

## CONDICIONES GENERALES DE ALOJAMIENTO

De una parte,

**BULLHOST CLOUD SERVICES, S.L.** (en adelante, "**Bullhost**" o el "**Prestador de Servicios**", indistintamente), con domicilio a estos efectos en Paseo Landabbarri 2 (Edificio Cosimet). 48940 Leioa, con NIF B95833380, actuando en su calidad de Director General de la citada mercantil.

Y de otra parte, la empresa cliente detallada en la **Oferta Comercial** (en adelante, el "**CLIENTE**").

En adelante, el Prestador de Servicios y el CLIENTE podrán ser referidos conjuntamente como las "**Partes**", y cada uno de ellos, separadamente, como una o la "**Parte**".

Se reconocen las Partes la capacidad legal necesaria y la representación que ostentan, y a tal efecto,

### EXPONEN

- I. Que el CLIENTE es una entidad mercantil dedicada a las actividades de conformidad con su objeto social, contando para ello con la experiencia y con los medios humanos, materiales y técnicos necesarios para el ejercicio adecuado de dichas actividades.
- II. Que Bullhost es una empresa reconocida por su dedicación a la prestación de diversos servicios de seguridad y disponibilidad de los contenidos de los sistemas de información para empresas e instituciones, públicas y privadas. En tal sentido, Bullhost ofrece al CLIENTE una solución total a las necesidades expresadas por este con carácter previo a la firma del presente contrato, mediante la prestación de los servicios que serán definidos en este contrato, de conformidad con sus términos y condiciones.
- III. Que, siendo interés de ambas Partes la prestación de los servicios objeto del presente contrato, y estando el Prestador de Servicios interesado y plenamente capacitado para prestarlos, las mismas han acordado formalizar por escrito la referida relación de prestación de servicios, definiendo los términos y condiciones bajo los que se prestarán los servicios al CLIENTE.

Por todo ello, las Partes acuerdan suscribir el presente Contrato de Prestación de Servicios (en adelante, el “**Contrato**”), que se registrará por las siguientes

## CLÁUSULAS

### 1. PRIMERA.- Ámbito de la Prestación de Servicios

#### 1.1. Definiciones

Equipo de PRESTADOR: Cualquier equipo informático y conexiones que pertenecen a PRESTADOR como propietario o en otro concepto.

Equipo de CLIENTE: Equipo informático que pertenece a CLIENTE como propietario o en otro concepto.

CENTRO DE DATOS: Local y salas de PRESTADOR donde PRESTADOR aloja el Equipo de CLIENTE para la recepción de los Servicios objeto de este Contrato así como sus propios Equipos para la prestación de servicios dedicados o compartidos.

Servicios: incluye los Servicios fijos prestados por PRESTADOR, y en caso de contratación posterior, los Servicios Adicionales. Se considerará servicio adicional todo aquello que, no estando contemplado expresamente en la oferta comercial, pudiera ser solicitado por el CLIENTE en relación al objeto de este contrato.

Direccionamiento IP público: identificación numérica que identifica el Equipo de CLIENTE de forma unívoca en Internet.

Espacio físico en U: unidad de medida para designar el espacio vertical usado por el Equipo de CLIENTE en los armarios/bastidores del Centro de Datos de PRESTADOR. 1U son 4,45 cm (1,75”).

Cortafuegos/Firewall: Sistema hardware y software de seguridad, situado entre una red privada del PRESTADOR y la red Internet para proteger a aquella de las intromisiones o ataques que puedan venirle a través de ésta.

NOMBRE DE DOMINIO: Conjunto de caracteres que identifica un sitio de la red Internet con una dirección ( IP).

#### 1.2. Objeto

En virtud del presente Contrato, y en los términos y condiciones previstos en el mismo, el Prestador de Servicios prestará al CLIENTE uno o varios de los siguientes servicios:

a) CO-LOCATION

Reserva de un espacio determinado en uno de los armarios del CENTRO DE DATOS para el alojamiento de un equipo propiedad del Cliente. Alojado en un entorno especial, completamente gestionado y controlado, y con conectividad de red hacia y desde Internet

b) SERVIDORES DEDICADOS FÍSICOS

Puesta a disposición para uso exclusivo de CLIENTE, de un equipo informático propiedad de PRESTADOR (en adelante SERVIDOR), el cual, se encuentra ubicado en el Centro de Datos gestionado por el PRESTADOR, y que dispone de recursos de red y recursos de computación (Procesador, memoria RAM, disco duro, etc) y dirección IP pública.

