

**gigas**

# Oferta Económica

**CONVISTA**

**CONVISTA**  
moving ahead



En base a los requerimientos solicitados por el cliente, Gigas se complace en ofertar la siguiente configuración. Una vez aceptada por el cliente, esta oferta económica, constituye el contrato de prestación de servicios entre el cliente y Gigas Hosting S.A. en relación con la prestación de los servicios expresamente incluidos en esta Propuesta Económica.

**Oferta con periodo de 3 años de permanencia y prepago mensual.**

## **Oferta Cloud Datacenter 464 Gigas para SAP HANA**

<b>Producto infraestructura</b>	<b>Setup EUR</b>	<b>Mensual EUR</b>
<b>Cloud Datacenter 464 Gigas para SAP HANA</b>	0	8.279
464 GB de memoria RAM		
88 vCPUs Intel Xeon		
8192 GB de almacenamiento en SAN redundada en disco SSD		
20 direcciones IP públicas		
1 VLAN privada		
1 Balanceador de carga básico standalone		
8192 GB Espacio de almacenamiento para Backup		
Backup básico full semanal incluido		
Soporte avanzado premium 24/7 en español con atención telefónica, mail y chat		
Descuento del 45%		-3.726
<b>Precio Cloud Datacenter 464 Gigas para SAP HANA con descuento del 45%</b>	0	4.553

DC

# gigas

<b>Licencias</b>	<b>Setup/Unit. EUR</b>	<b>Mensual/Unit. EUR</b>	<b>Uds.</b>	<b>Setup EUR</b>	<b>Mensual EUR</b>
Firewall avanzado Fortigate FG-200 Cluster	0	200	1	0	200
Licencia de Backup avanzado	0	25	4	0	100
Precio sin descuento				0	300
Descuento del 5%					-15
<b>Precio Licencias con descuento del 5%</b>				0	285
				<b>Total setup EUR</b>	<b>Total Mensual EUR</b>
<b>Total del Cloud Datacenter 464 Gigas para SAPHANA</b>			<b>0</b>	<b>4.838</b>	



## Resumen final oferta económica

	Setup EUR	EUR
Precio total de todos los servicios sin descuento	0	8.579
<b>Total descuento</b>	<b>0</b>	<b>-3.741</b>
<b>Precio total de todos los servicios con descuento</b>	<b>0</b>	<b>4.838</b>

## Términos económicos

- Los precios no incluyen IVA
- Los pagos se realizarán por adelantado
- Oferta válida durante 60 días, a partir de 23-05-2022
- Permanencia de obligado cumplimiento (\*) de: **3 años**

(\*) En caso de contratar un firewall avanzado o balanceador de carga avanzado o licencias de Red Hat o SUSE Linux, y con independencia del período mínimo de permanencia, el cliente se compromete expresamente a hacer frente al coste de la licencia por un período mínimo de 12 meses. En caso de contratar servicios administrados, la permanencia mínima de los mismos, es de 6 meses

## Aceptación de la oferta por el cliente

Para poder activar los servicios rogamos firmen y devuelvan por correo electrónico aceptando la oferta económica aquí incluida y los términos de la prestación de servicios y demás anexos a la misma.

FIRMA Y SELLO

NOMBRE: David Lobbe  
CARGO: D.G  
FECHA: 10.06.22.

## Datos del cliente

EMPRESA: CNP ASSURANGES Suc. España NIE: W0013620J

DIRECCIÓN:

PERSONA DE CONTACTO:

TELÉFONO:

EMAIL:

DATOS DE FACTURACIÓN: (datos bancarios, persona de contacto administrativo)

Firmado electrónicamente por:  
CANETE CHALVER FRANCISCO  
JAVIER -09384917C

DC



## ANEXO I: Service Level Agreement

Se definen a continuación los niveles de compromiso que GIGAS asume con el cliente. Dichos niveles se asocian a algunos de los parámetros tangibles asociados al servicio, siendo en todo caso el cliente el que decide tanto el período de permanencia como el resto de condiciones disponibles, tal y como las mismas se recogen en la Oferta Económica.

Las penalizaciones reflejadas en este documento no son acumulativas y en caso de solapamiento se tomará la mayor de las que concurren.

### 1. CRITERIOS PARA MEDIR EL SERVICIO

La definición de los niveles de servicio son típicamente calculadas por el porcentaje del tiempo en el que el servicio esté disponible y dicha indisponibilidad sea atribuible a incidencias directas de GIGAS.

Para ofrecer una mejor perspectiva de la forma de medición, se presenta la siguiente tabla que traduce los porcentajes de disponibilidad en la duración de un fallo o caída con periodicidad mensual.

#### 1.1 Definiciones de Nivel de Servicio

Se acostumbra a definir su nivel de servicio basado en el porcentaje de tiempo que el servicio está disponible.

Hay varios factores que afectan a la disponibilidad.

Disponibilidad del servicio: "Disponibilidad" es siempre definida como la razón del tiempo en que la infraestructura donde está alojado el sistema del cliente esté disponible sobre un periodo de tiempo dado, expresado como un porcentaje originado conforme a la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad} = (\text{Tiempo en operación}) / (\text{Periodo de Tiempo de Servicio})$$

Tiempo de caída es medido como:

$$\text{Periodo de tiempo de servicio} * (1 - \text{Disponibilidad})$$

- Queda excluido de este tiempo el periodo de inactividad provocado por un mantenimiento programado.
- Queda excluido de este tiempo el periodo de inactividad ocasionado por cuestiones ajenas a la infraestructura.

A un sistema diseñado para ofrecer un 99,5% de disponibilidad mensual, cumplirá los niveles de servicio siempre que la indisponibilidad del mismo, sea de un máximo de:

$$(24 \times 30 \times 60) \times (1 - 0,995) = 216 \text{ minutos por mes}$$



## 2. GARANTIA EN LOS NIVELES DE SERVICIO:

### 2.1 GARANTIA DE PROVISIÓN DE SERVICIOS

GIGAS provisiona en tiempo real los productos Cloud Datacenter y Cloud VPS ofrecidos a sus clientes, que son contratados a través de la web. Los productos que no son contratados a través de la web y requieren de una acción administrativa/comercial tienen unos tiempos de activación que dependen del tiempo de firma de contrato y del tiempo de provisión aplicable a los mismos por el departamento correspondiente.

La garantía de provisión de los productos que se contratan a través de la web son las siguientes:

Tiempo de provisión	Penalizaciones
> 30 min	2%
> 1 hora	5%
> 1 día laborable	10%
> 7 días laborables	50%

- Las penalizaciones se calculan sobre el importe mensual base del producto contratado.
- Los tiempos de provisión se aplican a aquellos Sistemas Operativos oficiales ofrecidos por GIGAS y que constan identificados en la Oferta Económica.
- Quedan excluidos aquellos casos imputables a la falta de información por parte del cliente o situaciones de suspensión de cuentas por incidencias de pago por parte del cliente.
- Quedan excluidas aquellas causas ajenas al control de GIGAS y causas de fuerza mayor.

En caso de existir entregables con fechas acordadas, los SLAs marcados son los siguientes:

Nivel de Servicio	Disponibilidad	Cálculo si el nivel de servicio no se cumple
Fecha de Entrega	Fecha de entrega por GIGAS	20% del cargo de servicio mensual por cada semana de demora o parte de la misma

La fecha de compromiso de entrega debe ser establecida en cada orden de servicio. GIGAS se compromete a revisar la fecha de entrega después de haber contactado al cliente y no serán de aplicación las penalizaciones si:

- El cliente no firma y devuelve la orden de servicio dentro de 3 días hábiles a contar desde la fecha de su envío por GIGAS.
- GIGAS no logra contactar con el cliente durante la instalación o los procesos de prueba pertinentes y necesarios para concluir el entregable.



## 2.2 DISPONIBILIDAD DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO

GIGAS garantiza el suministro eléctrico y las condiciones de temperatura y humedad necesarias para el correcto funcionamiento de sus servicios.

La disponibilidad del suministro eléctrico es del 99,99% del tiempo total mensual, aplicando estas penalizaciones en caso de no cumplimiento por parte de GIGAS:

Disponibilidad	Penalizaciones
< 99,99%	2%
< 99,5%	5%
< 98%	10%

- La penalización se calculará sobre el importe mensual base del producto contratado.
- Quedan excluidas aquellas causas ajenas al control de GIGAS y causas de fuerza mayor.
- Quedan excluidas las paradas del servicio por mantenimientos programados.

## 2.3 DISPONIBILIDAD DE CONECTIVIDAD

GIGAS dispone de sistemas redundantes de conexión a internet conectados a su propio Sistema Autónomo. La disponibilidad de este servicio es del 99,5% del tiempo total mensual.

Disponibilidad	Penalizaciones
< 99,5%	2%
< 98%	5%
< 97%	10%

- La penalización se calculará sobre el importe mensual base del producto contratado.
- Quedan excluidas aquellas causas ajenas al control de GIGAS y causas de fuerza mayor.
- Quedan excluidas las paradas del servicio por mantenimientos programados.



Si los servicios de los clientes están ubicados en la infraestructura de GIGAS en Colombia, los datos de disponibilidad y penalizaciones correspondientes serán los siguientes, garantizando una disponibilidad del 99%:

<b>Disponibilidad</b>	<b>Penalizaciones</b>
< 99%	2%
< 98%	3%
< 97%	4%
< 96%	5%
< 95%	10%

- La penalización se calculará sobre el importe mensual base del producto contratado.
- Quedan excluidas aquellas causas ajenas al control de GIGAS y causas de fuerza mayor.
- Quedan excluidas las paradas del servicio por mantenimientos programados.

#### **2.4 DISPONIBILIDAD HARDWARE PRODUCTOS CLOUD**

Los servicios Cloud ofrecidos por GIGAS se encuentran configurados de tal forma que ante un problema de hardware, los servicios se replican automáticamente en un nuevo servidor físico. La disponibilidad de este servicio es del 99% del tiempo total mensual.

<b>Disponibilidad</b>	<b>Penalizaciones</b>
< 99%	2%
< 98%	5%
< 97%	7%

- La penalización se calculará sobre el importe mensual base del producto contratado.
- Quedan excluidas aquellas causas ajenas al control de GIGAS y causas de fuerza mayor.
- Quedan excluidas las paradas del servicio por mantenimientos programados.
- Quedan excluidos aquellos productos en los que, por su configuración acordada con el cliente, no dispongan de esta redundancia.



### 3. SOPORTE

GIGAS incluye un soporte avanzado con personal propio en formato 24x7 a través de un equipo de trabajo altamente especializado y disponible mediante las siguientes vías:

**Soporte telefónico:** 689539047

**Correo electrónico:** soporte@gigas.com

**Chat:** <http://soporte.gigas.com>

Pudiendo ver los datos de contacto directamente en la web <https://gigas.com/soporte/>

El cliente podrá también abrir incidencias, ver el estado de las mismas o revisar su histórico a través del panel de control de GIGAS.

Los SLAs definidos se encuentran vinculados a las siguientes condiciones:

- Esta relación de tiempos está supeditada a la completa colaboración del personal técnico del cliente en el momento en que GIGAS requiera la misma.
- La estimación de estos tiempos así como su correspondiente coste económico cuenta con los condicionantes habituales llevados a cabo en los Mantenimientos.
- En el caso de que estos tiempos contaran con situaciones particulares, la valoración temporal debería ser reconsiderada.
- GIGAS deberá contar con los permisos oportunos para que sus profesionales puedan acceder a toda la información relevante que pueda serle útil a la hora de realizar su trabajo adecuadamente en el periodo de tiempo acordado.
- Será necesario que GIGAS esté al tanto de todos aquellos cambios que se realicen en las instalaciones y configuraciones del cliente, el cual se compromete a comunicarlos oportunamente a GIGAS. El cliente declara conocer que cualquier actualización o variación de sus equipos, instalaciones, software y/o configuraciones puede tener consecuencias sobre las tareas de soporte y mantenimiento de GIGAS o incluso impedir las mismas o condicionar su resultado.
- En la valoración de estos tiempos no computarán la indisponibilidad por:
  - Causas imputables al cliente
  - Causas de fuerza mayor
  - Trabajos programados con la conformidad del cliente
  - Falta de información por parte del cliente
  - Causas no imputables directamente a GIGAS

#### 3.1 NIVELES DE SERVICIO DE SOPORTE

Service Desk	Descripción	SLA
Operación	Operación de Sistemas y monitorización de infraestructura y Servicios	Horario 24x7
Disponibilidad de los Servicios	Disponibilidad en horarios de servicio	98%
Herramienta de Consulta y Gestión de incidentes	Herramientas utilizadas para la gestión de incidencias vía web	Horario 24x7, Disponibilidad 99,9%



## 3.2 TIEMPOS DE RESPUESTA

Tipo de Incidencia	Descripción	Tiempo de Respuesta
Incidencia Critica (High)	Afecta a la disponibilidad del servicio	Horario 24x7 Respuesta < 45 minutos
Incidencia Grave (Medium)	Afecta la rendimiento del servicio	Horario 24x7 Respuesta < 2 horas
Incidencia Normal (Normal)	No afecta ni a disponibilidad ni a rendimiento. Identificado como Petición del cliente.	Horario 24x7 Respuesta < 3 horas

## 3.3 PENALIZACIONES

El servicio de administración de Sistemas Operativos en formato 5x8 (esto es, durante 8 horas diarias, cinco días a la semana, conforme al horario laboral habitual en España) incluye un compromiso de tiempo de respuesta inferior a 2 horas. En caso de incumplimiento, GIGAS asumirá las siguientes penalizaciones en base al tiempo de respuesta total excedido sobre el compromiso:

Tiempo de respuesta excedido	Penalizaciones
> 2 horas	2%
> 4 horas	5%

## VELOCIDADES

Gigas garantiza las siguientes velocidades de conexión para cada cloud server, en base a la ubicación donde se provisiona:

- España, Portugal y USA: 100 Mbits
- Chile: 10 Mbits/internacional y 100 Mbits/nacional
- Colombia: 10 Mbits.

Una vez alcanzado el nivel de transferencia mensual, la velocidad de conexión se reducirá a 10 Mbit/sec, excepto para Chile y Colombia, que se reducirá a 1 Mbit/sec. Estos límites sólo se aplican a la velocidad de salida. La velocidad de entrada es ilimitada.

## ANEXO II: Condiciones de Prestación de Servicios

El presente Contrato de Prestación de Servicios (en adelante, el "Contrato") define las relaciones establecidas entre Gigas Hosting, S.A. (en adelante "Gigas") y aquella persona física o jurídica debidamente representada, cuyos datos se recogen en el Apartado DATOS DEL CLIENTE de la Oferta Económica de la que las presentes Condiciones forman parte inherente (en adelante el "CLIENTE") y que, mediante la firma de la misma manifiesta su voluntad de contratar los servicios identificados en la citada Oferta Económica.

Gigas Hosting, S.A es una mercantil española con C.I.F. número A-86.125.218, domicilio social en Avenida de Fuencarral, 44, Edificio Gigas, 28108 Alcobendas (Madrid) e inscrita el 28 de febrero de 2011 en el Registro. Mercantil de Madrid, tomo 28591, libro 0, folio 55, sección 8, Hoja M-514.768, inscripción 1a.

### 1.- ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

El envío a través del sitio web de Gigas de la solicitud de contratación de cualquier producto ofertado o la firma y aceptación de la Oferta Económica a la que se adjuntan las presentes Condiciones de Prestación de los Servicios, convierte al solicitante en CLIENTE de Gigas y constituye la plena y expresa aceptación de las condiciones del presente Contrato. Esta aceptación faculta a Gigas a que realice las operaciones de cobro necesarias para que el CLIENTE adquiera los servicios y productos solicitados por medio del método de pago que él mismo haya elegido en su solicitud.

Gigas se reserva el derecho a modificar unilateralmente las condiciones del Contrato, en cuyo caso se notificará al CLIENTE por medio de correo electrónico con diez días naturales de antelación.

