

ANEXO I: Términos y Definiciones

"Almazena" significa Almazena Internet, S.L., y cualquier Compañía del Grupo autorizada a suministrar Productos y/o Servicios al Cliente.

"AZN.Cloud" es la marca comercial utilizada por Almazena Internet, S.L. para la prestación de los Productos y Servicios regulados en las presentes Condiciones Generales.

"Cargos" son los cargos establecidos en el Pedido, los cuales están sujetos a una revisión anual después del Periodo Inicial.

"Cliente" significa la persona, empresa, sociedad u otra entidad, que adquiera Productos y/o Servicios.

"Compañía del Grupo" o "Empresa Asociada" significa, respecto cada una de las Partes, cualquier filial o sociedad matriz o cualquier filial de cualquiera de dichas sociedades matrices. Los términos "sociedad matriz" y "filial" tendrán el significado atribuido a "sociedad dominante" y "sociedad dominada" en el artículo 42 del Código de Comercio español.

"Condiciones Adicionales" significa los términos aplicables a cada servicio, tal y como, en cada caso, queden incorporados o se consideren incorporados en un Anexo.

"Copia de Seguridad (Backup)": Copia de la información realizada con fines de continuidad del servicio, recuperación ante incidencias, seguridad o cumplimiento normativo, cuya existencia no implica, por sí misma, la contratación de un servicio de restauración o recuperación por parte del Cliente.

"Credenciales": Conjunto de identificadores, contraseñas, certificados, claves criptográficas o cualquier otro mecanismo utilizado para autenticar a un usuario o sistema.

"Derechos de Propiedad Intelectual" significa cualquier patente, copyright, derecho de diseño, derecho en bases de datos, know-how y cualquier otro tipo de derecho de la propiedad intelectual ya sea registrado o no o capaz de ser registrado y cualquier solicitud en relación con cualquiera de los conceptos anteriores en cualquier parte del mundo.

"Día Laborable" es cualquier día de lunes a viernes (ambos inclusive) que no sea Navidad, Viernes Santo ni ningún festivo oficial o nacional en la jurisdicción en la que deba entregarse una notificación o en la que deba realizarse una actividad.

"Fecha de Inicio del Servicio" significa la fecha en que se empieza a suministrar el Servicio al Cliente.

"Impreso de Pedido" es este documento.

"Impuestos" se refiere a cualquier impuesto, tasa u otro cargo de cualquier naturaleza (aunque excluyendo cualquier impuesto, tasa u otro cargo aplicado sobre los ingresos generados para Almazena en virtud del presente Pedido) exigido por cualquier autoridad fiscal o administrativa, incluido, sin limitación, el IVA.

"Incidente de Seguridad": Cualquier evento que comprometa o pueda comprometer la confidencialidad, integridad,

disponibilidad o autenticidad de los sistemas, servicios o información, incluyendo accesos no autorizados, malware, ransomware, phishing, denegaciones de servicio, vulnerabilidades explotadas o cualquier otra actuación maliciosa o accidental.

"IVA" significa el Impuesto sobre el Valor Añadido, según lo establecido en la Sexta Directiva (Directiva 77/388) de la Unión Europea (UE) y cualquier modificación posterior, e incluye cualquier aplicación local del impuesto dentro de los países miembros de la UE o cualquier forma similar de impuesto indirecto o sobre las ventas fuera de la UE.

"Jornada Laboral" será de las 09:00 horas a las 17:00 horas, de cada Día Laborable.

"MFA (Autenticación Multifactor)": Mecanismo de autenticación que requiere la utilización de dos o más factores independientes para verificar la identidad de un usuario.

"Modificación de Pedido" significa una modificación de un Pedido que ya haya sido firmada y aceptada por Almazena.

"Partes" significa Almazena y el Cliente, y "Parte" significará Almazena o el Cliente, según el contexto.

"Pedido o Contrato de Servicios" significa un pedido realizado por el Cliente en el Impreso de Pedido, solicitando Productos y/o Servicios específicos que haya sido firmado y aceptado por Almazena.

"Periodo Inicial" en relación a un Pedido significa un periodo de 12 meses desde la Fecha de Inicio del Servicio, a menos que el Pedido indique lo contrario o que el Pedido haya sido resuelto o rescindido de acuerdo con los términos y condiciones del presente Pedido.

"Productos" son el equipo o los materiales que Almazena venda, licencie o alquile, según lo establecido en el Pedido correspondiente.

"Registro (Log)": Información técnica generada automáticamente por los sistemas y servicios de Almazena durante su funcionamiento, utilizada con fines de operación, monitorización, auditoría, seguridad, diagnóstico o cumplimiento legal.

"Retención de Impuestos en Origen" significa cualquier importe a cuenta de los impuestos sobre los ingresos que el pagador esté obligado a deducir de los pagos adeudados al receptor y de los que deba dar cuenta a cualquier autoridad fiscal.

"Servicios" significa cualquier servicio suministrado al Cliente según lo establecido en un Pedido o en una Modificación de Pedido.

"Servicio Gestionado": Servicio en el que Almazena asume, en el alcance expresamente contratado, tareas de administración, monitorización, mantenimiento, actualización, soporte técnico o seguridad de sistemas, plataformas o aplicaciones del Cliente

"Servicio Profesional": Cualquier actuación técnica, consultiva o de soporte que no forme parte expresamente del servicio

contratado y cuya prestación requiera dedicación específica del personal de Almazena.

"SLA" significa según sus siglas en inglés Acuerdo de Nivel de Servicio entre ambas partes.

"Sniffer" significa cualquier herramienta, software, dispositivo o mecanismo que permita la captura, monitorización, inspección, análisis o registro del tráfico de red, con independencia del protocolo, tecnología o método empleado.

"Términos y Condiciones de Almazena" significa los presentes términos y condiciones.

"Vigencia" se refiere al periodo comprendido desde la fecha del Pedido hasta que el mismo quede resuelto de acuerdo con los términos y condiciones del presente Pedido.

ANEXO II: Condiciones Generales

1. VIGENCIA Y RESOLUCIÓN

- 1.1. El Pedido o Contrato de Servicios tendrá efecto y entrará en vigor desde la fecha en que sea firmado y aceptado por Almazena, o en su defecto, una vez que Almazena compruebe de forma efectiva el cobro del servicio contratado y se lo comuniqué al Cliente. La duración inicial del contrato dependerá de la modalidad elegida por el Cliente en su nota de pedido, pudiendo ser mensual o anual.
- 1.2. Al finalizar el Periodo Inicial, el Pedido se entenderá automática y tácitamente prorrogado por periodos sucesivos equivalentes al periodo de duración inicial contratado, a menos que cualquiera de las Partes envíe a la otra Parte una notificación por escrito manifestando su voluntad contraria a la prórroga. Dicha notificación de baja o no renovación deberá remitirse con una antelación mínima de **diez (10) días** a la fecha de finalización del Periodo Inicial o de cualquiera de sus prórrogas, pudiendo enviarse mediante correo electrónico dirigido a info@almazena.com desde la dirección designada por el Cliente.
- 1.3. Si el Cliente no efectúa cualquier pago adeudado en virtud de este Pedido a su vencimiento, se procederá conforme a los siguientes plazos de gracia:
- A los siete (7) días** desde el vencimiento del pago sin que este se haya hecho efectivo, Almazena quedará facultada para suspender temporalmente el suministro de cualquiera de los Servicios, o de la totalidad de los mismos. El Cliente deberá pagar los Cargos correspondientes durante cualquier periodo de suspensión y no se le permitirá el acceso a las instalaciones físicas hasta regularizar su situación.
- A los diez (10) días** desde el vencimiento sin recibir el pago, Almazena podrá, a su exclusiva discreción, desactivar totalmente el acceso a la red, proceder al borrado definitivo de la cuenta y resolver el presente Pedido con efecto inmediato, sin obligación de devolver cantidad alguna por cuotas ni indemnizar por daños y perjuicios.
- 1.4. Si el Cliente solicita la restitución y reactivación de un servicio suspendido por impago, deberá satisfacer con carácter previo todas las cantidades adeudadas y abonar una tarifa fija de **veinte euros (20,00 €)** en concepto de gastos de gestión de reconexión. Una vez recibida la justificación bancaria del pago, Almazena reactivará los servicios en un plazo máximo de tres (3) días laborables. Si Almazena ya hubiera procedido al borrado de los datos por alcanzar el límite de diez (10) días, el servicio se pondrá en marcha como nuevo entorno sin posibilidad de recuperar la información histórica.
- 1.5. Cualquiera de las Partes podrá resolver este Pedido mediante notificación escrita, con efecto inmediato, si la otra Parte deja de operar en el negocio o si deviene insolvente, o si se nombra a un síndico, a un interventor administrativo, a un administrador o a un gestor para la totalidad o parte de sus activos o negocios, si llega a un acuerdo o convenio con sus acreedores, si

emprende o es objeto de cualquier acción similar como consecuencia de la deuda o si se dicta cualquier orden o resolución para su disolución o liquidación.