c) SERVIDOR PRIVADO VIRTUAL

Puesta a disposición para uso exclusivo de CLIENTE, de un servidor Privado Virtual (en adelante VPS), que dispone de recursos de red y recursos de computación (Procesador, memoria RAM, disco duro, etc) y dirección IP pública, aislado mediante virtualización dentro de un servidor físico propiedad de PRESTADOR.

d) HOSTING WEB/EMAIL

Puesta a disposición y para uso exclusivo por el CLIENTE de una determinada cuota de capacidad o espacio lógico en el disco duro de un equipo informático propiedad del PRESTADOR (SERVIDOR), en el cual se ubica el nombre de dominio del CLIENTE y que se administra conforme a los recursos, aplicaciones y con las capacidades que consten expresamente definidos en la oferta comercial facilitada por EL PRESTADOR al EL CLIENTE.

El CLIENTE dispone de un PANEL DE CONTROL, herramienta provista por EL PRESTADOR que permite la gestión por parte del CLIENTE de los recursos y aplicaciones de los que dispone el plan contratado, así como activar en su caso otros servicios adicionales.

en adelante, los "Servicios".

Estos servicios se prestan desde los Centros de Datos de Bullhost bajo las condiciones de acceso físico restringido, temperatura de la sala controlada y sistemas de alimentación ininterrumpida así como la conectividad a red redundada hacia y desde Internet.

Asimismo, los Servicios se prestan bajo la garantía de un **Acuerdo de Nivel de Servicio de tipo disponibilidad**, detallado en el ANEXO que acompaña a las presentes condiciones generales de prestación de servicios.

Los servicios concretos así como sus parámetros particulares están detallados en la Oferta Comercial que el CLIENTE manifiesta conocer y aceptar, y cuyas condiciones generales son los términos y condiciones del presente contrato.

Todos los servicios no detallados en la Oferta Comercial no se considerarán incluidos y, por tanto, en caso de ser solicitados por el CLIENTE, deberán ser presupuestados por Bullhost a fin de recabar la aceptación expresa del CLIENTE.

### 1.3. Lugar de prestación de los Servicios

El Prestador de Servicios llevará a cabo la prestación de Servicios desde sus propias instalaciones de Centro de Datos

El CLIENTE autoriza expresamente a Bullhost para que esta pueda externalizar, en el caso en que sea necesario, parte de los Servicios objeto del presente Contrato, obligándose y garantizando que los Servicios se presten con todas las garantías.

### 1.4. Entrega de elementos de Bullhost

Para la correcta prestación de los Servicios objeto del Contrato Bullhost pondrá a disposición de EL CLIENTE todos los elementos necesarios, en modalidad pago por uso, según se detalla en la Oferta Comercial.

Todos los elementos son propiedad de Bullhost salvo que se indique lo contrario en la Oferta Comercial, sin que la firma del presente Contrato otorgue al CLIENTE ningún derecho sobre los mismos, salvo el uso y disfrute durante la vigencia del Contrato. El CLIENTE, con la firma del presente Contrato, reconoce y declara que será usufructuario de los elementos necesarios para prestar el servicio titularidad de Bullhost, durante toda la vigencia del Contrato. Al término del Contrato por cualquier causa, Bullhost recuperará la posesión de los elementos necesarios para la prestación de los Servicios.

El CLIENTE se obliga a entregar a Bullhost los elementos de su propiedad, a la finalización del Contrato, previo requerimiento de Bullhost, en la forma y plazos que indique Bullhost.

### 1.5. Disponibilidad de la información para la ejecución de los Servicios

Bullhost nunca conocerá el contenido de la información almacenada, procesada y/o transferida por el CLIENTE para la ejecución de los Servicios y, por tanto, Bullhost nunca podrá certificar la naturaleza de dicha información.

En caso de precisar el CLIENTE la recuperación de información almacenada, procesada y/o transferida por el CLIENTE, el CLIENTE podrá realizarlo por sus propios medios o bien, deberá dirigirse al Departamento de Soporte Técnico de Bullhost.

Bullhost nunca puede garantizar la recuperación de información almacenada, procesada y/o transferida por el CLIENTE para la ejecución de los Servicios.

Asimismo, el CLIENTE declara conocer y aceptar que la disponibilidad de los Servicios contratados podrá verse condicionada por causas de diversa índole, entre las que se incluyen, sin limitación, las siguientes:

- a) Fallos involuntarios en los sistemas y elementos de Bullhost o de cualesquiera terceros contratados al efecto.
- b) Causas de fuerza mayor entre las que se incluyen, sin limitación, interrupciones o fallos en las comunicaciones.