Si bien el CLIENTE cuenta con una copia de la presente documentación (incluyendo, entre otros documentos, la Oferta Económica y las presentes Condiciones de prestación de servicios), el CLIENTE podrá solicitar una copia en cualquier momento mediante correo electrónico a soporte@gigas.com o telefónicamente, llamando al teléfono que aparece en gigas.com.

### 2.- OBJETO DEL CONTRATO:

El objeto del presente Contrato es establecer los términos y condiciones por los que Gigas prestará los servicios contratados por el CLIENTE y recogidos en esta Oferta Económica, así como la utilización de los mismos y la contraprestación debida por el CLIENTE a Gigas.

Los servicios prestados al CLIENTE podrán ser sustituidos o modificados por Gigas en cualquier momento siempre con previo aviso al CLIENTE y por un equipo de similares o superiores características que el inicialmente contratado.

### 3.- CONTRATACIÓN:

#### 3.1. Datos de la solicitud:

El CLIENTE manifiesta que todos los datos proporcionados en esta Oferta Económica o introducidos en el sitio web de Gigas para realizar el registro de usuario y para realizar la contratación de cualquier producto o servicio, sean actualizados, veraces y exactos. El CLIENTE se compromete asimismo a notificar fehacientemente a Gigas cualquier modificación de dichos datos, si ello fuere necesario, para el buen funcionamiento de la prestación de los servicios contratados, del cobro de los mismos por parte de Gigas y en general, para el buen fin de la relación entre las partes, para lo que se pondrá en contacto con Gigas o los modificará en el panel de control al que podrá acceder con su identificación de usuario y contraseña.

#### 3.2. Aceptación y denegación:

Cuando el servicio se active o bien el CLIENTE reciba confirmación de la aceptación, se considerará que la solicitud de contratación ha sido aceptada por Gigas. En caso de que Gigas, por cualquier motivo, no aceptara una solicitud, se lo comunicará al solicitante en cualquiera de los domicilios que el solicitante hubiera registrado en su solicitud.

#### 3.3. Generación de la Oferta Económica:

El CLIENTE elegirá el servicio de las características y duración que más le interese, en virtud de lo cual se generará la Oferta Económica, que, junto con el presente condicionado y sus respectivos anexos constituye el Contrato entre Gigas y el CLIENTE.

### 4.- MODALIDADES DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS:

Todas las características de los servicios que Gigas pone a disposición del CLIENTE son aquellas que constan en el sitio web de Gigas gigas.com, cuando el CLIENTE realiza la solicitud del servicio, así como sus tarifas y disponibilidad.

#### 4.1. Peculiaridades de los servicios de Cloud VPS y Cloud Datacenter:

Debido a que, en el caso de los servicios de Cloud VPS y Cloud Datacenter, se trata de un servicio perfectamente flexible y amoldable a las necesidades del CLIENTE en cada momento, será el CLIENTE el que configurará el servicio de acuerdo con los parámetros que para cada servicio contratado se señale en gigas.com y en concreto en el panel de control del servicio contratado.

## 4.2. Servicios adicionales:

Gigas ofrece toda una serie de servicios adicionales, con o sin coste para el CLIENTE, según el caso, cuyas características se describen en el sitio web de Gigas, gigas.com. Dos de los servicios sin coste que se implementan con la adquisición de cualquier modalidad de Cloud Datacenter son el firewall básico (cortafuegos) y el backup básico (una copia de seguridad full semanal).

### 4.2.1. Firewall:

Gigas proporciona un firewall básico gratuito incluido en todos los productos Cloud Datacenter. Gracias a este firewall el CLIENTE podrá configurar funcionalidades básicas de firewall en sus Cloud Servers, pudiendo gestionar el acceso a sus servicios desde distintos orígenes. La configuración del firewall es totalmente personalizable por parte del CLIENTE, por lo que Gigas no se responsabiliza del funcionamiento del mismo.

### 4.2.2. Backup:

Gigas ofrece un sistema de backup básico gratuito en todos los productos Cloud Datacenter. Este sistema de backup permite, una vez activado, que cada uno de los Cloud Servers del CLIENTE puedan ser incluidos en la política de backup predefinida por Gigas (full semanal), pudiendo gestionarse tanto los backup como los restores asociados gracias a su panel de control. La solución de backup incluida en el servicio es una solución con funcionalidades limitadas, por lo que Gigas no se responsabiliza del funcionamiento del mismo y recomienda el uso de sistemas de backup adicionales.

### 4.2.3. Gigas Recovery

Gigas ofrece un producto de recuperación ante desastres que permite, una vez contratado, la replicación de la infraestructura del cliente sobre el cloud de Gigas. Gigas Recovery se contrata en modalidad de suscripción mensual para aquellos recursos mínimos necesarios. En el momento en que la replica se levante, los recursos adicionales que se requieran para levantar una replica idéntica a la que asegura, se facturaran en modalidad "pago por uso y por hora". La contratación del producto Gigas Recovery requiere una configuración previa que realizará Gigas y por la que se facturará una única vez, al inicio de la relación. Cuando el cliente deshabilite la replica, y el cliente libere los recursos adicionales, se dejarán de cobrar dichos recursos adicionales y el cliente pagará únicamente por la suscripción mensual del producto contratado

## 4.3. Disponibilidad del servicio:

Una vez realizada la solicitud por parte del CLIENTE y confirmado el pago del servicio por parte de Gigas, el CLIENTE deberá esperar la confirmación de que el servicio ha sido efectivamente implementado y activado. Dicha confirmación se realizará mediante correo electrónico en la dirección de correo registrada por el CLIENTE.

## 4.4. Restricciones:

### 4.4.1. Restricciones técnicas y legales:

Existen determinadas restricciones, tanto técnicas como legales, así como la prohibición de realización de cualquier tipo de actividad ilícita y de actividades que supongan un uso abusivo de los servidores y de los recursos puestos a disposición del CLIENTE por parte de Gigas; por ejemplo, y de manera no excluyente, el envío de correo electrónico masivo, spamming o el establecimiento de redes de intercambio de archivos. Cualquier uso abusivo y/o ilícito de los recursos y/o servicios de Gigas por parte del CLIENTE supondrá la cancelación inmediata de los servicios contratados, sin perjuicio de cualquier indemnización a la que Gigas pudiera tener derechos como consecuencia de la actuación del CLIENTE y sin que en ningún caso se derive derecho alguno de éste a percibir una compensación por la citada terminación de los servicios.

Por otro lado, el CLIENTE declara conocer los límites de capacidad de alojamiento y de transferencia del plan que ha contratado y que adecuará sus necesidades de almacenamiento y de transferencia a dichos planes, sin que la inadecuación de los mismos a las necesidades del CLIENTE pueda ser imputable a Gigas.

### 4.4.2. Restricciones de seguridad:

Gigas se reserva el derecho a bloquear el acceso de determinadas IP's al servidor del CLIENTE, así como a aquellos servicios que Gigas considere que pudieren comprometer la seguridad, la integridad o el correcto funcionamiento de la red de Gigas, y todo ello de forma temporal o permanente, según su exclusivo criterio, y sin que se genere derecho alguno por parte del CLIENTE a percibir compensación por dicho bloqueo. El CLIENTE declara expresamente conocer este derecho de Gigas, el cual acepta.

## 5.- OBLIGACIONES Y DERECHOS DE GIGAS:

### 5.1. Prestación de Servicios:

Gigas se compromete a prestar los servicios contratados por el CLIENTE de acuerdo con estas Condiciones , a gestionar el hardware contratado y a sustituir todos los elementos necesarios de dicho hardware, en caso de que resulte necesario para garantizar el correcto funcionamiento del servicio.

Asimismo, Gigas instalará el software y los programas informáticos contratados por el CLIENTE y que son propiedad de Gigas, pero en ningún caso se hará responsable del funcionamiento de los programas ni de los sitios web instalados por el propio CLIENTE o por terceros en el servidor de Gigas. Será el propio CLIENTE el que deberá actualizar dicho software o sitios web de la manera y en el tiempo que considere oportuno.

Gigas podrá incurrir en una responsabilidad objetiva según los términos de las presentes Condiciones Generales de Contratación y en caso de proporcionar un servicio insuficiente al CLIENTE, se limitará a la devolución de las cuotas en la parte proporcional de tiempo en que el CLIENTE no hubiera recibido un servicio satisfactorio, en todo caso, de conformidad con los niveles de servicio (SLAs) expresamente acordados.

### 5.2. Interrupción del servicio:

Gigas se reserva el derecho a interrumpir el servicio para llevar a cabo las mejoras, operaciones de mantenimiento y/o reestructuraciones que considere necesarias para garantizar el funcionamiento de los servicios contratados. Gigas se compromete a, en la medida de lo posible, comunicar al CLIENTE con la mayor antelación la citada interrupción y a realizar el mayor esfuerzo para que dicha intervención dure el menor tiempo posible y que afecte de forma mínima al CLIENTE. Las interrupciones del servicio como consecuencia de labores de mantenimiento que, a criterio exclusivo de Gigas, resulten necesarias, no serán tomados en consideración a los efectos del cómputo de los niveles de servicio, de conformidad con los términos acordados con el CLIENTE.

### 5.3. Soporte técnico y atención a clientes:

Gigas proporciona soporte técnico y de atención a sus clientes de forma gratuita mediante correo electrónico, chat o mediante llamada telefónica al teléfono de que aparece en [gigas.com](http://gigas.com)

La forma de acceder a cualquiera de estos soportes aparece claramente señalada en el sitio web de Gigas, [gigas.com](http://gigas.com), y en el panel de control del CLIENTE. Este servicio está disponible en modalidad 24/7 (las 24 horas del día todos los días del año).

### 5.4. Incremento de precios:

Gigas se reserva el derecho de aumentar los precios de sus servicios en aquellos casos en que el CLIENTE tenga contratado un plan con forma de pago mensual, notificando dicho aumento con cuarenta y cinco (45) días de antelación a su aplicación y, en cualquier caso, de forma independiente al incremento de precios automático contemplado en la cláusula 6.2.1. Si el plan contratado por el CLIENTE tiene una forma de pago trimestral, semestral o anual, Gigas podrá hacer efectivo el aumento de precio de sus servicios a partir del inicio del siguiente período de pago siempre y cuando hayan transcurrido al menos cuarenta y cinco (45) días desde el día de la notificación del aumento de precios.

### 5.5. Responsabilidad de Gigas:

Gigas no se hace responsable de la falta de disponibilidad del servicio contratado o de cualquier anomalía en el mismo causada por los problemas de conexión del CLIENTE o de anomalías generales en Internet o por causas fortuitas o de fuerza mayor, así como por causas que no pudieran preverse, ajenas a la buena fe de Gigas o derivadas de actuaciones propias del CLIENTE o de terceros, o por su uso ineficiente y/o de mala fe y, en general, por cualesquiera circunstancias ajenas a Gigas. El CLIENTE renuncia de manera expresa a cualquier reclamación de responsabilidad por los posibles daños o perjuicios causados por actuaciones negligentes o culpables por parte del CLIENTE y/o de terceros ajenos a Gigas aceptando, en cualquier caso, que cualquier responsabilidad de Gigas de la que hubiera de responder conforme a las presentes Condiciones se limitará, como máximo, a la devolución del importe proporcional abonado por el CLIENTE por período en que no hubiera recibido el servicio contratado.

Gigas no aceptará ninguna responsabilidad derivada de un mal uso o del uso sin licencia de un programa o software de un tercero que requiera de dicha licencia por parte del CLIENTE o de terceros ajenos a Gigas.

Será de exclusiva responsabilidad de cada una de las partes la contratación de los correspondientes seguros que garanticen las posibles responsabilidades que se deriven de la relación entre ambas y del incumplimiento de sus respectivas obligaciones conforme a las mismas.

## 6.- OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL CLIENTE:

### 6.1. Utilización de los servicios:

El CLIENTE tendrá derecho a recibir y utilizar los servicios contratados según las condiciones descritas en estas Condiciones y en la Oferta Económica y de conformidad con las características del servicio o producto correspondiente que se detallan en el sitio web de Gigas, [gigas.com](http://gigas.com) en el momento de su contratación por el CLIENTE.

## 6.2. Pago de los servicios contratados:

El CLIENTE abonará el importe de los servicios prestados por Gigas que correspondan al servicio y plan contratado y que aparecen detallados en el sitio web de Gigas, gigas.com y/o en la Oferta Económica, según el caso. Dichos precios no incluyen el I.V.A. que resulte de aplicación en cada momento ni ningún otro impuesto igualmente aplicable y que serán añadidos al importe total de la factura del servicio contratado.

Todos los servicios se pagarán por adelantado salvo que se indique otra forma de pago en la Oferta Económica a la que se refiere este Anexo, y Gigas no realizará ninguna gestión respecto a la provisión de los mismos hasta que el pago correspondiente no se hubiera recibido satisfactoriamente por Gigas.

El servicio se entenderá renovado mensualmente, semestral o anualmente, dependiendo del periodo contratado, salvo notificación fehaciente en contrario por cualquiera de las partes a la otra, con una antelación mínima de quince (15) días respecto de la fecha de terminación del servicio inicialmente contratado o de cualquiera de sus prórrogas. En caso de que el cliente no efectúe el pago, se considerará que no desea renovar el servicio y Gigas podrá cesar en su prestación con carácter inmediato, y con independencia de que exista un compromiso de permanencia. Si el cliente no deseara continuar con el servicio estando vigente el contrato con permanencia específica, éste no tendrá derecho a reembolso de cantidad alguna.

Como excepción a lo anterior, Gigas ofrece a sus clientes del producto Cloud Datacenter la posibilidad de utilizar recursos adicionales a su suscripción mensual para ser utilizados temporalmente bajo modalidad de pago por disponibilidad y por hora. Estos recursos tendrán el coste especificado en el Panel de Control de Gigas en el momento de ser contratados.

Se entenderá como momento inicial de uso de los mismos a efectos de su facturación, el día y la hora en que los recursos sean asignados a cualquier Cloud Datacenter de Gigas (independientemente de que se utilicen o de que los servidores a los que se hayan asignado estén apagados). El hecho de reducir dichos recursos al Cloud Datacenter al que se hubieran asignado interrumpirá automáticamente su facturación.

Los recursos en pago por disponibilidad y por hora se facturarán a mes vencido y aparecerán de forma separada en la factura. El cliente dispondrá además, del desglose detallado de uso en su Panel de Control. A estos efectos, se considera una hora al periodo de tiempo de sesenta (60) minutos o fracción de dicho lapso temporal. A modo de ejemplo, un uso de 1 hora y 23 minutos será facturada como dos horas.

### 6.2.1. Incremento anual:

Una vez transcurridos los primeros doce (12) meses de ejecución del presente contrato, el precio de los servicios se actualizará anualmente, cada uno (1) de enero, conforme a la variación del Índice General Nacional de Precios al Consumo (IPC general) para el periodo de los doce meses anteriores a esta fecha de actualización de precios. En caso de contratos con permanencia superior a un (1) año o de prórrogas de los mismos por periodos superiores, la revisión se realizará al vencimiento del primer año y de cualquiera de sus prórrogas sucesivas. En caso de que este índice resultase negativo no sería de aplicación.

A efectos aclaratorios, el incremento anual del precio de los servicios contratados no tendrá la consideración de modificación de las condiciones del contrato.

### 6.2.2 Mora:

En caso de mora en cualquiera de los pagos de las facturas del CLIENTE, esto conllevará unos costes adicionales que se facturarán al CLIENTE, del tipo de interés legal del dinero vigente en ese momento aplicado al total de la factura más impuestos durante el periodo comprendido entre el vencimiento inicial de la factura y la fecha en que se produjera el pago final, con un mínimo de VEINTE (20) Dólares Americanos (USD) o DOCE (12) Euros, y si la mora perdura por más de veinte (20) días consecutivos, será discrecionalidad de Gigas, con previo aviso al CLIENTE por cualquiera de los métodos aceptados de comunicación entre las partes, la suspensión y/o cancelación del servicio contratado y la terminación del contrato por justa causa por el incumplimiento del pago de las facturas aprobadas, sin lugar a indemnización alguna a favor del CLIENTE, y sin necesidad de declaración judicial. La citada terminación contractual podrá llevarse a cabo por Gigas con independencia de cualquier derecho que le pudiera asistir para el cobro al CLIENTE de los importes adeudados y de cualesquiera daños o perjuicios ocasionados a Gigas.

