



Términos y Condiciones de UPTIME

1. Propósito

- 1.1. Estos términos y condiciones de Uptime ("Uptime Condiciones") se aplican a los servicios de soporte ("Servicios") que le proporcionamos respecto de ciertos activos de sus sistemas informáticos ("Activos Mantenidos") en su ubicación ("Ubicación(es)") o a distancia, en la medida en que estos servicios no entren en el marco de un acuerdo separado celebrado por escrito entre las Partes.
- 1.2. Para evitar dudas, los términos y condiciones incluidos en cualquier orden de compra, confirmación de pedido, especificación o cualquier otro documento de Usted no formarán parte de este acuerdo.

2. Servicio, Plazo de Servicio y Renovación

- 2.1. Cada Servicio comenzará en la fecha en que se entreguen los Activos Mantenidos o en cualquier otra fecha acordada por escrito entre las Partes. Cada Servicio continuará por un período de un año ("Período Inicial"). En caso de que se requiera instalación del equipamiento, la activación de los Activos Mantenidos en algunos casos puede darse con anterioridad para ejecutar el despliegue y cubrir incidencias durante el mismo. En este caso, la fecha de inicio del contrato de mantenimiento será la misma que la de la activación.
- 2.2. Cada Servicio se renovará automáticamente por períodos sucesivos de un año ("Término de Renovación").
- 2.3. La fase de transición se identifica por un periodo de tiempo específico, normalmente de cuatro semanas, consecutivas de trabajo necesarias para la correcta activación y funcionamiento del Servicio ("Transición"). Durante todo el período de la fase de Transición (4 semanas desde la activación del mantenimiento), el Servicio se prestará en modo "best effort", que significa el mejor servicio que puede ser provisto con la información disponible en el momento de la solicitud sin ninguna garantía de nivel de Servicio.

- 2.4. Al renovar los Servicios, las Partes harán todo lo posible por ajustar las fechas de finalización de todos los Servicios a la fecha de finalización del próximo mandato de renovación.
- 2.5. Cualquiera de las Partes podrá rescindir cualquier servicio con efecto al final del período inicial o del período de renovación vigente en ese momento, con un aviso por escrito y un plazo de preaviso mínimo de tres meses ("Período de notificación de rescisión").
- 2.6. Si da por terminados varios Servicios de acuerdo con la cláusula 2.5, estos Servicios terminarán juntos el último día del Término Inicial o del Término de Renovación vigente en ese momento, independientemente de la fecha de inicio de cualquiera de los Servicios terminados.
- 2.7. Los honorarios por los servicios terminados seguirán venciendo durante el período inicial o el período de renovación en curso (según el caso), independientemente de la terminación anticipada de estos servicios de acuerdo con las cláusulas 2.4 y 2.5. Para evitar dudas:
 - 2.7.1. si estos Cargos aún no se han facturado en el momento de la terminación, los facturaremos y Usted los pagará según la cláusula 8 a continuación, y
 - 2.7.2. si estas tasas ya se pagaban en el momento de la terminación, no se reembolsarán.
- 2.8. En aquellas situaciones con contrato de los Servicios, NTT comunicará con Usted, con la suficiente antelación, las nuevas condiciones de renovación del mismo para el siguiente Término de Renovación. En el caso de que, por causas no imputables a NTT, la renovación no se produzca antes de la fecha de finalización Período Inicial o Término de Renovación aplicable, NTT no puede garantizar la prestación del Servicio con las mismas condiciones de calidad. Adicionalmente y en el caso de que sea necesaria la sustitución de una pieza averiada, dicho reemplazo puede suponer un coste adicional para Usted equivalente a la adquisición de una pieza nueva.