Bullhost podrá interrumpir de forma temporal la disponibilidad de los Servicios contratados, por motivos de seguridad o por acciones encaminadas a mejorar la prestación o configuración de los mismos.

Bullhost pondrá todos los medios a su alcance para notificar, en la medida que ello sea posible y con antelación razonable, los periodos de tiempo en que los Servicios contratados se verán interrumpidos, así como para que tales interrupciones, afecten en la menor medida posible al CLIENTE.

Las Partes pactan expresamente que Bullhost no será responsable de ningún daño o perjuicio causado directa o indirectamente al CLIENTE por la interrupción o suspensión del servicio durante el tiempo y por los motivos previstos en el Contrato y, en todo caso, por cualquiera de las causas incluidas en la presente cláusula.

## 2. SEGUNDA.- Obligaciones del Prestador de Servicios

2.1. El Prestador de Servicios se compromete a realizar sus mejores esfuerzos para la prestación de los Servicios incluidos en el objeto del presente Contrato, y realizar todas las actuaciones necesarias para satisfacer las necesidades del CLIENTE en relación con los correspondientes Servicios.

2.2. Sin perjuicio de las obligaciones asumidas en otras cláusulas del presente Contrato, el Prestador de Servicios asume las que se detallan a continuación:

- (a) El Prestador de Servicios se compromete a prestar al CLIENTE los Servicios en el momento y en la forma que se determinan en este Contrato.

- (b) El Prestador de Servicios desarrollará los Servicios objeto del presente Contrato con la diligencia profesional correspondiente a un buen comerciante y conforme al principio de buena fe.
- (c) El Prestador de Servicios se compromete a dedicar los recursos técnicos, humanos y materiales necesarios para el óptimo desenvolvimiento de las tareas propias de los Servicios contratados.

2.3. El Prestador de Servicios gozará de plena libertad en la organización de la prestación de los Servicios en la manera que estime conveniente y sea más beneficiosa para el CLIENTE, siempre en constante coordinación con el CLIENTE, pudiendo colaborar con otros prestadores de servicios y empleados del CLIENTE si ello redundase en una mejor prestación de los Servicios.

2.4. El Prestador de Servicios deberá mantener puntualmente a disposición del CLIENTE toda la información y documentación relativa a la prestación de los Servicios, así como la información y documentación necesaria para la identificación y justificación de los costes y gastos incurridos por el Prestador de Servicios en la prestación de los mismos.

### 3. TERCERA.- Obligaciones del CLIENTE

3.1. Sin perjuicio de las obligaciones asumidas en otras cláusulas del presente Contrato, el CLIENTE asume las que se detallan a continuación:

- (a) El CLIENTE deberá abonar el precio convenido por los Servicios, en el plazo y en la forma prevista en este Contrato.
- (b) Como condición esencial para que Bullhost mantenga a EL CLIENTE en el disfrute de los Servicios, EL CLIENTE se obliga, bajo su exclusiva responsabilidad personal y patrimonial, a realizar un uso lícito de dichos Servicios bajo los principios de buena fe y, en concreto a título enunciativo y no limitativo, se obliga a:
  - Obrar siempre conforme a la Ley, a las buenas costumbres y a las exigencias de la buena fe, empleando la diligencia adecuada a la naturaleza del servicio contratado.
  - Abstenerse de utilizar dicho servicio de cualquier forma que pueda impedir, dañar o deteriorar el normal funcionamiento del mismo o los derechos de Bullhost o de terceros.
  - Abstenerse de almacenar datos que de algún modo infrinjan derechos u obligaciones de naturaleza civil, penal, administrativa o de cualquier otra naturaleza.

- Bullhost se reserva el derecho de cancelar, suspender o bloquear automáticamente la prestación del servicio contratado en el supuesto de que EL CLIENTE hubiera incumplido cualquiera de las obligaciones descritas en la presente cláusula o cualesquiera otras de análoga significación, siendo ello causa de resolución del presente Contrato.
- (c) Mantener la confidencialidad de la información y credenciales de acceso entre los sistemas de información de EL CLIENTE y los sistemas de Bullhost.
- (d) No perturbar, impedir, interferir, distorsionar o dañar los sistemas y los elementos titularidad de Bullhost.
- (e) Cumplir con todas las normas de uso de servicio estipuladas en el presente Contrato, específicamente las contempladas en la Cláusula Tercera del Contrato.
- (f) Atender las instrucciones del Soporte Técnico de Bullhost respecto a los servicios contemplados en el presente Contrato.
- (g) Reportar a Bullhost, lo antes posible y mediante los canales indicados en la Cláusula Cuarta, cualquier incidencia de seguridad en los sistemas de Bullhost.
- (h) Habilitar el acceso remoto al personal de Bullhost a los sistemas relacionados con la prestación del servicio, cuando el servicio contratado lo precise, lo que será indicado por Bullhost.