- 1.6. Cualquiera de las Partes podrá anular un Pedido con efecto inmediato si la otra comete un incumplimiento sustancial de este Pedido y si, siendo capaz de subsanarlo, dicho incumplimiento no se subsana dentro de un plazo de treinta (30) días a partir de la notificación escrita enviada a la Parte incumplidora por la otra Parte. Cuando dicho incumplimiento no se pueda subsanar, la Parte no incumplidora podrá anular el Pedido mediante notificación escrita con efecto inmediato.
- 1.7. En caso de que un Pedido sea anulado de forma anticipada por causas no imputables a un incumplimiento de Almazena, se aplicará lo siguiente:
- Si la rescisión ocurre antes de la Fecha de Inicio del Servicio, el Cliente reembolsará a Almazena todos los costes razonables sufridos para la preparación de dicho Servicio.
- Si ocurre después de la Fecha de Inicio del Servicio, el Cliente deberá pagar los servicios suministrados hasta la fecha de rescisión y la cantidad mínima que habría tenido que abonar hasta el final del Periodo Inicial vigente como indemnización tasada por daños y perjuicios
- 1.8. Una vez resuelto o extinguido el Pedido por cualquier causa, si el Cliente dispone de equipos físicos propios en las instalaciones de Almazena y no los retira en un plazo superior a treinta (30) días, Almazena procederá a su retirada a través de una empresa de gestión de residuos electrónicos, reservándose el derecho de repercutir los costes de dicha gestión al Cliente. Para servicios puramente virtuales alojados (VPS o Cloud), la finalización del contrato implicará el borrado de los datos vinculados a la cuenta.
- 1.9. Sin perjuicio de cualquier otro derecho, en el momento de resolución del presente Pedido, las siguientes cláusulas permanecerán vigentes por su naturaleza: Responsabilidad e Indemnización, Confidencialidad, Comunicados de Prensa, Protección de Datos y Legislación y Jurisdicción aplicable.

2. PAGO Y FACTURACIÓN

- 2.1. El Cliente pagará los cargos establecidos en el Pedido por el suministro de Productos y/o Servicios.
- 2.2. Almazena facturará todos los Cargos, a primeros de mes, con la frecuencia establecida en el Pedido, y el Cliente pagará todos los importes en el momento del vencimiento de los mismos de acuerdo con la factura, o según se determine de otro modo, dentro de un plazo de diez (10) días desde la fecha de la factura, salvo que se indique de otro modo en el Pedido.
- 2.3. Cada primero de enero, Almazena revisará los Cargos y podrá incrementar cualquier Cargo de acuerdo con el Índice de Precios de Consumo (IPC) para los doce (12) meses anteriores, con un mínimo del 1%.

2.4. Todos los importes relacionados con los Cargos deberán pagarse en euros o según lo especificado en el Pedido, y se pagarán libres de cualquier deducción o retención de impuestos en origen (salvo lo dispuesto en la Cláusula 3.2 siguiente o de lo que exija la legislación aplicable). Para evitar cualquier duda, dichos pagos serán netos de cualquier cargo bancario. En la medida en que la legislación aplicable requiera cualquier deducción o retención de impuestos en origen, el Cliente incrementará el importe de aquel pago para garantizar que Almazena perciba el importe que habría percibido en caso de no haberse tenido que aplicar tal deducción o retención de impuestos en origen.

2.5. En caso de que el Cliente cuestione de buena fe cualquier parte de los Cargos contenidos en una factura, el Cliente pagará la totalidad de la porción no cuestionada de la factura en la fecha de su vencimiento y remitirá una reclamación documentada por el importe cuestionado. Como mínimo, la reclamación documentada indicará el importe cuestionado y el motivo de la discrepancia, y proporcionará las pruebas que sean razonablemente necesarias para apoyar la reclamación. Las Partes negociarán de buena fe para intentar resolver la controversia, y si no la pueden resolver en un plazo de sesenta (60) días desde la fecha de la factura, cualquiera de las Partes podrá emprender acciones judiciales. Si el cliente no presenta una reclamación documentada antes de la fecha de vencimiento del pago de la factura, el Cliente renuncia a cualquier derecho a impugnar dicha factura.

2.6. El incumplimiento por parte del Cliente de cualquiera de las obligaciones de pago facultará a Almazena para exigir, sin necesidad de requerimiento previo, el interés de demora previsto en la legislación vigente aplicable a las operaciones comerciales entre empresas, desde el día siguiente al vencimiento de la factura hasta la fecha de su completo pago, sin perjuicio del derecho de Almazena a reclamar los gastos ocasionados por la gestión del cobro y cualesquiera otros daños y perjuicios que legalmente pudieran corresponder.

2.7. Como condición para la aceptación de cualquier Pedido o la continuación del suministro de cualquier Producto y/o Servicio por parte de Almazena, ésta podrá exigir que el Cliente aporte una fianza o un aval bancario de un importe que Almazena podrá determinar en su momento y a su exclusiva discreción. Almazena conservará tal fianza o aval bancario como garantía del pago de los Cargos y de cualquier otro importe adeudado en virtud de este Pedido. Una vez extinguido o resuelto este Pedido, Almazena podrá aplicar tal fianza o aval bancario a cualquier importe adeudado por el Cliente a Almazena, y cualquier saldo acreedor restante se reembolsará al Cliente.

2.8. En cualquier momento y mediante notificación por escrito al Cliente, Almazena podrá limitar el crédito del Cliente y estipular que la deuda del Cliente ante Almazena por Productos y/o Servicios no podrá superar un importe determinado por Almazena. Cualquier Producto y/o Servicio que el Cliente necesite por encima de cualquiera de estos límites de crédito requerirá que el Cliente entregue a Almazena una fianza o montante igual o su-

perior al importe en el que el Cliente vaya a superar el límite de crédito.

2.9. Servicios profesionales y actuaciones técnicas no incluidas

Salvo que se establezca expresamente en el Pedido, en las Condiciones Adicionales o en el correspondiente Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), las actuaciones técnicas solicitadas por el Cliente que excedan de la prestación ordinaria del servicio contratado tendrán la consideración de servicios profesionales y podrán ser facturadas de forma independiente conforme a la tarifa vigente.

Tendrán esta consideración, entre otras, las actuaciones de consultoría, administración de sistemas, análisis de incidencias, recuperación de información, restauración de copias de seguridad, extracción de registros históricos (logs), migraciones, reconfiguraciones, optimización de sistemas, recuperación tras incidentes de seguridad, asistencia en procedimientos judiciales o periciales, elaboración de informes técnicos, así como cualquier otra intervención técnica que requiera dedicación específica del personal de Almazena.

Estas actuaciones serán facturadas conforme a la tarifa vigente de servicios profesionales, salvo que las mismas se encuentren expresamente incluidas en el servicio contratado.

2.10. El soporte técnico incluido en cada servicio se limitará a las actuaciones expresamente contempladas en el servicio contratado y en su correspondiente SLA. Cualquier intervención que implique trabajos de administración, configuración, desarrollo, recuperación, consultoría, análisis o actuaciones sobre aplicaciones, sistemas o infraestructuras del Cliente que excedan del soporte ordinario podrá ser considerada un servicio profesional facturable. La relación anterior tiene carácter meramente enunciativo y no limitativo.

2.11. Recuperación de información desde copias de seguridad y registros históricos

Almazena podrá realizar, por motivos operativos, de continuidad del servicio, seguridad o cumplimiento normativo, copias de seguridad de los sistemas y conservar registros históricos (logs) de determinados servicios, con independencia de que el Cliente tenga o no contratado un servicio específico de copias de seguridad o de conservación de registros.

La existencia de dichas copias de seguridad o registros históricos no implica que el Cliente tenga derecho a su restauración o recuperación sin coste, ni constituye un servicio incluido en el contrato, salvo que así se establezca expresamente en el Pedido o en las Condiciones Particulares del servicio contratado.

Cuando el Cliente no tenga contratado un servicio específico de copias de seguridad o recuperación, cualquier solicitud de restauración de información, recuperación de datos desde copias de seguridad o extracción de información contenida en registros históricos será considerada un servicio profesional facturable. Dichas actuaciones tendrán un coste que será facturada conforme a la tarifa vigente de servicios profesionales, en función del tiempo y los recursos técnicos necesarios para su ejecución.

Almazena realizará estas actuaciones empleando medios razonables, sin garantizar la disponibilidad, integridad o posibilidad de recuperación de la información solicitada.

3. IMPUESTOS

3.1. Las tarifas de los Servicios y cualquier otro cargo o tarifa en virtud de este Pedido no incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) ni ningún otro impuesto, indirecto o sobre las ventas, similar que pueda ser aplicable. Si Almazena debe aplicar el IVA o cualquier impuesto sobre las ventas o similar, el mismo se sumará al precio acordado (mediante una factura aparte si dichos Cargos ya se habían facturado) y el Cliente los pagará, además de dicho precio.