3. Obligaciones del cliente

Formatted: Justified



- 3.1. Se asegurará de que los Activos Mantenidos:
 - 3.1.1. no sean mantenidos por terceros proveedores de servicios;
 - 3.1.2. sean utilizados y mantenidos de manera adecuada por empleados debidamente capacitados y de conformidad con las instrucciones del proveedor tercero;
 - 3.1.3. no se modifiquen o se reconfiguren sin nuestro consentimiento previo, salvo cuando dichas modificaciones sigan estando dentro de las limitaciones de las instrucciones proporcionadas por el proveedor tercero (entendiéndose que en tal caso Usted nos informará por escrito de cualquier modificación); y
 - 3.1.4. no son reubicados fuera de las Ubicaciones sin notificarnos por escrito de antemano la nueva ubicación. Para evitar dudas, este traslado puede dar lugar a una modificación de los objetivos de nivel de servicio y al pago de tasas adicionales.
 - 3.2. Si identifica algún fallo en los Activos Mantenidos, deberá:
 - 3.2.1. proporcionarnos una descripción detallada de cualquier fallo de este tipo que nos permita identificar y, en su caso, duplicar el mal funcionamiento; y
 - 3.2.2. cooperar plenamente con nosotros en el diagnóstico de cualquier mal funcionamiento.
 - 3.3. ~~Nosotros~~ Usted pondremos gratuitamente a su disposición:
 - 3.3.1. todas las facilidades y servicios que razonablemente necesitamos para poder prestar los Servicios; y
 - 3.3.2. acceso completo, seguro e ininterrumpido (incluido el acceso remoto para permitir diagnósticos y asistencia remotos) a su(s) ubicación(s) y a los Activos Mantenidos, según lo que razonablemente necesitamos para realizar los Servicios.
 - 3.4. Usted realizará copias de seguridad de las configuraciones, software, datos, archivos e información de sus sistemas de TI de forma regular, incluso antes y después de la provisión de cualquier servicio y de cualquier modificación de la configuración de sus sistemas. Usted nos proporcionará estas copias de seguridad bajo petición.
 - 3.5. Usted seguirá siendo responsable de los Activos Mantenidos mientras realizamos los Servicios.
 - 3.6. Usted nos informará de cualquier modificación de su infraestructura o sistemas de TI cuando dicha modificación pueda afectar al rendimiento de los Servicios.
 - 3.7. Usted será responsable de la exactitud de cualquier información que nos proporcione. No nos responsabilizaremos de los daños en los que incurra como consecuencia de la información inexacta que ha proporcionado.
 - 3.8. Si algún artículo del Activo Mantenido es defectuoso y decidimos no reemplazarlo en su Ubicación, usted nos devolverá ese artículo defectuoso en un plazo de una (1) semana. Si no lo hace, podemos facturarle un importe igual al precio de dicho artículo, tal como se establece en la lista oficial de precios del proveedor tercero. El precio aplicable será el vigente en el momento de nuestra factura (o, si dicha lista de precios ya no existe, en el momento en que adquirió el artículo defectuoso). Para evitar dudas, no se aplicarán descuentos a los precios de lista oficiales del tercero proveedor.
 - 3.9. En el caso de abrir una RMA (Autorización de Devolución de Material, por sus siglas en inglés), está obligado a devolver el equipo con el número de serie con el que se abrió la incidencia y para lo cual NTT verificará que se encuentra bajo contrato de mantenimiento. El plazo máximo para el retorno es de una (1) semana. En el caso de devolución de un equipo diferente o en un plazo mayor, NTT se reserva el derecho de transferir a Usted las sanciones económicas incurridas con los fabricantes.
- #### 4. Exclusiones
- 4.1. A menos que se acuerde lo contrario por escrito, los Servicios no incluyen:
 - 4.1.1. El apoyo o mantenimiento de cualquier software, accesorios, accesorios, equipos, sistemas o