La terminación del contrato en los términos del presente Apartado conllevará cuantas consecuencias tuviera asociada dicha terminación de conformidad con estas Condiciones, incluida la inmediata eliminación de los datos de los servidores de Gigas objeto del servicio, en su caso.

### 6.2.3 Reactivación del servicio:

El servicio suspendido por incumplimiento del CLIENTE de cualquiera de las obligaciones del presente contrato, podrá ser reactivado previa cancelación o pago a favor de Gigas de todos los importes adeudados por el CLIENTE. Asimismo, Gigas, a su exclusivo criterio, podrá requerir del CLIENTE el abono de un importe de SETECIENTOS CINCUENTA DÓLARES AMERICANOS (USD 750) o QUINIENTOS EUROS (€ 500) en concepto de tasa de nueva activación.



## 6.2.4. Firewall Avanzado Fortinet:

Las licencias de Fortinet para nuestro Firewall Avanzado son anuales y por tanto este producto se contrata con una duración mínima de un año y renovaciones anuales sucesivas, hasta su cancelación. Los costes de renovación podrán variar, pero Gigas siempre lo notificará al CLIENTE con anterioridad, si fuera el caso, pudiendo éste optar por no renovar el servicio sin que de ello se derive penalización alguna para el CLIENTE. En caso de baja antes de finalizar el año inicial o antes de cualquiera de sus prórrogas, el CLIENTE quedará obligado a abonar a Gigas las cuotas mensuales restantes hasta completar el período contratado y pendiente de cumplimiento.

## 6.3. Cancelación del servicio:

El CLIENTE podrá solicitar la cancelación del servicio, una vez transcurrido el plazo inicial mencionado en el apartado 8.1 o al finalizar las prórrogas sucesivas tal y como se menciona en el apartado 8.2. En ningún caso se realizará devolución alguna de los importes abonados hasta la fecha de cancelación y quedando el CLIENTE obligado al pago de cualesquiera importes que correspondieran de conformidad con las presentes Condiciones y/o con los términos de la Oferta Económica.

El CLIENTE deberá solicitar la cancelación del contrato mediante comunicación fehaciente a Gigas al menos QUINCE (15) DÍAS NATURALES antes del vencimiento de la duración inicial o de cualquiera de sus prórrogas.

El CLIENTE declara conocer que dicha cancelación lleva implícita la eliminación total y permanente de todos los datos e información que tuviera alojados en Gigas, eximiendo a ésta de cualquier responsabilidad derivada de dicha eliminación.

## 6.4. Contenidos:

Gigas queda expresamente exonerada de cualquier tipo de responsabilidad que pudiera derivarse de los contenidos alojados por el CLIENTE y/o por terceros en los productos contratados o haciendo uso de los servicios contratados, haciéndose el CLIENTE totalmente responsable de la asunción de todas las responsabilidades civiles, penales o de cualquier otro tipo que pudieran surgir en relación con los citados contenidos y/o, en general, del uso de los productos o servicios de Gigas. Gigas se reserva el derecho de suspender o cancelar definitivamente el servicio contratado por el CLIENTE si detectara de forma fehaciente cualquier actividad contraria a la Ley, a la moral o al orden público en relación con los citados contenidos y/o con el uso de los productos o servicios de Gigas contratados por el CLIENTE, dando en su caso aviso a las autoridades que corresponda y poniendo a su disposición los datos del CLIENTE que la autoridad judicial o administrativa requiriera y sin que de ello se derive derecho a penalización alguna a favor del CLIENTE.

## 6.5. Contraseñas:

EL CLIENTE es responsable único y exclusivo de la custodia de forma segura de las claves que haya creado para acceder a su área de administración del servicio contratado al objeto de impedir el acceso a cualquier tercero que carezca de autorización de acceso a esas áreas privadas.

## 6.6. Software:

El CLIENTE deberá disponer de las licencias originales de software en el caso de que estas fueran necesarias para la prestación de los servicios por parte de Gigas. Gigas podrá solicitar al CLIENTE, en cualquier momento, la acreditación de su titularidad sobre las mismas y no se responsabiliza de las consecuencias que la omisión de esta obligación por parte del CLIENTE pudiera generar frente a terceros.

El CLIENTE debe tener en cuenta que aunque no todos los programas de software necesitan disponer de una licencia, puede ser que el software que desea instalar en su servidor cloud de Gigas sí requiera que disponga de la licencia original correspondiente.

El CLIENTE asume la responsabilidad de tener sus programas y software debidamente licenciados de acuerdo con las exigencias de cada proveedor de los mismos, y a cumplir sus correspondientes acuerdos y/o condiciones de uso.

El CLIENTE defenderá y mantendrá indemne a Gigas frente a cualquier reclamación, queja, multa, sanción y/o acción de terceros derivada del incumplimiento por parte del CLIENTE de sus obligaciones conforme al presente Apartado.

## 7.- FACTURACIÓN:

### 7.1. Ciclos de Facturación y pagos automáticos:

Gigas facturará los servicios por adelantado de acuerdo al ciclo de facturación recogido en la Oferta Económica a la que se refiere este Anexo. El CLIENTE tendrá acceso a sus facturas en el repositorio que encontrará a su disposición en el panel de control de usuario.

Cuando el CLIENTE adquiere cualquier servicio de Gigas acepta que, llegado el vencimiento del período contratado, el contrato se renueve automáticamente por períodos de equivalente duración (ver cláusula 8.2) y que Gigas ejecute el cobro automático de dicho período mediante la forma de pago que el CLIENTE hubiera elegido en el momento de la contratación.

No obstante lo anterior, el CLIENTE tiene derecho a cancelar el servicio al final del período inicial o de cualquiera de sus prórrogas tal y como se detalla en el la cláusula 6.3 de este condicionado, siempre y cuando no existan períodos de permanencia mínima especificados en la Oferta Económica.

## 7.2. Renovaciones:

Los servicios contratados se activan incluyendo renovación automática según el plan elegido por el CLIENTE a través de la forma de pago que haya elegido.

## 7.3. Devoluciones e impagos:

Gigas se pondrá en contacto con el CLIENTE mediante el correo electrónico o el teléfono que consten en su registro para comunicarle que existe alguna factura pendiente de cobro o que se ha producido la devolución del importe de alguna de sus facturas y requerirle que proceda a su pago de forma inmediata. Gigas se reserva el derecho a suspender el servicio de manera temporal hasta que se reciba el importe adeudado y, en caso de que a pesar de comunicar dicha situación de impago el CLIENTE no procediera a subsanar esta incidencia en el plazo de veinte (20) días, a cancelar el servicio de forma definitiva previo aviso al CLIENTE por medio de cualquiera de las formas de comunicación que el CLIENTE haya designado en su hoja de registro como CLIENTE. El retraso en el pago de una factura o la devolución de la misma por parte del CLIENTE conllevará unos costes adicionales de mora tal y como se definen en la cláusula 6.2.2. del presente Anexo, que serán facturados al CLIENTE.

## 8.- VIGENCIA DEL CONTRATO:

### 8.1. Periodo inicial y entrada en vigor:

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 4.3. en relación con la confirmación, disponibilidad y activación del servicio, el Contrato entrará en vigor desde el momento en que el CLIENTE proceda a aceptar la presente Oferta Económica y las presentes Condiciones de Prestación del Servicio, mediante la firma de las mismas y estará vigente hasta el final del plazo elegido por el CLIENTE en el momento de la contratación, a no ser que se especifique un periodo de permanencia en la Oferta Económica, en cuyo caso ese periodo constituirá el periodo inicial del contrato, de obligado cumplimiento para el CLIENTE.

### 8.2. Renovaciones:

Una vez cumplido el periodo inicial descrito en la sección 8.1, el contrato se entenderá renovado tácitamente y de forma automática por plazos de duración igual al elegido inicialmente en la Oferta Económica a la que se refiere este Anexo, siempre que ninguna de las partes hubiera manifestado su oposición a la renovación mediante notificación fehaciente a la otra parte, con una antelación mínima de quince (15) días respecto de la fecha de terminación del servicio inicialmente contratado o de cualquiera de sus prórrogas.

### 8.3. Terminación:

La relación contractual entre el CLIENTE y Gigas terminará por las causas generalmente admitidas en la legislación vigente de aplicación y, en concreto, por las siguientes: (a) por la finalización del plazo de vigencia o de cualesquiera de sus prórrogas siempre que no procediera su automática renovación; (b) por mutuo acuerdo entre las partes manifestado expresamente por escrito; y (c) por la resolución anticipada de la relación contractual de conformidad con los términos que se recogen en las cláusulas 8.2 y 8.4. En cualquier caso, la terminación de la relación contractual no exonerará a las partes del cumplimiento de las obligaciones pendientes.

### 8.4. Resolución anticipada:

Sin perjuicio de la facultad de terminación de la relación contractual establecida en el párrafo anterior, Gigas podrá retirar o suspender en cualquier momento, y sin necesidad de previo aviso (salvo que las presentes Condiciones recogieran expresamente la obligación de preaviso por parte de Gigas en algún supuesto concreto), la prestación de los servicios al CLIENTE en el caso de que considere que se ha incumplido cualquiera de las obligaciones asumidas por éste en virtud de las presentes Condiciones, pudiendo solicitar el abono de los daños y perjuicios que se pudieran producir como consecuencia de su incumplimiento.

Concretamente, la falta de pago de una factura transcurridos diez (10) días desde su vencimiento será motivo suficiente para la resolución del servicio, pudiendo Gigas solicitar el abono de los daños y perjuicios que se pudieran producir como consecuencia del impago, y el CLIENTE autoriza a Gigas a suspender y eliminar los datos y servidores del cliente, sin que esto afecte a la aplicación de los intereses de mora generados durante el periodo de impago hasta la efectiva suspensión del servicio como recoge la cláusula 6.2.2.

## 9.- PROTECCIÓN DATOS DE CARÁCTER PERSONAL:

De conformidad con lo establecido en la normativa vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que los datos identificativos del CLIENTE (o de su representante en caso de tratarse de una persona jurídica) serán incorporados al sistema de tratamiento titularidad de GIGAS HOSTING, SA con CIF A86125218 y domicilio social sito en AVENIDA DE FUENCARRAL 44 EDIF 1 ALCOBENDAS, con la finalidad de atender los compromisos derivados del contrato suscrito entre ambas partes. En cumplimiento con la normativa vigente, GIGAS HOSTING, SA informa que los datos serán conservados durante el plazo legalmente establecido. A los efectos del cumplimiento de la normativa de protección de datos, la entidad GIGAS será considerada como "encargado del tratamiento" de los datos del CLIENTE, y, de acuerdo con ello, se establece expresamente que GIGAS únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del CLIENTE, expresadas en el presente contrato, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figura en lo pactado entre las partes, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. A estos efectos, las Partes se someten a los términos concretos del contrato de encargo de tratamiento que se recoge en el Anexo III a Oferta Económica.

No obstante lo anterior, queda informado de que sus datos pueden ser comunicados en caso necesario y siempre que esté legítimamente fundado, a administraciones públicas y a aquellas entidades con las que sea necesaria tal comunicación con la finalidad de cumplir con la prestación del servicio anteriormente mencionado.

En todo caso, el cliente autoriza expresamente a GIGAS a subcontratar parte o totalidad de los servicios contratados con la entidad que considere oportuna en cada caso.

GIGAS se compromete a adoptar e implementar todas las medidas de seguridad conforme a la legislación vigente de protección de datos de carácter personal y en todo caso los procedimientos respecto a la seguridad de la información que se recogen en la certificación ISO27001 por la que Gigas está debidamente certificada y auditada.

A su vez, le informamos que puede contactar con el Delegado de Protección de Datos de GIGAS HOSTING, SA, dirigiéndose por escrito a la dirección de correo [dpo.cliente@conversia.es](mailto:dpo.cliente@conversia.es) o al teléfono de España 902877192.

GIGAS HOSTING, SA informa que procederá a tratar los datos de manera lícita, leal, transparente, adecuada, pertinente, limitada, exacta y actualizada. Es por ello que GIGAS HOSTING, SA se compromete a adoptar todas las medidas razonables para que estos se supriman o rectifiquen sin dilación cuando sean inexactos.

De acuerdo con los derechos que le confiere la normativa vigente en protección de datos podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, limitación de tratamiento, supresión, portabilidad y oposición al tratamiento de sus datos de carácter personal, así como del consentimiento prestado para el tratamiento de los mismos, dirigiendo su petición a la dirección postal indicada más arriba.

Podrá dirigirse a la Autoridad de Control competente para presentar la reclamación que considere oportuna.

En último lugar, GIGAS HOSTING, SA informa al cliente de que con la contratación realizada otorga el consentimiento explícito para el tratamiento de los datos mencionados anteriormente de acuerdo con la actual normativa vigente en materia de protección de datos. Una vez cumplida la prestación de servicios pactada, y cuando ya no sean necesarios para continuar con el encargo realizado, los datos de carácter personal serán destruidos o devueltos por GIGAS, a su exclusivo criterio. Gigas no será responsable de las incidencias que puedan surgir respecto a los datos personales del CLIENTE cuando éstas se deriven de un ataque o acceso no autorizado a los sistemas de tal forma que resulte imposible detectarlo o impedirlo aun habiéndose adoptado las medidas necesarias según la tecnología disponible actual o bien de una falta de diligencia del CLIENTE.

## 10.- RESPONSABILIDAD Y CLÁUSULA PENAL:

El incumplimiento de una cualquiera de las obligaciones, pactadas en este contrato, hará acreedora a la parte cumplidora y deudora a la incumplidora, a título de cláusula penal compensatoria y extintiva de la obligación principal, de una suma equivalente como máximo al valor de seis (6) mensualidades. Esta cláusula penal, constituye el monto único a indemnizar y por lo tanto la parte cumplida no podrá cobrar por ningún concepto indemnizatorio suma distinta a la aquí pactada. Se exceptúa de lo estipulado en la presente cláusula la mora en el pago de las facturas que debe el CLIENTE como contraprestación a los servicios pactados, pues, de conformidad a lo establecido en la cláusula 6.2.2 del presente anexo, se entenderá acumulable a la cantidad estipulada en la presente cláusula.

De igual manera, la limitación máxima de mensualidades establecida en esta cláusula no aplicará a los contratos firmados con periodos de permanencia mínima, en los que el CLIENTE está obligado al pago del importe total hasta la finalización del periodo de permanencia pactado.

Gigas no será responsable de las incidencias que puedan surgir respecto a los datos e información del CLIENTE cuando éstas se deriven de un ataque o acceso no autorizado a los sistemas de tal forma que resulte imposible detectarlo o impedirlo aun habiéndose adoptado las medidas necesarias según la tecnología disponible actual o bien de una falta de diligencia del CLIENTE.

## 11.- CESIÓN DEL CONTRATO Y SUBCONTRATACIONES:

El CLIENTE no podrá ceder o subrogar en favor de terceras personas todo o parte del presente Contrato sin el fehaciente consentimiento previo de Gigas. Gigas podrá ceder a terceros el presente Contrato sin que para ello haya de mediar notificación previa al CLIENTE. Asimismo, si Gigas lo considera oportuno, podrá subcontratar parte o todos los servicios que presta al CLIENTE a terceros que considere suficientemente capacitados para hacerlo sin menoscabo del servicio que se compromete a prestar al CLIENTE.

## 12.- MARCA REGISTRADA GIGAS:

Como marca registrada que es, queda prohibida la utilización por parte del CLIENTE por cualquier medio, de la marca de Gigas, tanto del nombre como del logotipo. Queda expresamente prohibida toda reproducción, comunicación, distribución y transformación del sitio web [gigas.com](http://gigas.com), incluyendo sus contenidos, diseño y programación que se encuentran protegidos por sus correspondientes derechos de autor.

## 13.- PROPIEDAD INTELECTUAL:

13. 1. Cada una de las partes reconoce la titularidad de la otra o de cualesquiera otros terceros respecto a todos sus derechos de propiedad intelectual, industrial, y sobre otros derechos análogos sobre elementos, tecnología, know-how, marcas, logos y cualquier otro elemento, creación, invención o signo distintivo de su propiedad.