3.2. En caso de ser aplicable la Retención de Impuestos en Origen a cualquier pago por suministros proporcionados en virtud de este Pedido, el Cliente podrá retener la cantidad que exija la legislación aplicable, pero deberá pagar un importe adicional de acuerdo con la Cláusula 2.4, y deberá comunicar a Almazena, antes del pago, la aplicación de dicha retención de impuestos en origen. El Cliente y Almazena se comprometen a cooperar para reducir lo máximo posible el importe de la Retención de Impuestos en Origen, presentando solicitudes de compensación anticipada, según los tratados de doble imposición correspondientes (cuando sea aplicable), a la autoridad fiscal competente para reducir el tipo de la retención de impuestos en origen o conseguir la total exención de dicho importe cuando sea aplicable. En caso de que Almazena proporcione al Cliente un certificado de exención debidamente autorizado, el Cliente conviene en eximir a Almazena de acuerdo con la legislación fiscal aplicable, con efecto a partir de la fecha en que el Cliente reciba el certificado de exención. En cualquier caso, el Cliente se compromete a dar cuentas puntualmente de cualquier impuesto retenido en origen a las autoridades fiscales y a proporcionar a Almazena la documentación pertinente de los impuestos retenidos en origen, a fin de que Almazena pueda obtener el abono en cuenta o el reembolso de la retención de impuestos en origen, según sea aplicable.

3.3. Ninguna de las Partes será responsable de los impuestos de la otra parte basados en los ingresos (incluidas las ganancias derivadas de la enajenación de capital).

3.4. Cualquier otro impuesto o gravamen derivado del uso de la capacidad (incluidos los impuestos locales) será responsabilidad del Cliente, y Almazena se reserva el derecho de repercutirlos al Cliente.

3.5. Cualquier impuesto sobre actos jurídicos documentados o aranceles registrales, así como otros impuestos relativos a la documentación de las transacciones individuales llevadas a cabo en virtud de este Pedido, correrán a cargo del Cliente.

4. CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN

4.1. Almazena obtendrá todos los permisos, licencias, autorizaciones y consentimientos exigidos por cualquier autoridad u organismo oficial o regulador aplicable que sean necesarios para

que Almazena le suministre al Cliente los Productos y/o Servicios.

4.2. El Cliente obtendrá todos los permisos, licencias, autorizaciones y consentimientos exigidos por cualquier autoridad u organismo oficial o regulador aplicable que sean necesarios para que el Cliente utilice los Productos y/o Servicios. El Cliente utilizará los Productos y/o Servicios de acuerdo con la legislación aplicable y con sujeción a la misma.

4.3. Cada Parte cumplirá todas las leyes aplicables (incluidas, aunque sin limitarse a ellas, las relacionadas con la protección de datos) al proporcionar o utilizar (según corresponda) los Productos y/o Servicios.

4.4. Todos los datos serán almacenados en centros de datos ubicados en España.

4.5. Ambas Partes deben acordar los procedimientos para responder a las solicitudes de posibles pruebas digitales u otra información procedente del entorno de computación en la nube.

5. USO ACEPTABLE DE LOS SERVICIOS

5.1. Uso conforme a la legislación

El Cliente utilizará los Productos y Servicios de conformidad con la legislación aplicable, las presentes Condiciones Generales, las Condiciones Adicionales que resulten de aplicación y las instrucciones técnicas razonables comunicadas por Almazena para garantizar la seguridad, estabilidad e integridad de la infraestructura y de los servicios.

5.2. Actividades prohibidas

El Cliente se abstendrá de utilizar los Productos o Servicios para realizar actividades ilícitas o contrarias a la buena fe, así como cualquier actuación que pueda comprometer la disponibilidad, seguridad o funcionamiento de los sistemas de Almazena o de terceros. En particular, y sin carácter limitativo, queda prohibido:

- distribuir malware, ransomware, virus, troyanos o cualquier otro código malicioso;
- realizar campañas de phishing, fraude electrónico, suplantación de identidad o captación ilícita de credenciales;
- enviar correo no solicitado (spam) o utilizar los servicios para actividades de envío masivo no autorizadas;
- realizar ataques de denegación de servicio (DoS/DDoS), escaneos masivos, intentos de intrusión o explotación de vulnerabilidades sobre sistemas propios o ajenos sin autorización expresa y documentada del titular de dichos sistemas;
- almacenar, distribuir o facilitar contenidos cuya posesión o difusión resulte ilícita conforme a la legislación aplicable;
- vulnerar derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros;
- utilizar los servicios para minería de criptomonedas, entrenamiento o inferencia de modelos, u otras cargas de trabajo intensivas no declaradas en el Pedido, cuando

ello suponga un consumo de recursos incompatible con las características del servicio contratado;

- h) utilizar los servicios para actividades que puedan ocasionar un perjuicio significativo a la reputación, disponibilidad o seguridad de la infraestructura de Almazena o de terceros;
- i) eludir, desactivar o intentar burlar las medidas de seguridad implantadas por Almazena, o intentar acceder a sistemas, redes, cuentas o información para los que no se disponga de autorización expresa.

5.3. Responsabilidad del Cliente

El Cliente será el único responsable del contenido alojado, transmitido o tratado mediante los Productos y Servicios contratados, así como de la actividad desarrollada por sus empleados, colaboradores, usuarios autorizados o cualquier tercero que utilice los servicios mediante sus credenciales o bajo su control, incluso cuando dicho uso no haya sido autorizado expresamente por el Cliente, salvo que este acredite haber cumplido con la diligencia exigible conforme a la Cláusula 21.7.2.

5.4. Medidas de protección

Cuando Almazena detecte un uso que pueda comprometer la seguridad, disponibilidad o estabilidad de su infraestructura, de otros clientes o de terceros, podrá adoptar de forma inmediata y proporcionada las medidas técnicas que resulten necesarias para contener el incidente, incluyendo el bloqueo temporal de cuentas, direcciones IP, dominios, servicios o recursos afectados, la limitación de determinadas funcionalidades o la suspensión preventiva del servicio. Almazena aplicará, en la medida de lo posible, la medida menos restrictiva que resulte suficiente para contener el riesgo detectado, e informará al Cliente con la mayor brevedad posible de las medidas adoptadas y de las causas que las motivan, salvo que dicha comunicación pudiera comprometer la propia contención del incidente o resulte contraria a un requerimiento de una autoridad competente.

5.5. Colaboración

El Cliente colaborará con Almazena en la investigación y resolución de incidentes de seguridad o requerimientos efectuados por autoridades competentes cuando dichos incidentes o requerimientos estén relacionados con los Productos o Servicios contratados.

5.6. Incumplimiento

El incumplimiento de la presente cláusula facultará a Almazena para suspender total o parcialmente la prestación de los Productos o Servicios afectados mientras persista la situación que motivó dicha medida, sin que ello genere derecho a indemnización a favor del Cliente ni derecho a crédito o compensación alguno conforme a la Cláusula 22, y sin perjuicio del ejercicio de las acciones legales que pudieran corresponder a Almazena, incluida la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.

5.7. Uso de recursos compartidos

El Cliente se compromete a utilizar los recursos de compu-

tación, almacenamiento, red y demás infraestructuras compartidas de forma razonable y conforme a las características del servicio contratado, absteniéndose de realizar actuaciones que puedan degradar significativamente el rendimiento o la disponibilidad de los servicios prestados a otros clientes.

6. SOFTWARE Y LICENCIAS

6.1. Derecho de uso

Cuando la prestación de los Productos o Servicios contratados requiera la utilización de software, plataformas, aplicaciones o servicios prestados por Almazena o por terceros, el Cliente dispondrá únicamente de un derecho de uso, no exclusivo, intransferible y limitado a la duración y alcance del servicio contratado.

Dicho derecho no implica la transmisión de ningún derecho de propiedad intelectual ni de titularidad sobre el software, sus actualizaciones, configuraciones, documentación o cualquier otro elemento asociado.

6.2. Licencias de terceros

Cuando los Productos o Servicios incorporen software o servicios licenciados por terceros, incluyendo sistemas operativos, plataformas cloud, soluciones de virtualización, aplicaciones de colaboración, correo electrónico, seguridad o cualquier otro componente, el Cliente acepta que su utilización podrá quedar sometida, además de las presentes Condiciones Generales, a los términos de licencia, uso o prestación establecidos por sus respectivos titulares.

6.3. Uso permitido

El Cliente utilizará el software únicamente para los fines previstos en el servicio contratado y se abstendrá de realizar cualquier actuación que pueda vulnerar los derechos de propiedad intelectual o las condiciones de licencia aplicables.

6.4. Restricciones

Salvo autorización expresa o cuando la legislación aplicable lo permita de forma imperativa, el Cliente no podrá:

- a) copiar, reproducir, distribuir o comunicar públicamente el software;
- b) modificar, adaptar, traducir o crear obras derivadas;
- c) descompilar, desensamblar o realizar ingeniería inversa;
- d) eliminar avisos de propiedad intelectual;
- e) sublicenciar, ceder, alquilar o poner el software a disposición de terceros fuera del ámbito del servicio contratado.

