratado el cliente.

En caso de no solicitar la baja con la antelación suficiente, se facturará automáticamente el siguiente periodo facturable (1 mes o 1 año).

En caso de que el Cliente decidiera cesar en la utilización del servicio contratado antes de la expiración del último periodo pagado, IMK no reintegrará los importes ya pagados por el Cliente.

IMK se reserva el derecho a denegar o interrumpir los servicios contratados por el cliente si el cliente incurre en cualquier conducta o actividad que IMK considere que viola alguno de los términos, normas y condiciones expuestas mediando comunicación por escrito, de forma previa o no según la gravedad y urgencia, y sin perjuicio de la facultad de IMK de resolver el contrato de servicio en caso de incumplimiento por el cliente de las presentes condiciones, sin que ello exima al cliente del pago de los importes adeudados en el momento de la suspensión, interrupción y/o cancelación de los servicios prestados.



En el eventual caso de que IMK cancelase o suspendiese el servicio contratado sin que el cliente haya violado alguna de las presentes condiciones, IMK reintegrará al cliente los importes pagados correspondientes a la parte proporcional del periodo no consumido.

En todo caso, IMK no se responsabiliza de las consecuencias que pudieran resultar como consecuencia de la desactivación o suspensión temporal o definitiva de los servicios prestados.

Modificaciones y Nulidad

IMK se reserva el derecho a modificar las presentes condiciones en cualquier momento con el fin de adaptarlas a la legislación vigente en cada momento, a la evolución de la tecnología, evitar usos ilícitos o fraudulentos del Servicio, ofrecer productos y servicios de calidad y adaptarlas a las obligaciones técnicas contraídas con terceros y que resulten esenciales para la prestación de Los Servicios. Las nuevas condiciones se entenderán plenamente vigentes entre las partes y sustituyendo a las anteriores si el Cliente continúa utilizando el servicio contratado o no manifiesta su oposición a las mismas mediante notificación enviada por escrito a IMK en los siguientes 7 días a la fecha de publicación de las condiciones en el sitio web <http://www.imk.es>

IMK se reserva asimismo el derecho a modificar, en cualquier modo, las características de sus servicios, siempre en desarrollo y beneficio del propio servicio, mediante aviso a través <http://www.imk.es>. IMK realizará estas modificaciones siempre que supongan un beneficio no sólo del desarrollo de nuevas tecnologías, sino también del funcionamiento de la empresa y del servicio ofrecido.

Si cualquier estipulación de este Contrato fuere declarada nula o sin efecto, total o parcialmente, por cualquier tribunal o autoridad competente, las restantes estipulaciones conservarán su validez, salvo que las partes acuerden mutuamente la terminación del contrato.

Fuero

La partes (por un lado el cliente y, por otra, Digital Multimedia Corp., S.L.) se someten, con entera renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, a los juzgados y tribunales de Castellón de la Plana, España.