El CLIENTE debe respetar los programas de uso de terceros puestos a su disposición por Gigas aunque fueran gratuitos, absteniéndose de llevar a cabo cualquier uso o acceso no autorizado expresamente por Gigas.

13.3. En relación con las licencias de programas de software y demás derechos de propiedad intelectual/industrial, que el CLIENTE necesitase adquirir, a través de Gigas, el CLIENTE reconoce la titularidad de sus fabricantes y/o proveedores sobre todos los derechos de propiedad intelectual que aquellos pudieran ostentar sobre las mismas y se compromete a observar los términos de dichas licencias y a responder del uso pacífico de las mismas.

13.4. El CLIENTE deberá colaborar con Gigas, en el caso de que ésta sea requerida por el titular de las licencias de software utilizadas en los servicios contratados a Gigas, para acreditar el uso autorizado de las mismas. En este sentido, el CLIENTE deberá facilitar de forma inmediata a Gigas, o al auditor correspondiente que ésta o el titular de las licencias designaran, toda la información que se le solicite a efectos de lograr la comprobación respecto del uso de dichas licencias y facilitar el acceso a todos los servidores que ejecutan los productos de software que el CLIENTE aloja, sublicencia, distribuye o gestiona en nombre de terceros.

En el caso de que se verificase que se ha producido un uso del software sin la correspondiente licencia, el CLIENTE deberá abonar a Gigas o a la empresa licenciataria, según correspondiera, el 125% del precio entonces vigente por cada licencia no abonada, considerándose que dicho uso no revelado comenzó al inicio de la relación entre Gigas y el CLIENTE, salvo que el CLIENTE pueda demostrar un ámbito de uso y una duración diferente.

En el caso de las licencias de software Microsoft, el CLIENTE se compromete expresamente a aceptar y respetar los términos recogidos en las Condiciones de Licencia de Usuario final o End User License Agreement (EULA) de Microsoft, en su redacción original en inglés. En este sentido, el CLIENTE acepta la versión vigente en el momento de la contratación de los servicios o de su renovación, según el caso, la cual está disponible para su consulta en <https://gigas.com/legal-terminos-microsoft.html>, donde se podrá encontrar una traducción de cortesía en castellano y la versión original en lengua inglesa. En caso de disputa en la interpretación de su contenido, prevalecerá la versión original en inglés. Asimismo, la ausencia o indisponibilidad de la citada traducción no obsta a su aceptación por el CLIENTE y la vinculación del mismo a la citada licencia en los términos aquí recogidos.

## 14. OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITAL Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO:

El CLIENTE declara expresamente que (a) los fondos que se utilizan en las operaciones objeto del presente contrato no provienen ni tienen como destino la realización de ninguna actividad ilícita, (b) Cumplen con las normas generales y particulares sobre control y prevención de Lavado de Activos. (c) Adoptaron medidas, códigos de conducta y demás requerimientos para la prevención de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo. (d) En el desarrollo de la actividad objeto del presente contrato, desplegarán todos sus esfuerzos para cumplir estrictamente con todas las normas de precaución y prevención de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo. (e) Mantendrán soportes documentales de todas las normas, procedimientos y manuales que a su interior desarrolle para la prevención y control de lavado de activos, en desarrollo de lo mencionado en puntos anteriores.

Las Partes reconocen que la celebración de este contrato se hace en consideración a las anteriores declaraciones y que, en el evento en que cualquiera de Las Partes tenga conocimiento por cualquier medio de que las mismas han dejado de ser válidas respecto de la otra, o que se presente una negativa a efectuar una declaración de alcance similar sobre nuevas conductas tipificadas como ilícitas, se entenderá que la parte interesada queda facultada para terminar unilateralmente de manera inmediata con justa causa el presente Contrato sin que haya lugar al pago de indemnización alguna.

## 15- LEGISLACIÓN:

Este Contrato se interpretará y regirá de conformidad con la legislación española vigente y por cuantas disposiciones legales resulten de aplicación.

## 16.- JURISDICCIÓN COMPETENTE:

Gigas y el CLIENTE, con renuncia expresa al fuero que pudiera corresponderles, se someten para la resolución de conflictos a los Juzgados de Madrid (España).

FIRMA DEL CLIENTE

FIRMA DE

Nombre

Nombre

Cargo

Cargo

Documento

Documento

## ANEXO III – Protección de datos

Las partes EXPONEN:

PRIMERO: Que a los efectos del presente contrato se entienden por:

**Datos personales:** toda información sobre una persona física identificada o identificable; se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona.

**Interesado:** es la persona física identificada o identificable.

**Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales o conjuntos de datos personales, ya sea por procedimientos automatizados o no, como la recogida, registro, organización, estructuración, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo o interconexión, limitación, supresión o destrucción.

**Responsable de Tratamiento o responsable:** la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que, solo o junto con otros, determine los fines y medios del tratamiento. En este caso el CLIENTE.

**Encargado de Tratamiento o encargado:** la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que trate datos personales por cuenta del Responsable de Tratamiento. En este caso GIGAS.

**Violación de la seguridad de los datos personales:** toda violación de la seguridad que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos.

SEGUNDO.- Que a los efectos del presente contrato, el Responsable de Tratamiento ha encomendado al Encargado de Tratamiento la prestación de los siguientes servicios:

- Servicios de cloud hosting
- Cualquier otra actividad relacionada con el servicio contratado

TERCERO.- Que para la correcta prestación de los servicios relacionados, el Responsable de Tratamiento pondrá a disposición del Encargado de Tratamiento archivos, ficheros, datos, documentación o cualquier otra información, automatizada o no automatizada, que contiene datos personales.

CUARTO.- Que en cumplimiento de la normativa vigente en Protección de Datos de Carácter Personal, ambas partes acuerdan libremente regular el acceso y tratamiento de los datos de carácter personal mencionados, en base a las siguientes.

### ACUERDOS

PRIMERO.- Objeto: el tratamiento de los datos de carácter personal que el Responsable de Tratamiento pone a disposición del Encargado de Tratamiento para que este pueda prestar los servicios identificados en el expositivo.

SEGUNDO.- Duración: el plazo de vigencia del presente contrato se establece en virtud del acuerdo mercantil que se ha formalizado entre ambas partes.

TERCERO.- Finalidad del tratamiento: el acceso por parte del Encargado de Tratamiento a los datos de carácter personal que se encuentran en los sistemas de tratamiento del Responsable de Tratamiento, será única y exclusivamente para dar cumplimiento a las finalidades relacionadas en el expositivo SEGUNDO.

CUARTO.- El Encargado de Tratamiento podrá acceder a la categoría de interesados y de datos establecida en el último Acuerdo del presente Anexo siempre que así lo autorice el Responsable del Tratamiento y facilite dicho acceso como usuario temporal con las claves de acceso que estime oportunas.

QUINTO.- Obligaciones y derechos del Responsable de Tratamiento: según lo establecido en la normativa vigente en Protección de Datos de Carácter Personal el Responsable de Tratamiento deberá:

- Aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas a fin de garantizar y poder demostrar que la obtención de los datos y su tratamiento es conforme a la legislación vigente
- Adoptar las políticas en materia de protección de datos que resulten adecuadas para su tratamiento de conformidad con la normativa de aplicación en la materia.
- Garantizar que el Delegado de Protección de Datos o, en su defecto el Responsable de Privacidad participe de forma adecuada y en tiempo oportuno en todas las cuestiones relativas a la protección de datos personales
- Adherirse al Código de Conducta que pueda aprobarse por parte del organismo correspondiente en relación con el tratamiento de datos de carácter personal
- Llevar un registro de actividades de tratamiento en caso de tratar datos personales que supongan un riesgo para los derechos y libertades del interesado y/o de manera no ocasional, o que implique el tratamiento de categorías especiales de datos y/o datos relativos a condenas e infracciones
- Poner a disposición de los interesados los aspectos esenciales del presente acuerdo
- Atender indistintamente los ejercicios de derecho establecidos en la normativa vigente en Protección de Datos de Carácter Personal y cumpliendo las estipulaciones que se indican en el acuerdo SÉPTIMO aunque dicho ejercicio se dirija ante el Encargado de Tratamiento

SEXTO.- Obligaciones y derechos del Encargado de Tratamiento. Según lo establecido en la normativa vigente en Protección de Datos de Carácter Personal, el Encargado de Tratamiento deberá:

- A. Tratar los datos personales únicamente siguiendo instrucciones documentadas del responsable, inclusive con respecto a las transferencias de datos personales a un tercer país o una organización internacional, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho vigente que se aplique al encargado; en tal caso, el encargado informará al responsable de esa exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público
- B. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se hayan comprometido a respetar la confidencialidad o estén sujetas a una obligación de confidencialidad de naturaleza estatutaria
- C. Tomar todas las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo del tratamiento, en función de la naturaleza, alcance, contexto y los fines del tratamiento que permitan:
  - 1. Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
  - 2. Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
  - 3. Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- D. Respetar las condiciones para recurrir a otro Encargado de Tratamiento, según lo establecido en la normativa vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal
- E. Asistir al Responsable del tratamiento, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento, a través de medidas técnicas y organizativas apropiadas, siempre que sea posible, para que este pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados
- F. Ayudar al responsable a garantizar el cumplimiento de sus obligaciones, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información que está a su disposición
- G. Suprimir y borrar todos los datos personales alojados en los servidores una vez finalice la prestación de los servicios de tratamiento, y suprimir las copias existentes a menos que se requiera la conservación de los datos personales en virtud del Derecho vigente en la materia
- H. Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente artículo, así como para permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del responsable o de otro auditor autorizado por dicho responsable
- I. Tratar los datos personales puestos a disposición del Encargado de Tratamiento de manera que garantice que el personal a su cargo sigue con las instrucciones del Responsable de Tratamiento
- J. Garantizar que el Delegado de Protección de Datos o, en su defecto el Responsable de Privacidad participe de forma adecuada y en tiempo oportuno en todas las cuestiones relativas a la protección de datos personales
- K. Adherirse al Código de Conducta que pueda aprobarse por parte del organismo u organización Internacional o nacional que vele en la materia
- L. Llevar un registro de actividades de tratamiento en caso de tratar datos personales que supongan un riesgo para los derechos y libertades del interesado y/o de manera no ocasional, o que implique el tratamiento de categorías especiales de datos y/o datos relativos a condenas e infracciones
- M. Atender indistintamente los ejercicios de derecho establecidos en la normativa vigente en Protección de Datos de Carácter Personal y cumpliendo las estipulaciones que se indican en el acuerdo SÉPTIMO aunque dicho ejercicio se dirija ante el Responsable de Tratamiento

En todo caso, la información alojada por el Responsable del Tratamiento en los servidores cloud del Encargado de Tratamiento es información accesible sólo por éste último y nunca por el Encargado. El Responsable gestiona sus servidores y políticas de acceso y el Encargado no tiene permisos para acceder a los mismos salvo que el Responsable de Tratamiento se los conceda expresamente, creándole un usuario temporal y habilitándole el acceso con las reglas del firewall correspondientes. Es responsabilidad del Responsable de Tratamiento la eliminación de dicho usuario o regeneración de las credenciales de acceso cuando finalice la intervención requerida.

Respecto a la información alojada en los servidores del Encargado de Tratamiento, éste en ningún caso puede cifrar o seudonimizar o de cualquier otra forma impedir o limitar al Responsable de Tratamiento el acceso a su información, tal y como él quiera alojarla en los servidores del Encargado.

**SÉPTIMO.- Ejercicio de derechos por parte del interesado:** si el interesado dirige alguna solicitud o ejerce alguno de los derechos establecidos en la normativa vigente en Protección de Datos de Carácter Personal, el Encargado de Tratamiento deberá facilitarle la información sobre las actuaciones solicitadas y realizadas, sin demora y, a más tardar, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, el cual podrá prorrogarse un máximo de otros dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad de la solicitud y el número de las solicitudes y siempre que sea posible identificar al propio interesado.

La respuesta a la solicitud al ejercicio de derecho se realizará en el mismo formato que haya utilizado el interesado, a menos que solicite que se proceda de otro modo.

**OCTAVO.- Transferencia Internacional de Datos:** las Transferencias Internacionales de Datos personales sólo podrán realizarse si se cumplen con las exigencias recogidas por la Agencia Española de Protección de Datos, o cualesquiera otra normativa nacional o comunitaria que las regulen.

En el caso de que se realicen o se tenga previsto realizar alguna Transferencia Internacional de Datos se deberá regular este tipo de tratamiento de forma independiente al presente contrato de prestación de servicios, el cual será vinculante entre las partes desde el momento de su firma. Dicha regulación se referenciará como Anexo y se adjuntará al presente contrato.

En el caso de que el Encargado del Tratamiento decidiera realizar Transferencias Internacionales de Datos, sin el beneplácito del Responsable del Tratamiento, será considerado también Responsable del Tratamiento, respondiendo personalmente de las infracciones en las que hubiese incurrido.

**NOVENO.- Violación de seguridad de los datos:** El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 72h, y mediante la dirección de correo electrónico que figure en el sistema de Gigas como correo para notificaciones las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, junto a toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia

Asimismo, no será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

**DÉCIMO.- Rescisión, resolución y extinción:** la rescisión, resolución o extinción de la relación contractual de prestación de servicios entre el Responsable de Tratamiento y el Encargado de Tratamiento, obligará a este último a conservar los datos de carácter personal facilitados por el primero, siempre que exista la obligación legal de conservación.

Una vez transcurrido el plazo establecido para cubrir las responsabilidades legales, los datos de carácter personal deberán ser borrados o suprimidos, al igual que cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal.

## **ÚLTIMO ACUERDO. - TIPOLOGÍA DE DATOS Y CATEGORÍA DE INTERESADOS**

En virtud de lo establecido en la normativa vigente en Protección de Datos de Carácter Personal y para la prestación de servicios que se expresan en el presente contrato, el Encargado de Tratamiento tratará la tipología y la categoría de datos del Responsable de Tratamiento que se detallan a continuación:

**Tipología de datos:** Datos de carácter identificativo, datos de características personales, datos de detalle de empleo y datos económico-financieros.

**Categoría de interesados:** Clientes, empleados y proveedores.

Y en prueba de conformidad, firman todas las hojas del presente contrato por duplicado y a un solo efecto, en el lugar y la fecha señalados en el encabezamiento del presente documento.

**RESPONSABLE DE  
TRATAMIENTO**

**ENCARGADO DE  
TRATAMIENTO**

GIGAS HOSTING, SA

**gigas**

Oferta  
Económica



**CONVISTA**

**CONVISTA**  
moving ahead



En base a los requerimientos solicitados por el cliente, Gigas se complace en ofertar la siguiente configuración. Una vez aceptada por el cliente, esta oferta económica, constituye el contrato de prestación de servicios entre el cliente y Gigas Hosting S.A. en relación con la prestación de los servicios expresamente incluidos en esta Propuesta Económica.