6.5. Actualizaciones

Almazena podrá instalar, sustituir, actualizar o retirar versiones del software utilizadas para la prestación del servicio cuando resulte necesario por motivos técnicos, operativos, de seguridad, mantenimiento, obsolescencia o por requerimientos del fabricante o proveedor, procurando que dichas actuaciones afecten lo mínimo posible a la continuidad del servicio.

6.6. Fin del servicio

Finalizada la prestación del servicio o extinguido el contrato, el

derecho de uso del software finalizará automáticamente, debiendo el Cliente cesar inmediatamente su utilización, salvo que disponga de una licencia independiente otorgada directamente por el titular correspondiente.

6.7. Software de terceros

Almazena no será responsable de modificaciones en funcionalidades, políticas de licenciamiento, limitaciones, interrupciones del servicio o decisiones adoptadas por fabricantes o proveedores de software de terceros que afecten a los Productos o Servicios contratados, sin perjuicio de realizar los esfuerzos razonables para minimizar su impacto sobre el Cliente.

7. NATURALEZA DE LOS DERECHOS

7.1. Salvo disposición contraria en el presente Pedido, nada en el presente Pedido conferirá o concederá al Cliente:

7.1.1. ninguna patente ni cualquier otro derecho ni licencia sobre cualquier propiedad intelectual derivada de o en relación con aparatos, sistemas, o métodos utilizados por Almazena o por el Cliente en relación con el uso de los Productos y/o Servicios; o

7.1.2. ninguna propiedad o derechos relativos a la propiedad o derechos de cualquier naturaleza en o sobre el equipamiento o la propiedad de Almazena.

7.2. Todos los derechos concedidos por el presente Pedido y las obligaciones contraídas en virtud del mismo son puramente contractuales. Nada de lo contenido en este Pedido concederá al Cliente ningún título de propiedad, derecho de propiedad ni posesión sobre ninguno de los elementos objeto del Pedido.

8. CESIÓN

8.1. Salvo lo estipulado a continuación, ni Almazena ni el Cliente podrán, en ningún momento, ceder, subcontratar ni sublicenciar licencias de ninguno de sus derechos u obligaciones en virtud de este Pedido, ni disponer de ellos de otra forma.

8.2. Cada una de las Partes podrá ceder cualquiera de sus derechos y obligaciones en virtud de este Pedido a cualquiera de sus Compañías del Grupo (o a sus sucesores, a través de una fusión o adquisición de sustancialmente la totalidad de sus activos), con el consentimiento previo por escrito de la otra Parte (que no se denegará ni demorará sin motivo).

8.3. Almazena podrá subcontratar cualquiera o todas las obligaciones derivadas del presente Pedido a un tercero, si bien Almazena seguirá siendo responsable hacia el Cliente respecto al cumplimiento de dichas obligaciones.

9. RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACIÓN

9.1. Salvo estipulación en otro sentido en este pedido, incluidos los anexos:

9.1.1. Almazena no ofrece ninguna garantía, manifestación ni otros acuerdos, ni explícitos ni implícitos, respecto a los productos y/o servicios, incluidas, aunque sin limitarse a ellas, las garantías implícitas de comerciabilidad o aptitud

para un propósito determinado.

9.1.2. Todas las garantías relativas a la satisfacción de la calidad o la aptitud para un propósito determinado quedan expresamente excluidas.

9.2. Con sujeción a la Cláusula 9.3, en ningún caso, ninguna de las partes será responsable de daños especiales, incidentales, consecuenciales, indirectos ni punitivos, pérdida de renta o beneficio, pérdida de ingresos, pérdida de datos, pérdida de uso de cualquier propiedad, coste de actividad, equipo o servicio sustitutivo ni coste de los tiempos de inactividad.

9.3. Nada en esta Cláusula 9 servirá para excluir o limitar la responsabilidad del Cliente respecto a:

9.3.1. el pago de los cargos; o

9.3.2. reparaciones (o si la reparación no es posible, el remplazo) de cualquier propiedad tangible que haya sido dañada intencionalmente o por la negligencia del cliente o sus empleados mientras estos se encuentren en las instalaciones de Almazena, o

9.3.3. interferencias o interrupciones ocasionadas a otros clientes, por manipulación intencionada, o negligencia del Cliente, en la configuración y protección de sus equipos.

9.4. Salvo estipulación expresa en otro sentido en las Condiciones Particulares aplicables a un servicio determinado, y con sujeción a lo dispuesto en las Cláusulas 9.1, 9.2, 9.3 y 9.5, la responsabilidad total y acumulada de cada Parte frente a la otra por cualquier reclamación, pérdida o daño derivado de o relacionado con el presente Pedido, con independencia de su naturaleza contractual, extracontractual o de cualquier otra índole, no podrá exceder de:

i. cinco mil euros (5.000,00 €) respecto de cualquier incidencia individual o serie de incidencias relacionadas entre sí; y

ii. diez mil euros (10.000,00 €) en cómputo agregado durante cualquier periodo de doce (12) meses consecutivos.

Cualquier importe abonado, acreditado o compensado por Almazena al Cliente en concepto de créditos o indemnizaciones por incumplimiento de los niveles de servicio (SLA), conforme a lo previsto en la Cláusula 22, se computará e imputará contra los límites de responsabilidad establecidos en el párrafo anterior, de modo que la responsabilidad total y acumulada de Almazena frente al Cliente, por todos los conceptos derivados del presente Pedido, no podrá en ningún caso superar dichos límites

9.5. Nada de lo contenido en este pedido excluirá ni limitará la responsabilidad de cualquiera de las partes:

9.5.1. por dolo o por fallecimiento o daños personales causados por su negligencia, o

9.5.2. en relación con la indemnización por propiedad intelectual establecida en la Cláusula 10.

9.6. El Cliente indemnizará, defenderá, protegerá y mantendrá a

Almazena indemne ante cualquier responsabilidad, reclamación, daño, pérdida, coste, gasto, sentencia (incluidos los honorarios y las costas legales razonables o los costes impuestos contra Almazena) y litigio que se derive de este Pedido o esté relacionado con el mismo contra Almazena por un tercero derivado del uso por el Cliente de los Productos y/o Servicios, o por la negligencia o el comportamiento incorrecto intencionado del Cliente (ya sea por acción u omisión). El Cliente, a su propia costa, también proveerá a Almazena, en la medida en que sea razonablemente necesaria, con total autoridad, información y asistencia para la defensa de, o acuerdo o convenio en relación con dicha reclamación.

9.7. Las funciones y responsabilidades de ambas partes deben establecerse en un acuerdo.

10. INDEMNIZACIÓN POR PROPIEDAD INTELECTUAL

10.1. Cada Parte (la "Parte Indemnizante") defenderá, indemnizará y mantendrá indemne a la otra Parte (la "Parte Indemnizada") frente a cualquier reclamación, demanda, acción o procedimiento formulado por un tercero contra la Parte Indemnizada, en la medida en que se fundamente en que los Productos y/o Servicios suministrados por la Parte Indemnizante, o, en su caso, los contenidos, materiales o desarrollos aportados por ella, infringen o presuntamente infringen Derechos de Propiedad Intelectual de dicho tercero.

10.2. La obligación de indemnizar prevista en la Cláusula 10.1 quedará condicionada a que la Parte Indemnizada:

- a) notifique por escrito y sin demora injustificada a la Parte Indemnizante la existencia de la reclamación, tan pronto como tenga conocimiento de ella;
- b) otorgue a la Parte Indemnizante el control y la dirección exclusivos de la defensa y de cualquier negociación, transacción o acuerdo relativo a la reclamación, sin que la Parte Indemnizada pueda reconocer responsabilidad, allanarse o transigir sin el consentimiento previo por escrito de la Parte Indemnizante; y
- c) preste a la Parte Indemnizante, a costa de esta última, la colaboración y asistencia que razonablemente le sea solicitada para la defensa de la reclamación.

10.3. Ninguna Parte tendrá obligación de indemnizar a la otra conforme a esta Cláusula 10 respecto de cualquier reclamación que se derive, total o parcialmente, de:

- a) la combinación, integración o uso de los Productos y/o Servicios de una Parte junto con productos, servicios, datos, contenidos o desarrollos no suministrados por dicha Parte, cuando la infracción no se hubiera producido sin dicha combinación, salvo que dicha combinación hubiera sido expresamente autorizada o instruida por la Parte cuya responsabilidad se pretenda exigir;
- b) cualquier modificación, adaptación o alteración de los Productos y/o Servicios realizada por la otra Parte o por cuenta de esta sin autorización expresa de la Parte que los hubiera suministrado, cuando la infracción no se hu-

biera producido de no mediar dicha modificación; o

- c) el incumplimiento por la Parte Indemnizada de las especificaciones técnicas, instrucciones de uso o condiciones de licencia comunicadas por la Parte Indemnizante.