- dispositivos informáticos distintos de los Activos Mantenidos;
- 4.1.2. La instalación de actualizaciones de software;
 - 4.1.3. Suministro o instalación de actualizaciones de software;
 - 4.1.4. La sustitución del mismo artículo del activo mantenido más del doble durante el período del servicio correspondiente;
 - 4.1.5. Suministro, reparación, sustitución, devolución o mantenimiento de cables, kits de montaje en rack, cintas magnéticas o baterías (de suministro de energía ininterrumpida) que no formen parte de los Activos Mantenidos;
 - 4.1.6. El suministro, la reparación, la sustitución, la devolución o el mantenimiento de cualquier material fungible que se haya agotado o no pueda utilizarse como consecuencia del desgaste o cualquier otra razón;
 - 4.1.7. El diagnóstico o la rectificación de las emisiones de equipos y programas informáticos distintos de los Activos Mantenidos;
 - 4.1.8. La reubicación o reconfiguración de los Activos Mantenidos, cualquier personalización necesaria para instalar nuevos programas informáticos o hardware, o cualquier servicio resultante de la modificación del entorno en el que se instalen los Activos Mantenidos;
 - 4.1.9. el mantenimiento de equipos o programas informáticos que ya no estén respaldados por el proveedor tercero o para los que el proveedor tercero haya emitido una notificación de "situación de terminación de la asistencia";
 - 4.1.10. El mantenimiento de los equipos instalados al aire libre (o instalados en el interior, pero que requieran equipos especiales para realizar los servicios de tiempo de actividad);
 - 4.1.11. La remodelación del suelo, las paredes o el techo de cualquier habitación en la que estén instalados los Activos Mantenidos;
 - 4.1.12. El mantenimiento de instalaciones eléctricas o de cualquier cableado que no se haya instalado;
 - 4.1.13. La supresión o eliminación de cualquiera de sus datos o de terceros de los Activos Mantenidos; o
 - 4.1.14. Servicios realizados en residencias.
- 4.2. No seremos responsables de:
- 4.2.1. La reparación de los daños resultantes de la reubicación de los Activos Mantenidos por cualquier persona que no sea NTT;
 - 4.2.2. Fallo de la energía eléctrica, del aire acondicionado o del control de humedad;
 - 4.2.3. La resolución de los defectos de los Activos Mantenidos que resulten de defectos de material, de mano de obra o de diseño atribuibles al proveedor tercero;
 - 4.2.4. Cualquier modificación que usted o un tercero introduzcan en los Activos Mantenidos;
 - 4.2.5. Cualquier falla que resulte de nuestra interacción con cualquier hardware o software que no proporcionamos; o
 - 4.2.6. La reparación de cualquier daño causado por el uso indebido (intencional o no), accidente, fuerza mayor u otras causas que no sean directamente atribuibles a nuestra negligencia en la prestación de los Servicios.
- 5. Garantías limitadas**
- 5.1. Salvo que se acuerde expresamente otra cosa por escrito, nuestras obligaciones en virtud de este acuerdo son obligaciones de medios.
 - 5.2. Excepto cuando revendamos solamente servicios de terceros (cuando se apliquen tales garantías de terceros), realizaremos los Servicios de manera profesional y de acuerdo con:
 - 5.2.1. las especificaciones acordadas; y
 - 5.2.2. todas las leyes y normas aplicables de las autoridades gubernamentales competentes.
 - 5.3. Si algún Servicio no cumple con la garantía establecida en la cláusula 5



("Servicio Defectuoso"), volveremos a realizar ~~realizaremos~~ el Servicio Defectuoso de forma gratuita. Este es su único y exclusivo remedio para Servicios Defectuosos. Usted debe notificarnos por escrito cualquier defecto en los entregables dentro de los 30 días de la finalización de los Servicios.

5.4. Rechazamos cualquier garantía distinta de las garantías establecidas en estas Condiciones Generales, ya sea expresa o implícita, incluidas las garantías implícitas de:

- 5.4.1. la aptitud para un fin determinado; y
- 5.4.2. no vulneración de los derechos de propiedad intelectual.

6. Responsabilidad

6.1. En ningún caso será NTT responsable de los daños indirectos ni de los siguientes daños:

- 6.1.1. Pérdida de uso o interrupción del negocio;
- 6.1.2. Pérdida de beneficios;
- 6.1.3. Pérdida de buena voluntad, reputación, negociación u oportunidades o ahorros previstos (ya que sea que tales pérdidas se consideren directas o indirectas); y
- 6.1.4. Pérdida o corrupción de datos (a menos que las partes acuerden por escrito que NTT es responsable de realizar backups de datos).

6.2. En la medida más completa permitida por la ley aplicable, nuestra responsabilidad agregada nunca excederá del 50% del precio pagado por los Servicios durante el período de 12 meses que precede al evento o circunstancias que originen dicha responsabilidad.