3.2. Bullhost se reserva el derecho de cancelar, suspender o bloquear automáticamente la prestación de los Servicios contratados en el supuesto de que el CLIENTE hubiera incumplido cualquiera de las obligaciones descritas en la presente cláusula o cualesquiera otras de análoga significación, siendo ello causa de resolución del presente Contrato.

#### 4. CUARTA.- Remuneración de los Servicios y facturación.

4.1. El CLIENTE deberá pagar a Bullhost el importe correspondiente, por la totalidad de servicios contratados, en las formas, plazos y condiciones establecidos en la Oferta Comercial que el CLIENTE declara conocer y aceptar expresamente.

4.2. El precio estará sujeto al Impuesto sobre el Valor Añadido o cualquier otro legalmente exigible.

- 4.3. En caso de producirse variación por cualquier concepto contratado o de incorporarse nuevos conceptos que impliquen una variación en el total del precio vigente para el contrato, Bullhost generará y presentará a EL CLIENTE, previa aceptación por este de un presupuesto previo, una factura/abono, por el importe económico que represente dicha variación y con afectación al resto del período contratado y no transcurrido.
- 4.4. Bullhost facturará a EL CLIENTE, por la prestación de los Servicios objeto de este Contrato con la periodicidad detallada en la Oferta Comercial.
- 4.5. El pago se realizará por parte de EL CLIENTE de acuerdo con la forma de pago detallada en la Oferta Comercial.
- 4.6. En caso de renovación del Contrato, los precios sufrirán la variación que resulte de la aplicación del Índice Interanual de Precios al Consumo, vigente en el mes en que se produzca dicha renovación y que haya sido publicado por el I.N.E., u organismo que lo sustituya.

## 5. QUINTA.- Duración del Contrato

- 5.1. El presente Contrato estará en vigor durante el periodo de compromiso inicial detallado en la Oferta Comercial a contar desde la fecha de firma del Contrato.
- 5.2. Una vez finalizado el periodo de vigencia inicial, el Contrato se prorrogará automáticamente por el mismo periodo de compromiso detallado en la Oferta Comercial y en las mismas condiciones, salvo que cualquiera de las partes comunique a la otra, su intención de terminar el Contrato, con una antelación de al menos UN (1) MES para compromisos mensuales o de al menos DOS (2) MESES para el resto de los periodos de compromisos, respecto a la finalización inicial o a la de cualquiera de sus prórrogas.

## 6. SEXTA.- Extinción del Contrato

- 6.1. El Contrato se extinguirá por las siguientes causas:
- (a) Por mutuo acuerdo de las Partes formalizado por escrito (mutuo disenso).
  - (b) Por decisión unilateral sin justa causa del Prestador de Servicios, en cuyo caso éste deberá notificar por escrito al CLIENTE su voluntad de darlo por finalizado con una antelación de, al menos, quince (15) días a la fecha prevista para su terminación.
  - (c) Por decisión unilateral sin justa causa del CLIENTE, en cuyo caso éste deberá notificar por escrito al Prestador de Servicios su voluntad de

darlo por finalizado con una antelación de, al menos, quince (15) días a la fecha prevista para su terminación unilateral por parte del CLIENTE. Si el Contrato se resuelve por voluntad de EL CLIENTE o por causa imputable al mismo antes de que finalice el plazo pactado, ya sea el inicial o el de cualquiera de sus prórrogas, EL CLIENTE deberá pagar a Bullhost, en concepto de penalización, la totalidad de la cuota o cuotas pendientes hasta la finalización del periodo que se encontrara vigente al tiempo de la resolución del Contrato.