10.4. En caso de que un tribunal u organismo competente determine que los Productos y/o Servicios infringen Derechos de Propiedad Intelectual de un tercero, o si Almazena considera razonablemente probable dicha infracción, Almazena podrá, a su elección y sin coste adicional para el Cliente: (i) obtener para el Cliente el derecho a continuar utilizando los Productos y/o Servicios; (ii) modificarlos o sustituirlos por otros de funcionalidad sustancialmente equivalente que no infrinjan tales derechos; o, si ninguna de las anteriores fuera razonablemente posible, (iii) resolver el Pedido respecto del Producto y/o Servicio afectado, reembolsando al Cliente la parte proporcional de los importes abonados por anticipado y no disfrutados.

10.5. Cualquier reclamación relativa a la infracción de Derechos de Propiedad Intelectual de terceros podrá dirigirse a Almazena a la dirección de correo electrónico info@almazena.com o por correo postal a C/ Yécora, 4, 28022 Madrid.

10.6. La indemnización prevista en esta Cláusula 10 no estará sujeta a los límites de responsabilidad establecidos en la Cláusula 9.4, de conformidad con la excepción prevista en la Cláusula 9.5.

11. FUERZA MAYOR

No se considerará que una Parte ha incumplido cualquiera de sus obligaciones en virtud de este Pedido si el cumplimiento de tal obligación lo han impedido o demorado, y en la medida en que así haya sido, desastres naturales o actos de guerra, estado de sitio o excepción, insurrección o revuelta, incendio, inundación, explosión, terremoto o conflicto laboral que provoque cese, ralentización o interrupción del trabajo, emergencia de ámbito nacional, acto u omisión de cualquier autoridad oficial o agencia de la misma, imposibilidad, después de unos esfuerzos razonables, de obtener equipos, datos o materiales de los proveedores o cualquier otra circunstancia que esté fuera del control razonable de aquella Parte ("Caso de Fuerza Mayor"), siempre y cuando dicho Caso de Fuerza Mayor no haya sido provocado por negligencia de aquella Parte, y dicha Parte haya notificado a la otra por escrito el Caso de Fuerza Mayor. La Parte que notifique un Caso de fuerza Mayor deberá hacer todo lo que sea razonablemente posible para evitar o reducir los efectos de un Caso de Fuerza Mayor. Al producirse un Caso de Fuerza Mayor, el periodo de ejecución de las obligaciones asumidas en virtud del presente Pedido se prorrogará durante el periodo de demora en el cumplimiento o de imposibilidad del mismo debido a tal circunstancia. Si resulta que un Caso de Fuerza Mayor continúa durante un periodo de más de un mes seguido, la otra Parte tendrá derecho a resolver este Pedido.

12. NULIDAD PARCIAL

Si cualquiera de las estipulaciones de este Pedido es declarada nula, inválida o no aplicable por una autoridad arbitral, judicial o reguladora competente, dicha estipulación, en la medida permitida por la legislación aplicable, se considerará eliminada de este Pedido, con el propósito que las estipulaciones restantes conserven toda su fuerza y efecto.

13. RENUNCIA

La renuncia de cualquiera de las Partes, total o parcialmente, a ejercer las acciones pertinentes ante una violación o un incumplimiento de cualquiera de las estipulaciones de este Pedido, o el hecho de que la otra Parte no obligue a cumplir, total o parcialmente, en una o más ocasiones, las estipulaciones de este Pedido o no ejerza cualquier derecho o privilegio en virtud del presente Pedido, no se interpretará como una renuncia ante cualquier violación o incumplimiento posterior de naturaleza similar, ni como una renuncia respecto a cualquiera de tales estipulaciones, derechos o privilegios de este Pedido.

14. NOTIFICACIONES

Toda notificación, demanda, certificación u otra comunicación efectuada en virtud de este Pedido deberá hacerse por escrito y se entregará en mano o se enviará por correo certificado al domicilio social de la Parte correspondiente tal y como se indica en el presente Pedido o a la dirección que cada Parte pueda notificar por escrito a la otra. Cualquiera de tales notificaciones, demandas u otras comunicaciones se considerará recibida, si se entrega en mano, en el momento de la entrega, y si se envía por correo, una vez transcurridos cinco (5) Días Laborables desde que la notificación se depositó en correos, franqueada.

15. MODIFICACIONES

Este Pedido y cualquiera de sus estipulaciones solamente se podrán modificar o complementar mediante acuerdo por escrito firmado por una persona debidamente autorizada en nombre de cada una de las Partes.

16. CONFIDENCIALIDAD

16.1. Cada Parte mantendrá la confidencialidad de toda la información (incluidas las condiciones de este Pedido) y documentación, incluida (sin limitación) la información referente a secretos empresariales o comerciales, procesos, tecnología o métodos usados por la otra Parte en el desarrollo del negocio ("Información Confidencial") obtenida de la otra Parte en virtud de este Pedido o en relación con el mismo. A fin de proteger los derechos e intereses de la otra Parte en virtud del presente Pedido, una Parte solamente podrá revelar información confidencial referente a la otra Parte a aquellos empleados o empleados de sus Compañías del Grupo que necesiten conocer dicha Información Confidencial a efectos de este Pedido. Cada Parte aplicará el mismo nivel de cuidado para evitar la

revelación de la Información Confidencial de la otra Parte a cualquier tercero que el que la Parte receptora aplica a su propia información similar que no quiere revelar a terceros.

16.2. Cada Parte conviene en que no usará ninguna Información Confidencial referente a la otra Parte para ningún propósito que no sea el cumplimiento de sus respectivas obligaciones o para hacer cumplir sus derechos en virtud de este Pedido o según lo permitido en el presente, ni copiará ni revelará nada de dicha Información Confidencial a ningún tercero sin el consentimiento escrito de un representante autorizado de la otra Parte. Sin embargo, ambas Partes podrán revelar este Pedido a sus propios asesores profesionales, agentes o representantes, o a los de sus Compañías del Grupo (incluidos los que les estén ayudando en relación con este Pedido), con sujeción a las obligaciones de confidencialidad pertinentes.

16.3. Las estipulaciones de esta Cláusula no se aplicarán a Información Confidencial que el receptor pueda demostrar, a satisfacción razonable de la Parte propietaria de la Información Confidencial, que:

16.3.1. era conocida por el receptor (sin obligación de mantener la confidencialidad de la misma) en la fecha de su revelación;

16.3.2. el receptor la ha obtenido legítimamente, después de la fecha de revelación, de buena fe, de un tercero independiente que no estuviera sujeto a ninguna obligación de confidencialidad respecto a la Información Confidencial;

16.3.3. en el momento de la revelación era totalmente de dominio público, o ha pasado a serlo posteriormente, por causa no atribuible a negligencia ni violación, por parte del receptor, de las restricciones establecidas en este Pedido o en cualquier otro acuerdo;

16.3.4. se ha desarrollado independientemente por parte del receptor o en nombre de este sin acceder ni total ni parcialmente a la Información Confidencial;

16.3.5. deba revelarse a instancias de un procedimiento legal, acción judicial, autoridad bursátil reconocida, organismo o agencia oficial u otra autoridad reguladora, en cuyo caso el receptor dará todos los pasos razonables para consultar a la otra Parte y tener en cuenta las peticiones razonables de la misma en relación con dicha revelación; y

16.3.6. haya sido revelada tras el consentimiento por escrito de las Partes.

17. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (PII)

17.1. Marco normativo aplicable

El tratamiento de datos de carácter personal en el marco del presente Pedido se rige por el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos, "RGPD"), por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales ("LOPDGDD"), y demás normativa que resulte

de aplicación.

17.2. Almazena como responsable del tratamiento

Respecto de los datos personales del propio Cliente y de las personas de contacto que este facilite a Almazena para la gestión de la relación contractual (identificación, facturación, soporte técnico y comunicaciones), Almazena, con CIF B86167962 y domicilio social en Calle Yécora, 4 - 28022 Madrid, actúa como responsable del tratamiento. Dichos datos serán tratados con la finalidad de gestionar la relación contractual, prestar los Productos y Servicios contratados, cumplir obligaciones fiscales y contables, y remitir comunicaciones relacionadas con el servicio, conservándose durante la vigencia del Pedido y, posteriormente, durante los plazos de prescripción legalmente exigibles.