6.3. Las limitaciones de responsabilidad que figuran en las cláusulas 6.1 y 6.2 supra se aplicarán con independencia de:

- 6.3.1. la forma de la acción, ya sea contractual, delictiva (agravio), responsabilidad objetiva o de otra índole; y
- 6.3.2. si se ha informado o no a alguna de las Partes de la posibilidad de que se produzcan esos daños.

6.4. Nada de lo dispuesto en estas Condiciones Generales limitará la responsabilidad de cualquiera de las Partes por:

6.4.1. lesiones personales o muerte causadas por negligencia;

6.4.2. fraude o tergiversaciones fraudulentas;

6.4.3. el incumplimiento de las obligaciones relativas a la confidencialidad; o

6.4.4. cualquier otra cuestión respecto de la cual la exclusión o limitación de la responsabilidad sea nula o inejecutable por ley aplicable.

6.5. Cada parte deberá mitigar cualquier pérdida u otra responsabilidad que surja en relación con el incumplimiento de estas Condiciones Generales.

7. Protección de datos personales

7.1. En el cumplimiento de este acuerdo, puede ser necesario que nos transfiera los datos personales (tal como se definen en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 - "RMPDRGPD") relativos a su personal, directores y oficiales, agentes, subcontratistas, contratistas independientes u otras personas.

7.2. Se nos permitirá procesar sus datos personales para realizar los Servicios. Este tratamiento se ajustará a la legislación de protección de datos aplicable en la jurisdicción en la que se realice el tratamiento. Usted será considerado como el ~~Controlador~~ de Datos Responsable del tratamiento y nosotros el ~~Procesador~~ de Datos Encargado del tratamiento. Usted garantiza que la transferencia de sus datos personales a nosotros cumplirá con todas las leyes y regulaciones aplicables en materia de protección de datos personales.

7.3. Procesaremos sus datos personales sólo en las instrucciones documentadas, a menos que las leyes aplicables nos exijan que procesemos de otra manera los datos personales.

7.4. Si así lo exige la ley aplicable, las Partes concertarán un ~~acuerdo~~ de procesamiento contrato de tratamiento de datos en el que se especifiquen:

7.4.1. los tipos de datos personales que procesamos;

7.4.2. las categorías de ~~sujetos de datos~~ interesados;



7.4.3. el alcance, la naturaleza y la finalidad ~~de la transformación del~~ tratamiento; y

7.4.4. la duración de nuestro procesamiento.

8. Tasas, facturación y pago

8.1. Usted es responsable del pago de las tarifas de servicio vigentes en el momento en que se realizan los Servicios ("Cargos").

8.2. Los Cargos se facturarán anualmente con antelación, al comienzo del Período Inicial o del Período de Renovación en curso. Si los Servicios se solicitan al mismo tiempo que cualquier Activo Mantenido, la facturación de los Servicios comenzará el día de entrega del Activo Mantenido.

8.3. Usted pagará los Cargos dentro de los 30 días de la fecha de nuestra factura.

8.4. Usted debe pagar todos los Cargos adeudados en su totalidad, sin compensación, contrademanda, deducción o retención (excepto cualquier deducción o retención de impuestos según lo requerido por la ley).

8.5. En caso de impago al vencimiento de la factura, sin base debidamente justificada, la deuda nominal se verá incrementada diariamente con un sobre coste en concepto de intereses de demora que se calcularán sumando 2 (dos) puntos porcentuales al interés legal del dinero.

9. Varios

9.1. Estas Condiciones Generales sólo pueden ser modificadas por escrito. Los representantes autorizados de las Partes firmarán debidamente esas modificaciones.

9.2. Si alguna disposición de estas Condiciones Generales se considera ilegal o inejecutable, esa parte se eliminará y el resto de estas Condiciones Generales permanecerá vigente. Las Partes negociarán de buena fe la modificación de la disposición defectuosa de manera que es (a) legal y válido, y (b) logra el resultado comercial previsto de la disposición original.

9.3. Las leyes de españolas regirán este acuerdo. No se aplicará la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Productos (Viena, 1980).

9.4. Los tribunales de Madrid tendrán competencia exclusiva para resolver cualquier controversia que surja en relación con ~~este acuerdo~~ estas Condiciones Generales.