**Oferta con periodo de 3 años de permanencia y prepago mensual.**

## Oferta Cloud Datacenter 464 Gigas para SAP HANA

<b>Producto infraestructura</b>	<b>Setup EUR</b>	<b>Mensual EUR</b>
<b>Cloud Datacenter 464 Gigas para SAP HANA</b>	0	8.279
464 GB de memoria RAM		
88 vCPUs Intel Xeon		
8192 GB de almacenamiento en SAN redundada en disco SSD		
20 direcciones IP públicas		
1 VLAN privada		
1 Balanceador de carga básico standalone		
8192 GB Espacio de almacenamiento para Backup		
Backup básico full semanal incluido		
Soporte avanzado premium 24/7 en español con atención telefónica, mail y chat		
Descuento del 45%		-3.726
<b>Precio Cloud Datacenter 464 Gigas para SAP HANA con descuento del 45%</b>	0	4.553

# gigas

Licencias	Setup/Unit. EUR	Mensual/Unit. EUR	Uds.	Setup EUR	Mensual EUR
Firewall avanzado Fortigate FG-200 Cluster	0	200	1	0	200
Licencia de Backup avanzado	0	25	4	0	100
Precio sin descuento				0	300
Descuento del 5%					-15
<b>Precio Licencias con descuento del 5%</b>				0	285
				<b>Total setup EUR</b>	<b>Total Mensual EUR</b>
<b>Total del Cloud Datacenter 464 Gigas para SAPHANA</b>				<b>0</b>	<b>4.838</b>



## Resumen final oferta económica

	Setup EUR	EUR
Precio total de todos los servicios sin descuento	0	8.579
<b>Total descuento</b>	<b>0</b>	<b>-3.741</b>
<b>Precio total de todos los servicios con descuento</b>	<b>0</b>	<b>4.838</b>

## Términos económicos

- Los precios no incluyen IVA
- Los pagos se realizarán por adelantado
- Oferta válida durante **60** días, a partir de **23-05-2022**
- Permanencia de obligado cumplimiento (\*) de: **3 años**

(\*) En caso de contratar un firewall avanzado o balanceador de carga avanzado o licencias de Red Hat o SUSE Linux, y con independencia del período mínimo de permanencia, el cliente se compromete expresamente a hacer frente al coste de la licencia por un período mínimo de 12 meses. En caso de contratar servicios administrados, la permanencia mínima de los mismos, es de 6 meses

## Aceptación de la oferta por el cliente

Para poder activar los servicios rogamos firmen y devuelvan por correo electrónico aceptando la oferta económica aquí incluida y los términos de la prestación de servicios y demás anexos a la misma.

FIRMA Y SELLO

NOMBRE:

David Lobo

CARGO:

D.G

FECHA:

10.06.22.

## Datos del cliente

EMPRESA:

CNP ASSORANGEJ Soc. España

NIF:

W0013620J

DIRECCIÓN:

PERSONA DE CONTACTO:

TELÉFONO:

EMAIL:

DATOS DE FACTURACIÓN: (datos bancarios, persona de contacto administrativo)

DL



## ANEXO I: Service Level Agreement

Se definen a continuación los niveles de compromiso que GIGAS asume con el cliente. Dichos niveles se asocian a algunos de los parámetros tangibles asociados al servicio, siendo en todo caso el cliente el que decide tanto el período de permanencia como el resto de condiciones disponibles, tal y como las mismas se recogen en la Oferta Económica.

Las penalizaciones reflejadas en este documento no son acumulativas y en caso de solapamiento se tomará la mayor de las que concurran.

### 1. CRITERIOS PARA MEDIR EL SERVICIO

La definición de los niveles de servicio son típicamente calculadas por el porcentaje del tiempo en el que el servicio esté disponible y dicha indisponibilidad sea atribuible a incidencias directas de GIGAS.

Para ofrecer una mejor perspectiva de la forma de medición, se presenta la siguiente tabla que traduce los porcentajes de disponibilidad en la duración de un fallo o caída con periodicidad mensual.

#### 1.1 Definiciones de Nivel de Servicio

Se acostumbra a definir su nivel de servicio basado en el porcentaje de tiempo que el servicio está disponible.

Hay varios factores que afectan a la disponibilidad.

Disponibilidad del servicio: "Disponibilidad" es siempre definida como la razón del tiempo en que la infraestructura donde está alojado el sistema del cliente esté disponible sobre un periodo de tiempo dado, expresado como un porcentaje originado conforme a la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad} = (\text{Tiempo en operación}) / (\text{Periodo de Tiempo de Servicio})$$

Tiempo de caída es medido como:

$$\text{Periodo de tiempo de servicio} * (1 - \text{Disponibilidad})$$

- Queda excluido de este tiempo el periodo de inactividad provocado por un mantenimiento programado.
- Queda excluido de este tiempo el periodo de inactividad ocasionado por cuestiones ajenas a la infraestructura.

A un sistema diseñado para ofrecer un 99,5% de disponibilidad mensual, cumplirá los niveles de servicio siempre que la indisponibilidad del mismo, sea de un máximo de:

$$(24 \times 30 \times 60) \times (1 - 0,995) = 216 \text{ minutos por mes}$$



## 2. GARANTIA EN LOS NIVELES DE SERVICIO:

### 2.1 GARANTIA DE PROVISIÓN DE SERVICIOS

GIGAS provisiona en tiempo real los productos Cloud Datacenter y Cloud VPS ofrecidos a sus clientes, que son contratados a través de la web. Los productos que no son contratados a través de la web y requieren de una acción administrativa/comercial tienen unos tiempos de activación que dependen del tiempo de firma de contrato y del tiempo de provisión aplicable a los mismos por el departamento correspondiente.

La garantía de provisión de los productos que se contratan a través de la web son las siguientes:

Tiempo de provisión	Penalizaciones
> 30 min	2%
> 1 hora	5%
> 1 día laborable	10%
> 7 días laborables	50%

- Las penalizaciones se calculan sobre el importe mensual base del producto contratado.
- Los tiempos de provisión se aplican a aquellos Sistemas Operativos oficiales ofrecidos por GIGAS y que constan identificados en la Oferta Económica.
- Quedan excluidos aquellos casos imputables a la falta de información por parte del cliente o situaciones de suspensión de cuentas por incidencias de pago por parte del cliente.
- Quedan excluidas aquellas causas ajenas al control de GIGAS y causas de fuerza mayor.

En caso de existir entregables con fechas acordadas, los SLAs marcados son los siguientes:

Nivel de Servicio	Disponibilidad	Cálculo si el nivel de servicio no se cumple
Fecha de Entrega	Fecha de entrega por GIGAS	20% del cargo de servicio mensual por cada semana de demora o parte de la misma

La fecha de compromiso de entrega debe ser establecida en cada orden de servicio. GIGAS se compromete a revisar la fecha de entrega después de haber contactado al cliente y no serán de aplicación las penalizaciones si:

- El cliente no firma y devuelve la orden de servicio dentro de 3 días hábiles a contar desde la fecha de su envío por GIGAS.
- GIGAS no logra contactar con el cliente durante la instalación o los procesos de prueba pertinentes y necesarios para concluir el entregable.



## 2.2 DISPONIBILIDAD DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO

GIGAS garantiza el suministro eléctrico y las condiciones de temperatura y humedad necesarias para el correcto funcionamiento de sus servicios.

La disponibilidad del suministro eléctrico es del 99,99% del tiempo total mensual, aplicando estas penalizaciones en caso de no cumplimiento por parte de GIGAS:

Disponibilidad	Penalizaciones
< 99,99%	2%
< 99,5%	5%
< 98%	10%

- La penalización se calculará sobre el importe mensual base del producto contratado.
- Quedan excluidas aquellas causas ajenas al control de GIGAS y causas de fuerza mayor.
- Quedan excluidas las paradas del servicio por mantenimientos programados.

## 2.3 DISPONIBILIDAD DE CONECTIVIDAD

GIGAS dispone de sistemas redundantes de conexión a internet conectados a su propio Sistema Autónomo. La disponibilidad de este servicio es del 99,5% del tiempo total mensual.

Disponibilidad	Penalizaciones
< 99,5%	2%
< 98%	5%
< 97%	10%

- La penalización se calculará sobre el importe mensual base del producto contratado.
- Quedan excluidas aquellas causas ajenas al control de GIGAS y causas de fuerza mayor.
- Quedan excluidas las paradas del servicio por mantenimientos programados.



Si los servicios de los clientes están ubicados en la infraestructura de GIGAS en Colombia, los datos de disponibilidad y penalizaciones correspondientes serán los siguientes, garantizando una disponibilidad del 99%:

Disponibilidad	Penalizaciones
< 99%	2%
< 98%	3%
< 97%	4%
< 96%	5%
< 95%	10%

- La penalización se calculará sobre el importe mensual base del producto contratado.
- Quedan excluidas aquellas causas ajenas al control de GIGAS y causas de fuerza mayor.
- Quedan excluidas las paradas del servicio por mantenimientos programados.

## 2.4 DISPONIBILIDAD HARDWARE PRODUCTOS CLOUD

Los servicios Cloud ofrecidos por GIGAS se encuentran configurados de tal forma que ante un problema de hardware, los servicios se replican automáticamente en un nuevo servidor físico. La disponibilidad de este servicio es del 99% del tiempo total mensual.

Disponibilidad	Penalizaciones
< 99%	2%
< 98%	5%
< 97%	7%

- La penalización se calculará sobre el importe mensual base del producto contratado.
- Quedan excluidas aquellas causas ajenas al control de GIGAS y causas de fuerza mayor.
- Quedan excluidas las paradas del servicio por mantenimientos programados.
- Quedan excluidos aquellos productos en los que, por su configuración acordada con el cliente, no dispongan de esta redundancia.



## 3. SOPORTE

GIGAS incluye un soporte avanzado con personal propio en formato 24x7 a través de un equipo de trabajo altamente especializado y disponible mediante las siguientes vías:

**Soporte telefónico:** 689539047

**Correo electrónico:** soporte@gigas.com

**Chat:** <http://soporte.gigas.com>

Pudiendo ver los datos de contacto directamente en la web <https://gigas.com/soporte/>

El cliente podrá también abrir incidencias, ver el estado de las mismas o revisar su histórico a través del panel de control de GIGAS.

Los SLAs definidos se encuentran vinculados a las siguientes condiciones:

- Esta relación de tiempos está supeditada a la completa colaboración del personal técnico del cliente en el momento en que GIGAS requiera la misma.
- La estimación de estos tiempos así como su correspondiente coste económico cuenta con los condicionantes habituales llevados a cabo en los Mantenimientos.
- En el caso de que estos tiempos contaran con situaciones particulares, la valoración temporal debería ser reconsiderada.
- GIGAS deberá contar con los permisos oportunos para que sus profesionales puedan acceder a toda la información relevante que pueda serle útil a la hora de realizar su trabajo adecuadamente en el periodo de tiempo acordado.
- Será necesario que GIGAS esté al tanto de todos aquellos cambios que se realicen en las instalaciones y configuraciones del cliente, el cual se compromete a comunicarlos oportunamente a GIGAS. El cliente declara conocer que cualquier actualización o variación de sus equipos, instalaciones, software y/o configuraciones puede tener consecuencias sobre las tareas de soporte y mantenimiento de GIGAS o incluso impedir las mismas o condicionar su resultado.
- En la valoración de estos tiempos no computarán la indisponibilidad por:
  - Causas imputables al cliente
  - Causas de fuerza mayor
  - Trabajos programados con la conformidad del cliente
  - Falta de información por parte del cliente
  - Causas no imputables directamente a GIGAS

### 3.1 NIVELES DE SERVICIO DE SOPORTE

Service Desk	Descripción	SLA
Operación	Operación de Sistemas y monitorización de infraestructura y Servicios	Horario 24x7
Disponibilidad de los Servicios	Disponibilidad en horarios de servicio	98%
Herramienta de Consulta y Gestión de incidentes	Herramientas utilizadas para la gestión de incidencias vía web	Horario 24x7, Disponibilidad 99,9%



## 3.2 TIEMPOS DE RESPUESTA

Tipo de Incidencia	Descripción	Tiempo de Respuesta
Incendencia Critica (High)	Afecta a la disponibilidad del servicio	Horario 24x7 Respuesta < 45 minutos
Incendencia Grave (Medium)	Afecta la rendimiento del servicio	Horario 24x7 Respuesta < 2 horas
Incendencia Normal (Normal)	No afecta ni a disponibilidad ni a rendimiento. Identificado como Petición del cliente.	Horario 24x7 Respuesta < 3 horas

## 3.3 PENALIZACIONES

El servicio de administración de Sistemas Operativos en formato 5x8 (esto es, durante 8 horas diarias, cinco días a la semana, conforme al horario laboral habitual en España) incluye un compromiso de tiempo de respuesta inferior a 2 horas. En caso de incumplimiento, GIGAS asumirá las siguientes penalizaciones en base al tiempo de respuesta total excedido sobre el compromiso:

Tiempo de respuesta excedido	Penalizaciones
> 2 horas	2%
> 4 horas	5%

## VELOCIDADES

Gigas garantiza las siguientes velocidades de conexión para cada cloud server, en base a la ubicación donde se provisiona:

- España, Portugal y USA: 100 Mbits
- Chile: 10 Mbits/internacional y 100 Mbits/nacional
- Colombia: 10 Mbits.

Una vez alcanzado el nivel de transferencia mensual, la velocidad de conexión se reducirá a 10 Mbit/sec, excepto para Chile y Colombia, que se reducirá a 1 Mbit/sec. Estos límites sólo se aplican a la velocidad de salida. La velocidad de entrada es ilimitada.

## ANEXO II: Condiciones de Prestación de Servicios

El presente Contrato de Prestación de Servicios (en adelante, el "Contrato") define las relaciones establecidas entre Gigas Hosting, S.A. (en adelante "Gigas") y aquella persona física o jurídica debidamente representada, cuyos datos se recogen en el Apartado DATOS DEL CLIENTE de la Oferta Económica de la que las presentes Condiciones forman parte inherente (en adelante el "CLIENTE") y que, mediante la firma de la misma manifiesta su voluntad de contratar los servicios identificados en la citada Oferta Económica.

Gigas Hosting, S.A es una mercantil española con C.I.F. número A-86.125.218, domicilio social en Avenida de Fuencarral, 44, Edificio Gigas, 28108 Alcobendas (Madrid) e inscrita el 28 de febrero de 2011 en el Registro. Mercantil de Madrid, tomo 28591, libro 0, folio 55, sección 8, Hoja M-514.768, inscripción 1a.

### 1.- ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

El envío a través del sitio web de Gigas de la solicitud de contratación de cualquier producto ofertado o la firma y aceptación de la Oferta Económica a la que se adjuntan las presentes Condiciones de Prestación de los Servicios, convierte al solicitante en CLIENTE de Gigas y constituye la plena y expresa aceptación de las condiciones del presente Contrato. Esta aceptación faculta a Gigas a que realice las operaciones de cobro necesarias para que el CLIENTE adquiera los servicios y productos solicitados por medio del método de pago que él mismo haya elegido en su solicitud.

Gigas se reserva el derecho a modificar unilateralmente las condiciones del Contrato, en cuyo caso se notificará al CLIENTE por medio de correo electrónico con diez días naturales de antelación.

Si bien el CLIENTE cuenta con una copia de la presente documentación (incluyendo, entre otros documentos, la Oferta Económica y las presentes Condiciones de prestación de servicios), el CLIENTE podrá solicitar una copia en cualquier momento mediante correo electrónico a soporte@gigas.com o telefónicamente, llamando al teléfono que aparece en gigas.com.

### 2.- OBJETO DEL CONTRATO:

El objeto del presente Contrato es establecer los términos y condiciones por los que Gigas prestará los servicios contratados por el CLIENTE y recogidos en esta Oferta Económica, así como la utilización de los mismos y la contraprestación debida por el CLIENTE a Gigas.

Los servicios prestados al CLIENTE podrán ser sustituidos o modificados por Gigas en cualquier momento siempre con previo aviso al CLIENTE y por un equipo de similares o superiores características que el inicialmente contratado.

### 3.- CONTRATACIÓN:

#### 3.1. Datos de la solicitud:

El CLIENTE manifiesta que todos los datos proporcionados en esta Oferta Económica o introducidos en el sitio web de Gigas para realizar el registro de usuario y para realizar la contratación de cualquier producto o servicio, sean actualizados, veraces y exactos. El CLIENTE se compromete asimismo a notificar fehacientemente a Gigas cualquier modificación de dichos datos, si ello fuere necesario, para el buen funcionamiento de la prestación de los servicios contratados, del cobro de los mismos por parte de Gigas y en general, para el buen fin de la relación entre las partes, para lo que se pondrá en contacto con Gigas o los modificará en el panel de control al que podrá acceder con su identificación de usuario y contraseña.

#### 3.2. Aceptación y denegación:

Cuando el servicio se active o bien el CLIENTE reciba confirmación de la aceptación, se considerará que la solicitud de contratación ha sido aceptada por Gigas. En caso de que Gigas, por cualquier motivo, no aceptara una solicitud, se lo comunicará al solicitante en cualquiera de los domicilios que el solicitante hubiera registrado en su solicitud.