17.3. Almazena como encargado del tratamiento

Cuando, para la prestación de los Productos y/o Servicios, Almazena acceda a datos personales de los que el Cliente sea responsable del tratamiento (incluyendo, entre otros, los datos de los usuarios, clientes o visitantes alojados en los sitios web, aplicaciones, bases de datos o buzones de correo del Cliente), Almazena actuará como encargado del tratamiento por cuenta del Cliente, en los términos del artículo 28 del RGPD, y en particular:

- a) tratará los datos personales únicamente siguiendo instrucciones documentadas del Cliente, incluso en lo relativo a transferencias internacionales de datos, salvo que esté obligada a ello en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que resulte de aplicación a Almazena, en cuyo caso Almazena informará al Cliente de esa exigencia legal previamente al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público;
- b) garantizará que las personas autorizadas para tratar los datos personales se hayan comprometido a respetar la confidencialidad o estén sujetas a una obligación de confidencialidad de naturaleza legal o contractual;
- c) adoptará las medidas técnicas y organizativas apropiadas exigidas por el artículo 32 RGPD para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo;
- d) respetará las condiciones para recurrir a otro encargado de tratamiento (sub-encargado) previstas en el artículo 28.2 y 28.4 RGPD. El Cliente autoriza expresamente a Almazena a subcontratar la infraestructura y conectividad necesarias para la prestación del servicio, entre otros, con AspaCloud DataCenter, Calle Pío del Río Horteiga, 8 - 47014 Valladolid, así como con aquellos otros sub-encargados que Almazena mantenga publicados en el área de cliente o comunique con una antelación mínima de quince (15) días, durante los cuales el Cliente podrá oponerse motivadamente a la incorporación de un nuevo sub-encargado;
- e) asistirá al Cliente, mediante medidas técnicas y organizativas apropiadas, en la medida de lo posible, para que

este pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes de ejercicio de derechos de los interesados;

- f) ayudará al Cliente a garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 32 a 36 RGPD (seguridad del tratamiento, notificación de brechas y evaluaciones de impacto), teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de que disponga Almazena;
- g) a elección del Cliente, suprimirá o devolverá todos los datos personales una vez finalice la prestación de los servicios de tratamiento, y suprimirá las copias existentes, salvo que el Derecho de la Unión o de los Estados miembros exija la conservación de los datos personales;
- h) pondrá a disposición del Cliente toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones de esta cláusula y permitirá y contribuirá a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del Cliente o de otro auditor autorizado por este, en los términos previstos en la Cláusula 19.

17.4. Notificación de brechas de seguridad

Almazena notificará a la autoridad de control competente cualquier violación de la seguridad de los datos personales de la que tenga conocimiento, sin dilación indebida y, de ser posible, en un plazo máximo de setenta y dos (72) horas desde que tenga constancia de ella, conforme al artículo 33 RGPD. Cuando la violación afecte a datos de los que el Cliente sea responsable del tratamiento, Almazena lo notificará al Cliente sin dilación indebida y, en todo caso, en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas desde su detección, aportando la información razonablemente disponible para que el Cliente pueda cumplir con sus propias obligaciones de notificación. Almazena mantendrá un registro de cada incidencia, incluyendo sus circunstancias, efectos y las medidas correctoras adoptadas.

17.5. Privacidad desde el diseño y por defecto; medidas de seguridad de la infraestructura subcontratada

Almazena aplicará los principios de privacidad desde el diseño y por defecto (artículo 25 RGPD) en el desarrollo y configuración de los sistemas y procesos bajo su administración directa. Asimismo, Almazena presta sus Servicios sobre infraestructura física y de DataCenter subcontratada a AspaCloud DataCenter, sub-encargado autorizado conforme a la Cláusula 17.3.d, quien cuenta con certificación vigente conforme a los estándares ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018 e ISO/IEC 27701 (o los que en cada momento sustituyan a los anteriores). Almazena trasladará contractualmente a dicho sub-encargado las obligaciones de seguridad y protección de datos exigibles conforme al artículo 28.4 RGPD, y facilitará al Cliente, previa solicitud, la evidencia de dichas certificaciones en los términos de la Cláusula 19.2.

17.6. Transferencias internacionales de datos

Almazena declara que, a la fecha del presente Pedido, no realiza transferencias internacionales de datos personales fuera

del Espacio Económico Europeo en el marco de la prestación de los Servicios, almacenándose los datos en centros de datos ubicados en España conforme a la Cláusula 4.4. En caso de que, en el futuro, resultara necesaria alguna transferencia internacional, Almazena lo comunicará al Cliente con antelación razonable y aplicará el mecanismo de garantía adecuado conforme al Capítulo V del RGPD (decisión de adecuación, cláusulas contractuales tipo, normas corporativas vinculantes u otro mecanismo válido), identificando el país de destino y el fundamento legal de la transferencia.

17.7. Derechos de los interesados

Los interesados podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición, así como retirar el consentimiento prestado, dirigiéndose por escrito a Almazena Internet, S.L., Calle Yécora, 4 - 28022 Madrid, o al Delegado de Protección de Datos en la dirección dpo@almazena.com. Asimismo, tendrán derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es) si consideran que el tratamiento no se ajusta a la normativa aplicable.

17.8. Consentimiento

La contratación de los Productos y/o Servicios y la aceptación del presente Pedido implican el consentimiento expreso del Cliente para el tratamiento de sus datos personales conforme a lo dispuesto en esta Cláusula 17, sin perjuicio de su derecho a retirarlo en cualquier momento con los efectos previstos en el artículo 7.3 RGPD.

18. COMUNICADOS DE PRENSA, MARKETING Y PUBLICIDAD

- 18.1. Almazena se compromete a documentar el cumplimiento con los requisitos contractuales del Cliente en relación con el tratamiento de PII, especialmente cuando se planifiquen actividades de marketing y/o publicidad.
- 18.2. Ninguna de las Partes efectuará ni enviará comunicados de prensa ni circulares, comunicaciones o anuncios públicos referentes a este Pedido ni al objeto del mismo sin el consentimiento previo por escrito de la otra Parte, y tal consentimiento no se denegará ni demorará sin motivo.
- 18.3. Almazena no insistirá en la inclusión de usos de marketing y/o publicidad en los que no se haya obtenido de manera justa el consentimiento expreso de los titulares de los datos personales (PII).
- 18.4. Cualquier uso de la PII para fines de marketing y publicidad solo se llevará a cabo si se ha obtenido dicho consentimiento de forma justa y explícita, y no será una condición obligatoria para el uso de los servicios contratados.

19. AUDITORÍAS Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

- 19.1. Cuando, conforme a la Cláusula 17.3, Almazena actúe como encargado del tratamiento por cuenta del Cliente, este último, en su condición de responsable del tratamiento, o un auditor independiente autorizado por él y sujeto a obligaciones de confidencialidad equivalentes a las de esta cláusula,

tendrá derecho a verificar el cumplimiento por parte de Almazena de las obligaciones establecidas en el artículo 28 RGPD y en la Cláusula 17.3, mediante:

- a) a) la solicitud de la documentación, informes de auditoría, certificaciones o evidencias que Almazena tenga disponibles conforme a la Cláusula 19.2; y/o
- b) b) la realización de una inspección o auditoría presencial, en los términos y con las limitaciones previstas en esta cláusula.

- 19.2. Almazena mantendrá y facilitará al Cliente, previa solicitud razonable, la documentación necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones como encargado del tratamiento, incluyendo, entre otra: las certificaciones vigentes conforme a los estándares ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018 e ISO/IEC 27701 (o equivalentes) de las que disponga su sub-encargado AspaCloud DataCenter respecto de la infraestructura sobre la que se prestan los Servicios, los informes de auditoría de terceros de que disponga Almazena o de los que le haga partícipe su sub-encargado, el registro de sub-encargados vigente conforme a la Cláusula 17.3.d, y el registro de incidentes de seguridad que le afecten conforme a la Cláusula 17.4. Cuando dicha documentación resulte suficiente para acreditar el cumplimiento respecto del extremo concreto que el Cliente desee verificar, Almazena podrá proponerla como alternativa a la realización de una inspección presencial conforme a la Cláusula 19.3

- 19.3. Si la documentación referida en la Cláusula 19.2 no resultara suficiente, el Cliente podrá solicitar la realización de una auditoría presencial, sujeta a las siguientes condiciones:

- a) deberá notificarse a Almazena con una antelación mínima de treinta (30) días naturales, indicando el alcance, la duración estimada y, en su caso, la identidad del auditor independiente propuesto;
- b) no podrá realizarse más de una (1) auditoría presencial por año natural, salvo que responda a un incidente de seguridad concreto que afecte a los datos del Cliente o a un requerimiento vinculante de una autoridad de control, en cuyo caso no registrará este límite;
- c) se realizará en horario laborable, con la duración mínima razonablemente necesaria para su objeto, y de forma que no interfiera de manera desproporcionada en la prestación de los servicios a Almazena ni a otros clientes, ni comprometa la seguridad de la infraestructura o la confidencialidad de la información de terceros;
- d) el auditor deberá suscribir un compromiso de confidencialidad en términos razonablemente satisfactorios para Almazena antes de acceder a cualquier instalación, sistema o documentación;
- e) los costes de la auditoría serán sufragados por el Cliente, salvo que la auditoría revele un incumplimiento sustancial imputable a Almazena de sus obligaciones conforme a la Cláusula 17.3, en cuyo caso Almazena asumirá los costes razonables de dicha auditoría.

- 19.4. Almazena prestará al Cliente y, en su caso, al auditor, la colaboración razonablemente necesaria para la realización de la auditoría, incluyendo el acceso a las instalaciones, sistemas y registros directamente relacionados con el tratamiento de los datos del Cliente, con las limitaciones necesarias para preservar la seguridad de la infraestructura y la confidencialidad de la información de otros clientes.
- 19.5. Los resultados de cualquier auditoría, así como cualquier información a la que se acceda con ocasión de la misma, tendrán la consideración de Información Confidencial a los efectos de la Cláusula 16, y no podrán ser divulgados a terceros ni utilizados para fines distintos de la verificación del cumplimiento, salvo obligación legal de comunicarlos a una autoridad competente.
- 19.6. Si la auditoría revelara un incumplimiento, Almazena presentará al Cliente, en un plazo razonable, un plan de acción correctiva con los plazos de subsanación propuestos. La existencia de un incumplimiento detectado en auditoría no exonerará al Cliente de sus obligaciones de pago conforme al presente Pedido, sin perjuicio de los derechos que puedan corresponderle conforme a la Cláusula 9.
- 19.7. Lo dispuesto en esta cláusula se entiende sin perjuicio del derecho de cualquier autoridad de control competente en materia de protección de datos a realizar las actuaciones de investigación o inspección que le correspondan conforme a la normativa aplicable.

20. PEDIDOS DE COMPAÑÍAS DEL GRUPO

Compañías del Grupo del Cliente podrán solicitar Pedidos bajo este Pedido si bien el Cliente será plenamente responsable del cumplimiento del Pedido y del presente Pedido por dicha Compañía del Grupo. A menos que figure expresamente de forma contraria en un Pedido, los términos del presente Pedido serán de aplicación a Pedidos solicitados por Compañías del Grupo del Cliente. Almazena podrá nombrar a cualquier Compañía del Grupo Aspa para aceptar un Pedido y llevar a cabo las obligaciones de Almazena en este Pedido.

21. ESTIPULACIONES GENERALES

- 21.1. Almazena no tendrá responsabilidad alguna por el contenido de cualquier comunicación transmitida a través de los Productos y/o Servicios ni por ningún contenido ni información en Internet, y el Cliente mantendrá a Almazena indemne frente todas y cada una de las demandas relacionadas con tal contenido o información como resultado del suministro o el uso de los Productos y/o Servicios.
- 21.2. Salvo en la forma aceptada expresamente y por escrito por Almazena, ésta no se compromete a transmitir mensajes, sino que ofrece el uso de sus Productos y Servicios. Almazena no garantiza que cualquiera de los Servicios vaya a ser continuo o carente de fallos o que sean compatibles con el equipamiento o la red del Cliente.
- 21.3. Almazena no tendrá responsabilidad alguna por ninguna transacción que el Cliente pueda realizar con un tercero usando los Productos y/o Servicios.
- 21.4. Cualesquiera términos y condiciones contenidos en un encargo o pedido del Cliente (que no sea un Pedido), carta o cualquier otro documento generado o gestionado por el Cliente será nulo y no tendrá validez alguna respecto a los Productos y Servicios provistos bajo el presente Pedido.
- 21.5. El Cliente no podrá tocar equipos y/o cableados de Almazena ni de otros clientes, sin el permiso explícito por escrito de su propietario.
- 21.6. El Cliente no podrá instalar, conectar ni utilizar herramientas de captura, monitorización, inspección o análisis del tráfico de red, incluyendo sniffers o tecnologías equivalentes, sobre la infraestructura de Almazena sin autorización previa y expresa por escrito. Cualquier autorización tendrá carácter limitado al alcance, finalidad y duración expresamente indicados por Almazena.
- 21.7. Servicios de correo electrónico
- 21.7.1. Los servicios de correo electrónico proporcionados por Almazena constituyen un medio de comunicación electrónica y serán utilizados por el Cliente bajo su exclusiva responsabilidad, de conformidad con la legislación vigente y las presentes Condiciones Generales.
- 21.7.2. El Cliente será responsable de la custodia y confidencialidad de las credenciales de acceso a las cuentas de correo, así como del uso que realicen sus usuarios autorizados o cualquier tercero que acceda mediante dichas credenciales, salvo que se demuestre un incumplimiento imputable a Almazena. A estos efectos, se considerará que el Cliente ha actuado con la diligencia exigible cuando haya activado, para las cuentas afectadas, las medidas de seguridad ofrecidas por Almazena conforme a la Cláusula 21.7.4 que resulten razonablemente aplicables al servicio contratado.
- 21.7.3. Corresponde al Cliente establecer y mantener políticas adecuadas de seguridad para sus usuarios, incluyendo, cuando el servicio lo permita, el uso de contraseñas robustas, autenticación multifactor (MFA), procedimientos internos de verificación de identidad y cualquier otra medida destinada a prevenir accesos no autorizados.
- 21.7.4. Almazena pondrá a disposición del Cliente, para los servicios de correo electrónico que lo permitan técnicamente, mecanismos de autenticación multifactor (MFA) y de autenticación de dominio (SPF, DKIM y DMARC), junto con la información técnica razonablemente necesaria para su configuración. Salvo pacto expreso en contrario, la activación, configuración y mantenimiento continuado de dichas medidas corresponde al Cliente o será objeto de contratación específica como Servicio Gestionado.
- 21.7.5. Almazena podrá aplicar medidas técnicas destinadas a preservar la seguridad, estabilidad y reputación de sus plataformas de correo, incluyendo sistemas antispam, antivirus, filtrado de contenidos, limitación temporal de envíos, bloqueo de cuentas comprometidas o cualquier otra medida

razonablemente necesaria para proteger la infraestructura o evitar usos fraudulentos.

21.7.6. Almazena no será responsable de los daños, pérdidas económicas, accesos no autorizados, fraude, suplantación de identidad (phishing o similares), envío de correo no autorizado, eliminación de mensajes o cualquier otra incidencia derivada del uso indebido de las credenciales del Cliente, de la actuación de terceros o del incumplimiento por parte del Cliente de las recomendaciones de seguridad puestas a su disposición conforme a la Cláusula 21.7.4, salvo en los casos de dolo o negligencia grave imputables a Almazena.

21.7.7. La prestación del servicio podrá verse afectada por políticas de seguridad, listas negras (blacklists), sistemas de reputación, mecanismos antispam o decisiones adoptadas por terceros operadores de correo electrónico, sin que ello genere responsabilidad para Almazena cuando dichas circunstancias sean ajenas a su control razonable.

21.7.8. Las actuaciones de investigación, recuperación de mensajes, análisis de incidencias, revisión de registros, asistencia en casos de fraude o compromiso de cuentas, así como cualquier otra intervención técnica extraordinaria relacionada con el servicio de correo electrónico, tendrán la consideración de servicio profesional y podrán ser facturadas conforme a la tarifa vigente, salvo que estén expresamente incluidas en el servicio contratado.

21.8. Seguridad de los servicios

21.8.1. Almazena aplicará las medidas técnicas y organizativas que resulten razonables y proporcionadas, de acuerdo con el estado de la tecnología, la naturaleza de los servicios prestados y las buenas prácticas del sector, con el fin de preservar la disponibilidad, integridad, confidencialidad y seguridad de su infraestructura y de los servicios contratados.

21.8.2. El Cliente reconoce expresamente que ningún sistema informático, infraestructura tecnológica, red de comunicaciones o servicio conectado a Internet puede garantizar una protección absoluta frente a incidentes de seguridad, accesos no autorizados, vulnerabilidades, campañas de phishing, malware, ransomware, ataques de denegación de servicio (DoS/DDoS), fraude electrónico o cualquier otra amenaza similar.

21.8.3. En consecuencia, Almazena no garantiza la ausencia total de incidentes de seguridad, comprometiéndose a aplicar las medidas técnicas y organizativas razonablemente exigibles para prevenir, detectar, contener y mitigar, en la medida de lo posible, los efectos de dichos incidentes, conforme al alcance del servicio contratado.

21.8.4. La seguridad de los servicios constituye una responsabilidad compartida entre Almazena y el Cliente, distribuida de la siguiente forma:

a) Almazena será responsable de las medidas de seguridad aplicables a la infraestructura física, de red y de virtualización bajo su control directo, así como de mante-

ner actualizados los sistemas y componentes cuya administración le corresponda contractualmente;

b) el Cliente será responsable de la gestión de sus usuarios, credenciales, dispositivos, aplicaciones, contenidos y configuraciones, así como de mantener actualizados los sistemas operativos, aplicaciones y componentes de software cuya administración no haya sido expresamente asumida por Almazena como Servicio Gestionado.

21.8.5. Cuando Almazena detecte que un servicio, sistema, cuenta o recurso del Cliente representa un riesgo cierto para la seguridad de su infraestructura, de otros clientes o de terceros, podrá adoptar de forma inmediata y proporcionada las medidas técnicas necesarias para contener dicho riesgo, incluyendo el aislamiento temporal del servicio, la limitación de funcionalidades, el bloqueo de accesos o la suspensión preventiva del servicio afectado, informando de ello al Cliente conforme a lo previsto en la Cláusula 5.4.

21.9. Conservación de registros (logs) y acceso a la información histórica

21.9.1. Almazena podrá conservar registros técnicos (logs) de los servicios prestados con fines de operación, monitorización, mantenimiento, seguridad, prevención e investigación de incidentes, cumplimiento normativo, atención de requerimientos judiciales o administrativos, así como para garantizar la continuidad y calidad de los servicios.