#### 3.3. Generación de la Oferta Económica:

El CLIENTE elegirá el servicio de las características y duración que más le interese, en virtud de lo cual se generará la Oferta Económica, que, junto con el presente condicionado y sus respectivos anexos constituye el Contrato entre Gigas y el CLIENTE.

### 4.- MODALIDADES DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS:

Todas las características de los servicios que Gigas pone a disposición del CLIENTE son aquellas que constan en el sitio web de Gigas gigas.com, cuando el CLIENTE realiza la solicitud del servicio, así como sus tarifas y disponibilidad.

#### 4.1. Peculiaridades de los servicios de Cloud VPS y Cloud Datacenter:

Debido a que, en el caso de los servicios de Cloud VPS y Cloud Datacenter, se trata de un servicio perfectamente flexible y amoldable a las necesidades del CLIENTE en cada momento, será el CLIENTE el que configurará el servicio de acuerdo con los parámetros que para cada servicio contratado se señale en gigas.com y en concreto en el panel de control del servicio contratado.

## 4.2. Servicios adicionales:

Gigas ofrece toda una serie de servicios adicionales, con o sin coste para el CLIENTE, según el caso, cuyas características se describen en el sitio web de Gigas, gigas.com. Dos de los servicios sin coste que se implementan con la adquisición de cualquier modalidad de Cloud Datacenter son el firewall básico (cortafuegos) y el backup básico (una copia de seguridad full semanal).

### 4.2.1. Firewall:

Gigas proporciona un firewall básico gratuito incluido en todos los productos Cloud Datacenter. Gracias a este firewall el CLIENTE podrá configurar funcionalidades básicas de firewall en sus Cloud Servers, pudiendo gestionar el acceso a sus servicios desde distintos orígenes. La configuración del firewall es totalmente personalizable por parte del CLIENTE, por lo que Gigas no se responsabiliza del funcionamiento del mismo.

### 4.2.2. Backup:

Gigas ofrece un sistema de backup básico gratuito en todos los productos Cloud Datacenter. Este sistema de backup permite, una vez activado, que cada uno de los Cloud Servers del CLIENTE puedan ser incluidos en la política de backup predefinida por Gigas (full semanal), pudiendo gestionarse tanto los backup como los restores asociados gracias a su panel de control. La solución de backup incluida en el servicio es una solución con funcionalidades limitadas, por lo que Gigas no se responsabiliza del funcionamiento del mismo y recomienda el uso de sistemas de backup adicionales.

### 4.2.3. Gigas Recovery

Gigas ofrece un producto de recuperación ante desastres que permite, una vez contratado, la replicación de la infraestructura del cliente sobre el cloud de Gigas. Gigas Recovery se contrata en modalidad de suscripción mensual para aquellos recursos mínimos necesarios. En el momento en que la replica se levante, los recursos adicionales que se requieran para levantar una replica idéntica a la que asegura, se facturaran en modalidad "pago por uso y por hora". La contratación del producto Gigas Recovery requiere una configuración previa que realizará Gigas y por la que se facturará una única vez, al inicio de la relación. Cuando el cliente deshabilite la replica, y el cliente libere los recursos adicionales, se dejarán de cobrar dichos recursos adicionales y el cliente pagará únicamente por la suscripción mensual del producto contratado

## 4.3. Disponibilidad del servicio:

Una vez realizada la solicitud por parte del CLIENTE y confirmado el pago del servicio por parte de Gigas, el CLIENTE deberá esperar la confirmación de que el servicio ha sido efectivamente implementado y activado. Dicha confirmación se realizará mediante correo electrónico en la dirección de correo registrada por el CLIENTE.

## 4.4. Restricciones:

### 4.4.1. Restricciones técnicas y legales:

Existen determinadas restricciones, tanto técnicas como legales, así como la prohibición de realización de cualquier tipo de actividad ilícita y de actividades que supongan un uso abusivo de los servidores y de los recursos puestos a disposición del CLIENTE por parte de Gigas; por ejemplo, y de manera no excluyente, el envío de correo electrónico masivo, spamming o el establecimiento de redes de intercambio de archivos. Cualquier uso abusivo y/o ilícito de los recursos y/o servicios de Gigas por parte del CLIENTE supondrá la cancelación inmediata de los servicios contratados, sin perjuicio de cualquier indemnización a la que Gigas pudiera tener derechos como consecuencia de la actuación del CLIENTE y sin que en ningún caso se derive derecho alguno de éste a percibir una compensación por la citada terminación de los servicios.

Por otro lado, el CLIENTE declara conocer los límites de capacidad de alojamiento y de transferencia del plan que ha contratado y que adecuará sus necesidades de almacenamiento y de transferencia a dichos planes, sin que la inadecuación de los mismos a las necesidades del CLIENTE pueda ser imputable a Gigas.

### 4.4.2. Restricciones de seguridad:

Gigas se reserva el derecho a bloquear el acceso de determinadas IP's al servidor del CLIENTE, así como a aquellos servicios que Gigas considere que pudieren comprometer la seguridad, la integridad o el correcto funcionamiento de la red de Gigas, y todo ello de forma temporal o permanente, según su exclusivo criterio, y sin que se genere derecho alguno por parte del CLIENTE a percibir compensación por dicho bloqueo. El CLIENTE declara expresamente conocer este derecho de Gigas, el cual acepta.

## 5.- OBLIGACIONES Y DERECHOS DE GIGAS:

### 5.1. Prestación de Servicios:

Gigas se compromete a prestar los servicios contratados por el CLIENTE de acuerdo con estas Condiciones, a gestionar el hardware contratado y a sustituir todos los elementos necesarios de dicho hardware, en caso de que resulte necesario para garantizar el correcto funcionamiento del servicio.

Asimismo, Gigas instalará el software y los programas informáticos contratados por el CLIENTE y que son propiedad de Gigas, pero en ningún caso se hará responsable del funcionamiento de los programas ni de los sitios web instalados por el propio CLIENTE o por terceros en el servidor de Gigas. Será el propio CLIENTE el que deberá actualizar dicho software o sitios web de la manera y en el tiempo que considere oportuno.

Gigas podrá incurrir en una responsabilidad objetiva según los términos de las presentes Condiciones Generales de Contratación y en caso de proporcionar un servicio insuficiente al CLIENTE, se limitará a la devolución de las cuotas en la parte proporcional de tiempo en que el CLIENTE no hubiera recibido un servicio satisfactorio, en todo caso, de conformidad con los niveles de servicio (SLAs) expresamente acordados.

### 5.2. Interrupción del servicio:

Gigas se reserva el derecho a interrumpir el servicio para llevar a cabo las mejoras, operaciones de mantenimiento y/o reestructuraciones que considere necesarias para garantizar el funcionamiento de los servicios contratados. Gigas se compromete a, en la medida de lo posible, comunicar al CLIENTE con la mayor antelación la citada interrupción y a realizar el mayor esfuerzo para que dicha intervención dure el menor tiempo posible y que afecte de forma mínima al CLIENTE. Las interrupciones del servicio como consecuencia de labores de mantenimiento que, a criterio exclusivo de Gigas, resulten necesarias, no serán tomados en consideración a los efectos del cómputo de los niveles de servicio, de conformidad con los términos acordados con el CLIENTE.

### 5.3. Soporte técnico y atención a clientes:

Gigas proporciona soporte técnico y de atención a sus clientes de forma gratuita mediante correo electrónico, chat o mediante llamada telefónica al teléfono de que aparece en gigas.com

La forma de acceder a cualquiera de estos soportes aparece claramente señalada en el sitio web de Gigas, gigas.com, y en el panel de control del CLIENTE. Este servicio está disponible en modalidad 24/7 (las 24 horas del día todos los días del año).

### 5.4. Incremento de precios:

Gigas se reserva el derecho de aumentar los precios de sus servicios en aquellos casos en que el CLIENTE tenga contratado un plan con forma de pago mensual, notificando dicho aumento con cuarenta y cinco (45) días de antelación a su aplicación y, en cualquier caso, de forma independiente al incremento de precios automático contemplado en la cláusula 6.2.1. Si el plan contratado por el CLIENTE tiene una forma de pago trimestral, semestral o anual, Gigas podrá hacer efectivo el aumento de precio de sus servicios a partir del inicio del siguiente periodo de pago siempre y cuando hayan transcurrido al menos cuarenta y cinco (45) días desde el día de la notificación del aumento de precios.

### 5.5. Responsabilidad de Gigas:

Gigas no se hace responsable de la falta de disponibilidad del servicio contratado o de cualquier anomalía en el mismo causada por los problemas de conexión del CLIENTE o de anomalías generales en Internet o por causas fortuitas o de fuerza mayor, así como por causas que no pudieran preverse, ajenas a la buena fe de Gigas o derivadas de actuaciones propias del CLIENTE o de terceros, o por su uso ineficiente y/o de mala fe y, en general, por cualesquiera circunstancias ajenas a Gigas. El CLIENTE renuncia de manera expresa a cualquier reclamación de responsabilidad por los posibles daños o perjuicios causados por actuaciones negligentes o culpables por parte del CLIENTE y/o de terceros ajenos a Gigas aceptando, en cualquier caso, que cualquier responsabilidad de Gigas de la que hubiera de responder conforme a las presentes Condiciones se limitará, como máximo, a la devolución del importe proporcional abonado por el CLIENTE por período en que no hubiera recibido el servicio contratado.

Gigas no aceptará ninguna responsabilidad derivada de un mal uso o del uso sin licencia de un programa o software de un tercero que requiera de dicha licencia por parte del CLIENTE o de terceros ajenos a Gigas.

Será de exclusiva responsabilidad de cada una de las partes la contratación de los correspondientes seguros que garanticen las posibles responsabilidades que se deriven de la relación entre ambas y del incumplimiento de sus respectivas obligaciones conforme a las mismas.

## 6.- OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL CLIENTE:

### 6.1. Utilización de los servicios:

El CLIENTE tendrá derecho a recibir y utilizar los servicios contratados según las condiciones descritas en estas Condiciones y en la Oferta Económica y de conformidad con las características del servicio o producto correspondiente que se detallan en el sitio web de Gigas, gigas.com en el momento de su contratación por el CLIENTE.

## 6.2. Pago de los servicios contratados:

El CLIENTE abonará el importe de los servicios prestados por Gigas que correspondan al servicio y plan contratado y que aparecen detallados en el sitio web de Gigas, gigas.com y/o en la Oferta Económica, según el caso. Dichos precios no incluyen el I.V.A. que resulte de aplicación en cada momento ni ningún otro impuesto igualmente aplicable y que serán añadidos al importe total de la factura del servicio contratado.

Todos los servicios se pagarán por adelantado salvo que se indique otra forma de pago en la Oferta Económica a la que se refiere este Anexo, y Gigas no realizará ninguna gestión respecto a la provisión de los mismos hasta que el pago correspondiente no se hubiera recibido satisfactoriamente por Gigas.

El servicio se entenderá renovado mensualmente, semestral o anualmente, dependiendo del periodo contratado, salvo notificación fehaciente en contrario por cualquiera de las partes a la otra, con una antelación mínima de quince (15) días respecto de la fecha de terminación del servicio inicialmente contratado o de cualquiera de sus prórrogas. En caso de que el cliente no efectúe el pago, se considerará que no desea renovar el servicio y Gigas podrá cesar en su prestación con carácter inmediato, y con independencia de que exista un compromiso de permanencia. Si el cliente no deseara continuar con el servicio estando vigente el contrato con permanencia específica, éste no tendrá derecho a reembolso de cantidad alguna.

Como excepción a lo anterior, Gigas ofrece a sus clientes del producto Cloud Datacenter la posibilidad de utilizar recursos adicionales a su suscripción mensual para ser utilizados temporalmente bajo modalidad de pago por disponibilidad y por hora. Estos recursos tendrán el coste especificado en el Panel de Control de Gigas en el momento de ser contratados.

Se entenderá como momento inicial de uso de los mismos a efectos de su facturación, el día y la hora en que los recursos sean asignados a cualquier Cloud Datacenter de Gigas (independientemente de que se utilicen o de que los servidores a los que se hayan asignado estén apagados). El hecho de reducir dichos recursos al Cloud Datacenter al que se hubieran asignado interrumpirá automáticamente su facturación.

Los recursos en pago por disponibilidad y por hora se facturarán a mes vencido y aparecerán de forma separada en la factura. El cliente dispondrá además, del desglose detallado de uso en su Panel de Control. A estos efectos, se considera una hora al periodo de tiempo de sesenta (60) minutos o fracción de dicho lapso temporal. A modo de ejemplo, un uso de 1 hora y 23 minutos será facturada como dos horas.

### 6.2.1. Incremento anual:

Una vez transcurridos los primeros doce (12) meses de ejecución del presente contrato, el precio de los servicios se actualizará anualmente, cada uno (1) de enero, conforme a la variación del Índice General Nacional de Precios al Consumo (IPC general) para el periodo de los doce meses anteriores a esta fecha de actualización de precios. En caso de contratos con permanencia superior a un (1) año o de prórrogas de los mismos por periodos superiores, la revisión se realizará al vencimiento del primer año y de cualquiera de sus prórrogas sucesivas. En caso de que este índice resultase negativo no sería de aplicación.

A efectos aclaratorios, el incremento anual del precio de los servicios contratados no tendrá la consideración de modificación de las condiciones del contrato.

### 6.2.2 Mora:

En caso de mora en cualquiera de los pagos de las facturas del CLIENTE, esto conllevará unos costes adicionales que se facturarán al CLIENTE, del tipo de interés legal del dinero vigente en ese momento aplicado al total de la factura más impuestos durante el periodo comprendido entre el vencimiento inicial de la factura y la fecha en que se produjera el pago final, con un mínimo de VEINTE (20) Dólares Americanos (USD) o DOCE (12) Euros, y si la mora perdura por más de veinte (20) días consecutivos, será discrecionalidad de Gigas, con previo aviso al CLIENTE por cualquiera de los métodos aceptados de comunicación entre las partes, la suspensión y/o cancelación del servicio contratado y la terminación del contrato por justa causa por el incumplimiento del pago de las facturas aprobadas, sin lugar a indemnización alguna a favor del CLIENTE, y sin necesidad de declaración judicial. La citada terminación contractual podrá llevarse a cabo por Gigas con independencia de cualquier derecho que le pudiera asistir para el cobro al CLIENTE de los importes adeudados y de cualesquiera daños o perjuicios ocasionados a Gigas.

La terminación del contrato en los términos del presente Apartado conllevará cuantas consecuencias tuviera asociada dicha terminación de conformidad con estas Condiciones, incluida la inmediata eliminación de los datos de los servidores de Gigas objeto del servicio, en su caso.

### 6.2.3 Reactivación del servicio:

El servicio suspendido por incumplimiento del CLIENTE de cualquiera de las obligaciones del presente contrato, podrá ser reactivado previa cancelación o pago a favor de Gigas de todos los importes adeudados por el CLIENTE. Asimismo, Gigas, a su exclusivo criterio, podrá requerir del CLIENTE el abono de un importe de SETECIENTOS CINCUENTA DÓLARES AMERICANOS (USD 750) o QUINIENTOS EUROS (€ 500) en concepto de tasa de nueva activación.

## 6.2.4. Firewall Avanzado Fortinet:

Las licencias de Fortinet para nuestro Firewall Avanzado son anuales y por tanto este producto se contrata con una duración mínima de un año y renovaciones anuales sucesivas, hasta su cancelación. Los costes de renovación podrán variar, pero Gigas siempre lo notificará al CLIENTE con anterioridad, si fuera el caso, pudiendo éste optar por no renovar el servicio sin que de ello se derive penalización alguna para el CLIENTE. En caso de baja antes de finalizar el año inicial o antes de cualquiera de sus prórrogas, el CLIENTE quedará obligado a abonar a Gigas las cuotas mensuales restantes hasta completar el período contratado y pendiente de cumplimiento.