21.9.2. La tipología de los registros conservados, su contenido y el período de conservación podrán variar en función del servicio contratado, de los requisitos legales aplicables, de las necesidades operativas o de la evolución tecnológica de la infraestructura, sin que ello constituya una obligación contractual específica salvo pacto expreso.

21.9.3. La conservación de registros históricos no implica la obligación de facilitar su acceso, extracción, tratamiento o entrega al Cliente, salvo cuando exista obligación legal o se trate de un servicio expresamente contratado.

21.9.4. Cualquier solicitud de búsqueda, extracción, recuperación, tratamiento, análisis o certificación de información contenida en registros históricos será considerada un servicio profesional y podrá ser facturada conforme a la tarifa vigente de servicios profesionales, salvo que dicha actuación esté expresamente incluida en el servicio contratado.

21.9.5. Almazena realizará estas actuaciones utilizando medios razonables, sin garantizar que la información solicitada exista, permanezca disponible, pueda recuperarse íntegramente o resulte apta para la finalidad pretendida por el Cliente.

21.9.6. Los registros técnicos conservados por Almazena tienen una finalidad exclusivamente operativa y de seguridad. Salvo que se indique expresamente lo contrario, no constituyen evidencia pericial ni certificación del contenido de las comunicaciones o de los hechos registrados, pudiendo ser facilitados únicamente como información técnica obtenida

de los sistemas de Almazena.

22. PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE SLA

22.1. La disponibilidad de los servicios se calcula según la siguiente fórmula: $D = (T - T_n) \times 100 / T$

Donde: D es el porcentaje de disponibilidad del servicio, T es el tiempo total mensual y T_n es el tiempo en el que está el servicio fuera de los límites acordados. Este tiempo T_n será igual al que transcurre desde la apertura de la incidencia, hasta el cierre de dicha incidencia.

22.2. Las penalizaciones a aplicar serán las correspondientes a la siguiente tabla, medidas en porcentaje de descuento sobre la facturación mensual del servidor en que falle el servicio.

99,9%	$\leq D$	$\rightarrow$ 0% de descuento
99,0%	$\leq D < 99,9\%$	$\rightarrow$ 5% de descuento
98,0%	$\leq D < 99,0\%$	$\rightarrow$ 25% de descuento
97,0%	$\leq D < 98,0\%$	$\rightarrow$ 50% de descuento
96,0%	$\leq D < 97,0\%$	$\rightarrow$ 75% de descuento
	$D < 96,0\%$	$\rightarrow$ 100% de descuento

22.3. No se considera tiempo de caída aquel debido a problemas derivados de un mal uso de la red, o una mala configuración de la red por parte del Cliente.

Las intervenciones programadas no computarán como falta de servicio.

Así mismo, para disponer de garantía de continuidad tanto en electricidad como en comunicaciones, el Cliente deberá disponer de elementos redundantes en sus equipos para conectarlos, al menos, a dos dispositivos distintos.

22.4. El cliente ha de solicitar por escrito la devolución del importe por la presente garantía, indicando el día en que se ha producido el corte, y el tiempo aproximado de corte.

El importe de la devolución será añadido a crédito en la cuenta del Cliente, y será deducido de la siguiente factura por el servicio.

22.5. Compromiso de Tiempos de Respuesta (SLA)

Almazena se obliga contractualmente a cumplir con los siguientes tiempos máximos de respuesta técnica, medidos desde la apertura del ticket correspondiente por el Cliente:

Tipo de Incidencia / Gravedad	Tiempo Máximo de Respuesta
Urgente (Pérdida total del servicio / Caída crítica)	Inferior a 60 minutos
Normal / Baja (Mejoras, dudas o cambios de configuración)	Inferior a 48 horas laborables

22.6. Objetivos de Resolución de Incidencias

Almazena establece los siguientes objetivos mínimos de resolución efectiva para las incidencias técnicas bajo su control directo:

- Urgente: Resolución del 90% de los casos en los primeros

60 minutos desde la apertura del ticket.

- Alta: Resolución del 90% de los casos en las primeras 8 horas laborables.
- Baja: Resolución del 90% de los casos en las primeras 48 horas laborables.

Para el cómputo de estos tiempos de respuesta y resolución, se pausará el cronómetro durante los periodos en los que el ticket permanezca en estado "Pendiente del Cliente" (a la espera de información técnica, contraseñas o autorizaciones necesarias) o "Pendiente del Fabricante" (cuando la anomalía dependa de un fallo de software de un tercero externo o proveedor de licencias).

23. CONSUMO EXCESIVO DE ENERGÍA EN SERVICIOS DE COLOCATION

23.1. **Ámbito de aplicación**

Lo dispuesto en esta Cláusula 23 resulta de aplicación **exclusivamente a los servicios de colocation**, entendiéndose por tales aquellos en los que el Cliente aloja equipos físicos de su propiedad o bajo su responsabilidad en las instalaciones de Almazena (rack, espacio o bastidor), y en los que el consumo eléctrico depende directamente del hardware del Cliente. Esta cláusula **no resulta de aplicación** a los servicios de HOSTING, VPS CLOUD, DATACENTER CLOUD ni a ningún otro servicio prestado sobre infraestructura virtual o gestionada por Almazena, en los que el consumo eléctrico de la infraestructura subyacente no depende de equipos físicos del Cliente y se entiende íntegramente comprendido en el precio del servicio contratado.

23.2. **Consumo presupuestado**

El Cliente reconoce y acepta que:

- Almazena ha calculado los honorarios, gastos y cargos correspondientes al servicio de colocation contratado asumiendo que el consumo de energía de los equipos del Cliente no excede el consumo eléctrico expresamente presupuestado y reflejado en el Pedido o en las Condiciones Particulares del servicio de colocation ("Consumo Presupuestado"); y
- el consumo de energía de sus equipos por encima del Consumo Presupuestado puede tener efectos perjudiciales sobre la instalación eléctrica, la refrigeración y los equipos de terceros alojados en el mismo espacio o bastidor compartido.

23.3. **Notificación de infracción**

Si el consumo de energía de los equipos del Cliente resultara superior al Consumo Presupuestado, Almazena quedará facultada (aunque no obligada) para notificar dicha circunstancia al Cliente ("Infracción por Consumo Excesivo de Energía"), disponiendo el Cliente de un plazo máximo de diez (10) días naturales desde dicha notificación —o de un plazo inferior en caso de emergencia que comprometa la seguridad de

la instalación o de terceros— para adecuar su consumo al Consumo Presupuestado.

23.4. Indemnización por daños y perjuicios

Sin perjuicio de cualquier otra acción legal o derecho de reclamación que asista a Almazena, si el Cliente no pusiera fin a la Infracción por Consumo Excesivo de Energía en el plazo señalado en la Cláusula 23.3, vendrá obligado a abonar a Almazena, en concepto de indemnización por daños y perjuicios y exclusivamente respecto del servicio de colocation afectado, las siguientes cantidades:

- a) el equivalente al **200%** del coste mensual del servicio de colocation afectado, cuando el consumo de energía de los equipos:
 - i. supere el Consumo Presupuestado en más de un 5%, en la primera Infracción por Consumo Excesivo de Energía; o
 - ii. supere el Consumo Presupuestado, en cada Infracción por Consumo Excesivo de Energía posterior;siempre que, en ambos casos, el consumo no alcance el 100% de exceso sobre el Consumo Presupuestado; o
- b) el equivalente al **400%** del coste mensual del servicio de colocation afectado, cuando el consumo de energía de los equipos supere el Consumo Presupuestado en un 100% o más.

23.5. Reiteración

El Cliente reconoce que la indemnización calculada conforme a la Cláusula 23.4 será aplicable y exigible con independencia del periodo de tiempo durante el que los equipos hayan mantenido un consumo de energía superior al Consumo Presupuestado, y en tantas ocasiones como Almazena verifique la existencia de una Infracción por Consumo Excesivo de Energía.

23.6. Servicios mixtos

Cuando el Cliente tenga contratados simultáneamente servicios de colocation y otros servicios (HOSTING, VPS CLOUD, DATACENTER CLOUD u otros), lo dispuesto en esta cláusula se aplicará únicamente al Consumo Presupuestado y a los cargos correspondientes al servicio de colocation, sin que en ningún caso pueda extenderse o repercutirse sobre los demás servicios contratados por el Cliente.

24. ACUERDO ÚNICO

Este Pedido contiene todas las condiciones acordadas entre las Partes referentes al objeto del mismo y sustituye cualquier acuerdo, pacto o compromiso previo entre las Partes, oral o escrito. No se considerará que se haya efectuado ningún pacto, manifestación ni promesa, ni oral ni escrita, en negociaciones entre las Partes antes de este Pedido, ni que haya quedado implícito en las mismas, salvo lo que se establece expresamente en este Pedido.

25. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE

Este Pedido se interpretará de acuerdo con la legislación de España, y estará regulado por la misma y sujeto a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de Madrid.