## 6.3. Cancelación del servicio:

El CLIENTE podrá solicitar la cancelación del servicio, una vez transcurrido el plazo inicial mencionado en el apartado 8.1 o al finalizar las prórrogas sucesivas tal y como se menciona en el apartado 8.2. En ningún caso se realizará devolución alguna de los importes abonados hasta la fecha de cancelación y quedando el CLIENTE obligado al pago de cualesquiera importes que correspondieran de conformidad con las presentes Condiciones y/o con los términos de la Oferta Económica.

El CLIENTE deberá solicitar la cancelación del contrato mediante comunicación fehaciente a Gigas al menos QUINCE (15) DÍAS NATURALES antes del vencimiento de la duración inicial o de cualquiera de sus prórrogas.

El CLIENTE declara conocer que dicha cancelación lleva implícita la eliminación total y permanente de todos los datos e información que tuviera alojados en Gigas, eximiendo a ésta de cualquier responsabilidad derivada de dicha eliminación.

## 6.4. Contenidos:

Gigas queda expresamente exonerada de cualquier tipo de responsabilidad que pudiera derivarse de los contenidos alojados por el CLIENTE y/o por terceros en los productos contratados o haciendo uso de los servicios contratados, haciéndose el CLIENTE totalmente responsable de la asunción de todas las responsabilidades civiles, penales o de cualquier otro tipo que pudieran surgir en relación con los citados contenidos y/o, en general, del uso de los productos o servicios de Gigas. Gigas se reserva el derecho de suspender o cancelar definitivamente el servicio contratado por el CLIENTE si detectara de forma fehaciente cualquier actividad contraria a la Ley, a la moral o al orden público en relación con los citados contenidos y/o con el uso de los productos o servicios de Gigas contratados por el CLIENTE, dando en su caso aviso a las autoridades que corresponda y poniendo a su disposición los datos del CLIENTE que la autoridad judicial o administrativa requiriera y sin que de ello se derive derecho a penalización alguna a favor del CLIENTE.

## 6.5. Contraseñas:

EL CLIENTE es responsable único y exclusivo de la custodia de forma segura de las claves que haya creado para acceder a su área de administración del servicio contratado al objeto de impedir el acceso a cualquier tercero que carezca de autorización de acceso a esas áreas privadas.

## 6.6. Software:

El CLIENTE deberá disponer de las licencias originales de software en el caso de que estas fueran necesarias para la prestación de los servicios por parte de Gigas. Gigas podrá solicitar al CLIENTE, en cualquier momento, la acreditación de su titularidad sobre las mismas y no se responsabiliza de las consecuencias que la omisión de esta obligación por parte del CLIENTE pudiera generar frente a terceros.

El CLIENTE debe tener en cuenta que aunque no todos los programas de software necesitan disponer de una licencia, puede ser que el software que desea instalar en su servidor cloud de Gigas sí requiera que disponga de la licencia original correspondiente.

El CLIENTE asume la responsabilidad de tener sus programas y software debidamente licenciados de acuerdo con las exigencias de cada proveedor de los mismos, y a cumplir sus correspondientes acuerdos y/o condiciones de uso.

El CLIENTE defenderá y mantendrá indemne a Gigas frente a cualquier reclamación, queja, multa, sanción y/o acción de terceros derivada del incumplimiento por par del CLIENTE de sus obligaciones conforme al presente Apartado.

## 7.- FACTURACIÓN:

### 7.1. Ciclos de Facturación y pagos automáticos:

Gigas facturará los servicios por adelantado de acuerdo al ciclo de facturación recogido en la Oferta Económica a la que se refiere este Anexo. El CLIENTE tendrá acceso a sus facturas en el repositorio que encontrará a su disposición en el panel de control de usuario.

Quando el CLIENTE adquiere cualquier servicio de Gigas acepta que, llegado el vencimiento del período contratado, el contrato se renueve automáticamente por períodos de equivalente duración (ver cláusula 8.2) y que Gigas ejecute el cobro automático de dicho período mediante la forma de pago que el CLIENTE hubiera elegido en el momento de la contratación.

No obstante lo anterior, el CLIENTE tiene derecho a cancelar el servicio al final del periodo inicial o de cualquiera de sus prórrogas tal y como se detalla en el la cláusula 6.3 de este condicionado, siempre y cuando no existan periodos de permanencia mínima especificados en la Oferta Económica.

## 7.2. Renovaciones:

Los servicios contratados se activan incluyendo renovación automática según el plan elegido por el CLIENTE a través de la forma de pago que haya elegido.

## 7.3. Devoluciones e impagos:

Gigas se pondrá en contacto con el CLIENTE mediante el correo electrónico o el teléfono que consten en su registro para comunicarle que existe alguna factura pendiente de cobro o que se ha producido la devolución del importe de alguna de sus facturas y requerirle que proceda a su pago de forma inmediata. Gigas se reserva el derecho a suspender el servicio de manera temporal hasta que se reciba el importe adeudado y, en caso de que a pesar de comunicar dicha situación de impago el CLIENTE no procediera a subsanar esta incidencia en el plazo de veinte (20) días, a cancelar el servicio de forma definitiva previo aviso al CLIENTE por medio de cualquiera de las formas de comunicación que el CLIENTE haya designado en su hoja de registro como CLIENTE. El retraso en el pago de una factura o la devolución de la misma por parte del CLIENTE conllevará unos costes adicionales de mora tal y como se definen en la cláusula 6.2.2. del presente Anexo, que serán facturados al CLIENTE.

## 8.- VIGENCIA DEL CONTRATO:

### 8.1. Periodo inicial y entrada en vigor:

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 4.3. en relación con la confirmación, disponibilidad y activación del servicio, el Contrato entrará en vigor desde el momento en que el CLIENTE proceda a aceptar la presente Oferta Económica y las presentes Condiciones de Prestación del Servicio, mediante la firma de las mismas y estará vigente hasta el final del plazo elegido por el CLIENTE en el momento de la contratación, a no ser que se especifique un periodo de permanencia en la Oferta Económica, en cuyo caso ese periodo constituirá el periodo inicial del contrato, de obligado cumplimiento para el CLIENTE.

### 8.2. Renovaciones:

Una vez cumplido el periodo inicial descrito en la sección 8.1, el contrato se entenderá renovado tácitamente y de forma automática por plazos de duración igual al elegido inicialmente en la Oferta Económica a la que se refiere este Anexo, siempre que ninguna de las partes hubiera manifestado su oposición a la renovación mediante notificación fehaciente a la otra parte, con una antelación mínima de quince (15) días respecto de la fecha de terminación del servicio inicialmente contratado o de cualquiera de sus prórrogas.

### 8.3. Terminación:

La relación contractual entre el CLIENTE y Gigas terminará por las causas generalmente admitidas en la legislación vigente de aplicación y, en concreto, por las siguientes: (a) por la finalización del plazo de vigencia o de cualesquiera de sus prórrogas siempre que no procediera su automática renovación; (b) por mutuo acuerdo entre las partes manifestado expresamente por escrito; y (c) por la resolución anticipada de la relación contractual de conformidad con los términos que se recogen en las cláusulas 8.2 y 8.4. En cualquier caso, la terminación de la relación contractual no exonerará a las partes del cumplimiento de las obligaciones pendientes.

### 8.4. Resolución anticipada:

Sin perjuicio de la facultad de terminación de la relación contractual establecida en el párrafo anterior, Gigas podrá retirar o suspender en cualquier momento, y sin necesidad de previo aviso (salvo que las presentes Condiciones recogieran expresamente la obligación de preaviso por parte de Gigas en algún supuesto concreto), la prestación de los servicios al CLIENTE en el caso de que considere que se ha incumplido cualquiera de las obligaciones asumidas por éste en virtud de las presentes Condiciones, pudiendo solicitar el abono de los daños y perjuicios que se pudieran producir como consecuencia de su incumplimiento.

Concretamente, la falta de pago de una factura transcurridos diez (10) días desde su vencimiento será motivo suficiente para la resolución del servicio, pudiendo Gigas solicitar el abono de los daños y perjuicios que se pudieran producir como consecuencia del impago, y el CLIENTE autoriza a Gigas a suspender y eliminar los datos y servidores del cliente, sin que esto afecte a la aplicación de los intereses de mora generados durante el periodo de impago hasta la efectiva suspensión del servicio como recoge la cláusula 6.2.2.

## 9.- PROTECCIÓN DATOS DE CARÁCTER PERSONAL:

De conformidad con lo establecido en la normativa vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que los datos identificativos del CLIENTE (o de su representante en caso de tratarse de una persona jurídica) serán incorporados al sistema de tratamiento titularidad de GIGAS HOSTING, SA con CIF A86125218 y domicilio social sito en AVENIDA DE FUENCARRAL 44 EDIF 1 ALCOBENDAS, con la finalidad de atender los compromisos derivados del contrato suscrito entre ambas partes. En cumplimiento con la normativa vigente, GIGAS HOSTING, SA informa que los datos serán conservados durante el plazo legalmente establecido. A los efectos del cumplimiento de la normativa de protección de datos, la entidad GIGAS será considerada como "encargado del tratamiento" de los datos del CLIENTE, y, de acuerdo con ello, se establece expresamente que GIGAS únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del CLIENTE, expresadas en el presente contrato, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figura en lo pactado entre las partes, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. A estos efectos, las Partes se someten a los términos concretos del contrato de encargo de tratamiento que se recoge en el Anexo III a Oferta Económica.

No obstante lo anterior, queda informado de que sus datos pueden ser comunicados en caso necesario y siempre que esté legítimamente fundado, a administraciones públicas y a aquellas entidades con las que sea necesaria tal comunicación con la finalidad de cumplir con la prestación del servicio anteriormente mencionado.

En todo caso, el cliente autoriza expresamente a GIGAS a subcontratar parte o totalidad de los servicios contratados con la entidad que considere oportuna en cada caso.

GIGAS se compromete a adoptar e implementar todas las medidas de seguridad conforme a la legislación vigente de protección de datos de carácter personal y en todo caso los procedimientos respecto a la seguridad de la información que se recogen en la certificación ISO27001 por la que Gigas está debidamente certificada y auditada.

A su vez, le informamos que puede contactar con el Delegado de Protección de Datos de GIGAS HOSTING, SA, dirigiéndose por escrito a la dirección de correo [dpo.cliente@conversia.es](mailto:dpo.cliente@conversia.es) o al teléfono de España 902877192.

GIGAS HOSTING, SA informa que procederá a tratar los datos de manera lícita, leal, transparente, adecuada, pertinente, limitada, exacta y actualizada. Es por ello que GIGAS HOSTING, SA se compromete a adoptar todas las medidas razonables para que estos se supriman o rectifiquen sin dilación cuando sean inexactos.

De acuerdo con los derechos que le confiere la normativa vigente en protección de datos podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, limitación de tratamiento, supresión, portabilidad y oposición al tratamiento de sus datos de carácter personal, así como del consentimiento prestado para el tratamiento de los mismos, dirigiendo su petición a la dirección postal indicada más arriba.

Podrá dirigirse a la Autoridad de Control competente para presentar la reclamación que considere oportuna.

En último lugar, GIGAS HOSTING, SA informa al cliente de que con la contratación realizada otorga el consentimiento explícito para el tratamiento de los datos mencionados anteriormente de acuerdo con la actual normativa vigente en materia de protección de datos. Una vez cumplida la prestación de servicios pactada, y cuando ya no sean necesarios para continuar con el encargo realizado, los datos de carácter personal serán destruidos o devueltos por GIGAS, a su exclusivo criterio. Gigas no será responsable de las incidencias que puedan surgir respecto a los datos personales del CLIENTE cuando éstas se deriven de un ataque o acceso no autorizado a los sistemas de tal forma que resulte imposible detectarlo o impedirlo aun habiéndose adoptado las medidas necesarias según la tecnología disponible actual o bien de una falta de diligencia del CLIENTE.

## 10.- RESPONSABILIDAD Y CLÁUSULA PENAL:

El incumplimiento de una cualquiera de las obligaciones, pactadas en este contrato, hará acreedora a la parte cumplidora y deudora a la incumplidora, a título de cláusula penal compensatoria y extintiva de la obligación principal, de una suma equivalente como máximo al valor de seis (6) mensualidades. Esta cláusula penal, constituye el monto único a indemnizar y por lo tanto la parte cumplida no podrá cobrar por ningún concepto indemnizatorio suma distinta a la aquí pactada. Se exceptúa de lo estipulado en la presente cláusula la mora en el pago de las facturas que debe el CLIENTE como contraprestación a los servicios pactados, pues, de conformidad a lo establecido en la cláusula 6.2.2 del presente anexo, se entenderá acumulable a la cantidad estipulada en la presente cláusula.

De igual manera, la limitación máxima de mensualidades establecida en esta cláusula no aplicará a los contratos firmados con periodos de permanencia mínima, en los que el CLIENTE está obligado al pago del importe total hasta la finalización del periodo de permanencia pactado.

Gigas no será responsable de las incidencias que puedan surgir respecto a los datos e información del CLIENTE cuando éstas se deriven de un ataque o acceso no autorizado a los sistemas de tal forma que resulte imposible detectarlo o impedirlo aun habiéndose adoptado las medidas necesarias según la tecnología disponible actual o bien de una falta de diligencia del CLIENTE.

## 11.- CESIÓN DEL CONTRATO Y SUBCONTRATACIONES:

El CLIENTE no podrá ceder o subrogar en favor de terceras personas todo o parte del presente Contrato sin el fehaciente consentimiento previo de Gigas. Gigas podrá ceder a terceros el presente Contrato sin que para ello haya de mediar notificación previa al CLIENTE. Asimismo, si Gigas lo considera oportuno, podrá subcontratar parte o todos los servicios que presta al CLIENTE a terceros que considere suficientemente capacitados para hacerlo sin menoscabo del servicio que se compromete a prestar al CLIENTE.

## 12.- MARCA REGISTRADA GIGAS:

Como marca registrada que es, queda prohibida la utilización por parte del CLIENTE por cualquier medio, de la marca de Gigas, tanto del nombre como del logotipo. Queda expresamente prohibida toda reproducción, comunicación, distribución y transformación del sitio web [gigas.com](http://gigas.com), incluyendo sus contenidos, diseño y programación que se encuentran protegidos por sus correspondientes derechos de autor.

## 13.- PROPIEDAD INTELECTUAL:

13. 1. Cada una de las partes reconoce la titularidad de la otra o de cualesquiera otros terceros respecto a todos sus derechos de propiedad intelectual, industrial, y sobre otros derechos análogos sobre elementos, tecnología, know-how, marcas, logos y cualquier otro elemento, creación, invención o signo distintivo de su propiedad.

El CLIENTE debe respetar los programas de uso de terceros puestos a su disposición por Gigas aunque fueran gratuitos, absteniéndose de llevar a cabo cualquier uso o acceso no autorizado expresamente por Gigas.

13.3. En relación con las licencias de programas de software y demás derechos de propiedad intelectual/industrial, que el CLIENTE necesitare adquirir, a través de Gigas, el CLIENTE reconoce la titularidad de sus fabricantes y/o proveedores sobre todos los derechos de propiedad intelectual que aquellos pudieran ostentar sobre las mismas y se compromete a observar los términos de dichas licencias y a responder del uso pacífico de las mismas.

13.4. El CLIENTE deberá colaborar con Gigas, en el caso de que ésta sea requerida por el titular de las licencias de software utilizadas en los servicios contratados a Gigas, para acreditar el uso autorizado de las mismas. En este sentido, el CLIENTE deberá facilitar de forma inmediata a Gigas, o al auditor correspondiente que ésta o el titular de las licencias designaran, toda la información que se le solicite a efectos de lograr la comprobación respecto del uso de dichas licencias y facilitar el acceso a todos los servidores que ejecutan los productos de software que el CLIENTE aloja, sublicencia, distribuye o gestiona en nombre de terceros.

En el caso de que se verificase que se ha producido un uso del software sin la correspondiente licencia, el CLIENTE deberá abonar a Gigas o a la empresa licenciataria, según correspondiera, el 125% del precio entonces vigente por cada licencia no abonada, considerándose que dicho uso no revelado comenzó al inicio de la relación entre Gigas y el CLIENTE, salvo que el CLIENTE pueda demostrar un ámbito de uso y una duración diferente.

En el caso de las licencias de software Microsoft, el CLIENTE se compromete expresamente a aceptar y respetar los términos recogidos en las Condiciones de Licencia de Usuario final o End User License Agreement (EULA) de Microsoft, en su redacción original en inglés. En este sentido, el CLIENTE acepta la versión vigente en el momento de la contratación de los servicios o de su renovación, según el caso, la cual está disponible para su consulta en <https://gigas.com/legal-terminos-microsoft.html>, donde se podrá encontrar una traducción de cortesía en castellano y la versión original en lengua inglesa. En caso de disputa en la interpretación de su contenido, prevalecerá la versión original en inglés. Asimismo, la ausencia o indisponibilidad de la citada traducción no obsta a su aceptación por el CLIENTE y la vinculación del mismo a la citada licencia en los términos aquí recogidos.

## 14. OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO:

El CLIENTE declara expresamente que (a) los fondos que se utilizan en las operaciones objeto del presente contrato no provienen ni tienen como destino la realización de ninguna actividad ilícita, (b) Cumplen con las normas generales y particulares sobre control y prevención de Lavado de Activos. (c) Adoptaron medidas, códigos de conducta y demás requerimientos para la prevención de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo. (d) En el desarrollo de la actividad objeto del presente contrato, desplegarán todos sus esfuerzos para cumplir estrictamente con todas las normas de precaución y prevención de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo. (e) Mantendrán soportes documentales de todas las normas, procedimientos y manuales que a su interior desarrolle para la prevención y control de lavado de activos, en desarrollo de lo mencionado en puntos anteriores.

Las Partes reconocen que la celebración de este contrato se hace en consideración a las anteriores declaraciones y que, en el evento en que cualquiera de Las Partes tenga conocimiento por cualquier medio de que las mismas han dejado de ser válidas respecto de la otra, o que se presente una negativa a efectuar una declaración de alcance similar sobre nuevas conductas tipificadas como ilícitas, se entenderá que la parte interesada queda facultada para terminar unilateralmente de manera inmediata con justa causa el presente Contrato sin que haya lugar al pago de indemnización alguna.

## 15- LEGISLACIÓN:

Este Contrato se interpretará y regirá de conformidad con la legislación española vigente y por cuantas disposiciones legales resulten de aplicación.

## 16.- JURISDICCIÓN COMPETENTE:

Gigas y el CLIENTE, con renuncia expresa al fuero que pudiera corresponderles, se someten para la resolución de conflictos a los Juzgados de Madrid (España).

FIRMA DEL CLIENTE

FIRMA DE

Nombre

Nombre

Cargo

Cargo

Documento

Documento



## ANEXO III – Protección de datos

Las partes EXPONEN:

PRIMERO: Que a los efectos del presente contrato se entienden por:

**Datos personales:** toda información sobre una persona física identificada o identificable; se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona.

**Interesado:** es la persona física identificada o identificable.

**Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales o conjuntos de datos personales, ya sea por procedimientos automatizados o no, como la recogida, registro, organización, estructuración, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo o interconexión, limitación, supresión o destrucción.

**Responsable de Tratamiento o responsable:** la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que, solo o junto con otros, determine los fines y medios del tratamiento. En este caso el CLIENTE.

**Encargado de Tratamiento o encargado:** la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que trate datos personales por cuenta del Responsable de Tratamiento. En este caso GIGAS.

**Violación de la seguridad de los datos personales:** toda violación de la seguridad que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos.

SEGUNDO.- Que a los efectos del presente contrato, el Responsable de Tratamiento ha encomendado al Encargado de Tratamiento la prestación de los siguientes servicios:

- Servicios de cloud hosting
- Cualquier otra actividad relacionada con el servicio contratado

TERCERO.- Que para la correcta prestación de los servicios relacionados, el Responsable de Tratamiento pondrá a disposición del Encargado de Tratamiento archivos, ficheros, datos, documentación o cualquier otra información, automatizada o no automatizada, que contiene datos personales.

CUARTO.- Que en cumplimiento de la normativa vigente en Protección de Datos de Carácter Personal, ambas partes acuerdan libremente regular el acceso y tratamiento de los datos de carácter personal mencionados, en base a las siguientes.

### ACUERDOS

PRIMERO.- Objeto: el tratamiento de los datos de carácter personal que el Responsable de Tratamiento pone a disposición del Encargado de Tratamiento para que este pueda prestar los servicios identificados en el expositivo.

SEGUNDO.- Duración: el plazo de vigencia del presente contrato se establece en virtud del acuerdo mercantil que se ha formalizado entre ambas partes.

TERCERO.- Finalidad del tratamiento: el acceso por parte del Encargado de Tratamiento a los datos de carácter personal que se encuentran en los sistemas de tratamiento del Responsable de Tratamiento, será única y exclusivamente para dar cumplimiento a las finalidades relacionadas en el expositivo SEGUNDO.

CUARTO.- El Encargado de Tratamiento podrá acceder a la categoría de interesados y de datos establecida en el último Acuerdo del presente Anexo siempre que así lo autorice el Responsable del Tratamiento y facilite dicho acceso como usuario temporal con las claves de acceso que estime oportunas.

QUINTO.- Obligaciones y derechos del Responsable de Tratamiento: según lo establecido en la normativa vigente en Protección de Datos de Carácter Personal el Responsable de Tratamiento deberá:

- A. Aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas a fin de garantizar y poder demostrar que la obtención de los datos y su tratamiento es conforme a la legislación vigente
- B. Adoptar las políticas en materia de protección de datos que resulten adecuadas para su tratamiento de conformidad con la normativa de aplicación en la materia.
- C. Garantizar que el Delegado de Protección de Datos o, en su defecto el Responsable de Privacidad participe de forma adecuada y en tiempo oportuno en todas las cuestiones relativas a la protección de datos personales
- D. Adherirse al Código de Conducta que pueda aprobarse por parte del organismo correspondiente en relación con el tratamiento de datos de carácter personal
- E. Llevar un registro de actividades de tratamiento en caso de tratar datos personales que supongan un riesgo para los derechos y libertades del interesado y/o de manera no ocasional, o que implique el tratamiento de categorías especiales de datos y/o datos relativos a condenas e infracciones
- F. Poner a disposición de los interesados los aspectos esenciales del presente acuerdo
- G. Atender indistintamente los ejercicios de derecho establecidos en la normativa vigente en Protección de Datos de Carácter Personal y cumpliendo las estipulaciones que se indican en el acuerdo SÉPTIMO aunque dicho ejercicio se dirija ante el Encargado de Tratamiento

SEXTO.- Obligaciones y derechos del Encargado de Tratamiento. Según lo establecido en la normativa vigente en Protección de Datos de Carácter Personal, el Encargado de Tratamiento deberá:

- A. Tratar los datos personales únicamente siguiendo instrucciones documentadas del responsable, inclusive con respecto a las transferencias de datos personales a un tercer país o una organización internacional, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho vigente que se aplique al encargado; en tal caso, el encargado informará al responsable de esa exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público
- B. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se hayan comprometido a respetar la confidencialidad o estén sujetas a una obligación de confidencialidad de naturaleza estatutaria
- C. Tomar todas las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo del tratamiento, en función de la naturaleza, alcance, contexto y los fines del tratamiento que permitan:
  - 1. Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
  - 2. Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
  - 3. Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- D. Respetar las condiciones para recurrir a otro Encargado de Tratamiento, según lo establecido en la normativa vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal
- E. Asistir al Responsable del tratamiento, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento, a través de medidas técnicas y organizativas apropiadas, siempre que sea posible, para que este pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados
- F. Ayudar al responsable a garantizar el cumplimiento de sus obligaciones, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información que está a su disposición
- G. Suprimir y borrar todos los datos personales alojados en los servidores una vez finalice la prestación de los servicios de tratamiento, y suprimir las copias existentes a menos que se requiera la conservación de los datos personales en virtud del Derecho vigente en la materia
- H. Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente artículo, así como para permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del responsable o de otro auditor autorizado por dicho responsable
- I. Tratar los datos personales puestos a disposición del Encargado de Tratamiento de manera que garantice que el personal a su cargo sigue con las instrucciones del Responsable de Tratamiento
- J. Garantizar que el Delegado de Protección de Datos o, en su defecto el Responsable de Privacidad participe de forma adecuada y en tiempo oportuno en todas las cuestiones relativas a la protección de datos personales
- K. Adherirse al Código de Conducta que pueda aprobarse por parte del organismo u organización Internacional o nacional que vele en la materia
- L. Llevar un registro de actividades de tratamiento en caso de tratar datos personales que supongan un riesgo para los derechos y libertades del interesado y/o de manera no ocasional, o que implique el tratamiento de categorías especiales de datos y/o datos relativos a condenas e infracciones
- M. Atender indistintamente los ejercicios de derecho establecidos en la normativa vigente en Protección de Datos de Carácter Personal y cumpliendo las estipulaciones que se indican en el acuerdo SÉPTIMO aunque dicho ejercicio se dirija ante el Responsable de Tratamiento

En todo caso, la información alojada por el Responsable del Tratamiento en los servidores cloud del Encargado de Tratamiento es información accesible sólo por éste último y nunca por el Encargado. El Responsable gestiona sus servidores y políticas de acceso y el Encargado no tiene permisos para acceder a los mismos salvo que el Responsable de Tratamiento se los conceda expresamente, creándole un usuario temporal y habilitándole el acceso con las reglas del firewall correspondientes. Es responsabilidad del Responsable de Tratamiento la eliminación de dicho usuario o regeneración de las credenciales de acceso cuando finalice la intervención requerida.

Respecto a la información alojada en los servidores del Encargado de Tratamiento, éste en ningún caso puede cifrar o seudonimizar o de cualquier otra forma impedir o limitar al Responsable de Tratamiento el acceso a su información, tal y como él quiera alojarla en los servidores del Encargado.

SÉPTIMO.- Ejercicio de derechos por parte del interesado: si el interesado dirige alguna solicitud o ejerce alguno de los derechos establecidos en la normativa vigente en Protección de Datos de Carácter Personal, el Encargado de Tratamiento deberá facilitarle la información sobre las actuaciones solicitadas y realizadas, sin demora y, a más tardar, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, el cual podrá prorrogarse un máximo de otros dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad de la solicitud y el número de las solicitudes y siempre que sea posible identificar al propio interesado.

La respuesta a la solicitud al ejercicio de derecho se realizará en el mismo formato que haya utilizado el interesado, a menos que solicite que se proceda de otro modo.

OCTAVO.- Transferencia Internacional de Datos: las Transferencias Internacionales de Datos personales sólo podrán realizarse si se cumplen con las exigencias recogidas por la Agencia Española de Protección de Datos, o cualesquiera otra normativa nacional o comunitaria que las regulen.

En el caso de que se realicen o se tenga previsto realizar alguna Transferencia Internacional de Datos se deberá regular este tipo de tratamiento de forma independiente al presente contrato de prestación de servicios, el cual será vinculante entre las partes desde el momento de su firma. Dicha regulación se referenciará como Anexo y se adjuntará al presente contrato.

En el caso de que el Encargado del Tratamiento decidiera realizar Transferencias Internacionales de Datos, sin el beneplácito del Responsable del Tratamiento, será considerado también Responsable del Tratamiento, respondiendo personalmente de las infracciones en las que hubiese incurrido.

NOVENO.- Violación de seguridad de los datos: El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 72h, y mediante la dirección de correo electrónico que figure en el sistema de Gigas como correo para notificaciones las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, junto a toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

Asimismo, no será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

DÉCIMO.- Rescisión, resolución y extinción: la rescisión, resolución o extinción de la relación contractual de prestación de servicios entre el Responsable de Tratamiento y el Encargado de Tratamiento, obligará a este último a conservar los datos de carácter personal facilitados por el primero, siempre que exista la obligación legal de conservación.

Una vez transcurrido el plazo establecido para cubrir las responsabilidades legales, los datos de carácter personal deberán ser borrados o suprimidos, al igual que cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal.

## ÚLTIMO ACUERDO. - TIPOLOGÍA DE DATOS Y CATEGORÍA DE INTERESADOS

En virtud de lo establecido en la normativa vigente en Protección de Datos de Carácter Personal y para la prestación de servicios que se expresan en el presente contrato, el Encargado de Tratamiento tratará la tipología y la categoría de datos del Responsable de Tratamiento que se detallan a continuación:

Tipología de datos: Datos de carácter identificativo, datos de características personales, datos de detalle de empleo y datos económico-financieros.

Categoría de interesados: Clientes, empleados y proveedores.

Y en prueba de conformidad, firman todas las hojas del presente contrato por duplicado y a un solo efecto, en el lugar y la fecha señalados en el encabezamiento del presente documento.

RESPONSABLE DE  
TRATAMIENTO

ENCARGADO DE  
TRATAMIENTO

GIGAS HOSTING, SA

<b>Fecha:</b>	20 de junio de 2022														
<b>Sociedad:</b>	CNP ASSURANCES														
<b>Tipo de documento:</b>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black;">Contrato /Anexos</td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black;">Presupuesto/ Proyecto</td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black;">Doc. Consejo</td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black;">Doc. Hacienda</td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black;">Doc. DGSFP</td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black;">Doc. Planes/EPVS</td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black;">Otro:</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;">OFERTA</td> </tr> </table>	Contrato /Anexos	Presupuesto/ Proyecto	Doc. Consejo	Doc. Hacienda	Doc. DGSFP	Doc. Planes/EPVS	Otro:	<input type="checkbox"/>	OFERTA					
Contrato /Anexos	Presupuesto/ Proyecto	Doc. Consejo	Doc. Hacienda	Doc. DGSFP	Doc. Planes/EPVS	Otro:									
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	OFERTA									
<b>Solicitado por:</b> <i>(Director del CODIR)</i>	DAVID LATTES														
<b>Contenido / Objetivo:</b> Principal Acuerdo, entregables y descripción del servicio	GIGAS OFERTA ECONOMICA														

### Cumplimentar en caso de contrato, presupuestos, proyectos, u obligaciones de pago

<b>Denominación del Documento:</b>	FORMULARIO DE PEDIDO		
<b>Apoderado/s de CNP:</b> <i>(según importe económico del contrato)<sup>(1)</sup></i>	DAVID LATTES		
<b>Contraparte:</b> <i>( proveedor, o interviniente)</i>			
<b>Fecha de inicio del contrato:</b>			
<b>Fecha de vencimiento del contrato:</b>			
<b>Transferencia de datos:</b>	<input type="checkbox"/> S/N	Tipo de Tratamiento: Encargado <input type="checkbox"/> Responsable <input type="checkbox"/> Corresponsable <input type="checkbox"/>	
<b>Renovación Tácita:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>Preaviso Cancelación:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Especificar preaviso:
<b>Penalización por cancelación:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Importe:
<b>Actualización precio por IPC, etc.:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>Delegación actividades críticas:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Especificar:
<b>KPI / SLA:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>Presupuestado:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Importe (IVA incluido):
<b>Código CECO:</b>			
<b>Código PEP:</b>			
<b>Activable:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>Periodicidad del pago:</b>	Mensual <input type="checkbox"/>	Trimestral <input type="checkbox"/>	Anual <input type="checkbox"/> Pago único <input type="checkbox"/>

### - OBLIGATORIO -

<b>Responsable del Departamento y Director del CODIR correspondiente:</b>	Fecha:	Firma:	Firma:
<b>Verificación de Control Financiero:</b> <i>En el caso de que el gasto sea activable.</i>	Fecha:	Firma:	
<b>Verificación de Control de Gestión:</b> <i>En el caso de que el gasto esté presupuestado y el pedido o la factura no superen el presupuesto, no será necesaria la firma del Control de Gestión.</i>	Fecha:	Firma:	
<b>Revisión Asesoría Jurídica:</b> <i>(persona del equipo legal que ha revisado el contrato y verificado que cumple con todos los requerimientos solicitados)</i>	Fecha:	Firma:	
<b>Comentarios Asesoría Jurídica:</b>			
<b>Verificación de Compras:</b>	Fecha:	Firma:	
<b>Director General o Directora Operativa o Directora Financiera:</b>	Fecha:	Firma:	
<b>Director General o Directora Operativa:</b>	Fecha:	Firma:	