- (d) A elección de la Parte no incumplidora del Contrato (Parte *in bonis*), por el incumplimiento total o parcial de alguna de las obligaciones legal o contractualmente establecidas. En este caso, si el cumplimiento fuera aún posible, la Parte *in bonis* notificará por escrito a la Parte incumplidora su incumplimiento y la voluntad de aquella de dar el Contrato por extinguido si la Parte incumplidora no cumple correctamente sus obligaciones en el plazo de quince (15) días siguientes a la recepción de la notificación. Transcurrido dicho plazo sin que el incumplimiento se hubiese subsanado, la Parte *in bonis* podrá dar por resuelto el Contrato mediante su notificación por escrito a la Parte incumplidora y reclamarle los daños y perjuicios que pudieran corresponderle. Cuando el cumplimiento no fuera posible, el Contrato finalizará con la recepción de la notificación escrita remitida por la Parte *in bonis* a la Parte incumplidora en la que conste la voluntad de darlo por extinguido y la causa de extinción. En cualquier caso, la Parte *in bonis* tendrá derecho a reclamar a la Parte incumplidora los daños y perjuicios que le fueran irrogados por el incumplimiento de la Parte incumplidora.
- (e) Por fallecimiento o extinción de la personalidad jurídica de cualquiera de las Partes.

## 7. SÉPTIMA.- Confidencialidad

7.1. Las Partes mantendrán la más estricta confidencialidad sobre la existencia del presente Contrato y sus términos y condiciones. Cualquier divulgación acerca de la existencia del presente Contrato y/o de cualquiera de sus términos y condiciones deberá ser acordada previamente por las Partes. En particular cada Parte se compromete a:

- (a) Preservar el carácter secreto de la información y documentación confidencial recibida de la otra Parte, a no divulgar o comunicar a terceros el objeto o contenido de la misma, ni siquiera de forma fragmentaria o parcial, y a impedir que terceros no autorizados tengan acceso a ella;
- (f) guardar dicha información, así como cualquier documentación relativa a la misma, en lugar seguro al que solo cada Parte tenga acceso;

- (g) a utilizar dicha información única y exclusivamente al objeto de dar cumplimiento al presente Contrato; y
- (h) a poner inmediatamente a disposición de la otra Parte, en caso de resolución del Contrato y a su solicitud, toda la información y documentación confidencial que obre en su poder, sin guardar copias, resúmenes, extractos o muestras de estas en ningún soporte.

7.2. Cuando una de las Partes sea requerida legalmente para entregar o divulgar a una Autoridad administrativa competente, Juez o Tribunal de Justicia información o documentación confidencial de conformidad con lo establecido en la presente Cláusula:

- (a) Dicha Parte lo notificará anticipadamente y por escrito a la otra Parte, siempre que lo permita la ley, con la mayor urgencia posible y con copia de los documentos e información confidencial objeto del requerimiento legal recibido, a fin de que la otra Parte pueda proteger sus derechos en la debida forma; y
- (i) las Partes determinarán de mutuo acuerdo el contenido de los documentos e información confidencial objeto del requerimiento legal recibido que vayan a ser entregados o divulgados, siempre con pleno respeto a la legalidad vigente.

7.3. El incumplimiento por una de las Partes de las obligaciones establecidas en la presente Cláusula, facultará a la otra Parte a resolver con carácter inmediato y de manera automática el presente Contrato y a reclamar a la Parte incumplidora los daños y perjuicios irrogados por tal incumplimiento a la Parte no incumplidora.

## 8. OCTAVA.- Protección de datos de carácter personal

8.1. Tratamiento de los datos personales de las Partes:

- 8.1.1. Cada una de las Partes quedan informadas de que los datos de los firmantes, así como otros intercambiados entre las Partes para llevar a cabo el cumplimiento del presente Contrato son tratados por la otra Parte para el desarrollo y cumplimiento del presente Contrato siendo la base legitimadora del tratamiento la ejecución de la relación contractual.
- 8.1.2. Los datos tratados son necesarios para llevar a cabo el cumplimiento del Contrato por lo que, si no se facilitan o se facilitan incorrectamente, puede suponer la imposibilidad de llevar a cabo lo establecido en el presente Contrato.
- 8.1.3. Las Partes se obligan a cumplir con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 de protección de datos personales (el "RGPD") y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (la "Ley de

Protección de Datos”), así como con la normativa aplicable en materia de protección de datos, manteniendo indemne e indemnizando a la otra Parte de todos los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de la Parte infractora.

- 8.1.4. Los datos personales del Cliente no se cederán a terceros salvo en los casos en que (i) exista una obligación legal, (ii) las circunstancias del cumplimiento del Contrato así lo hagan necesario o (iii) la comunicación de los datos se realice a órganos judiciales o cuerpos y fuerzas de seguridad del estado.
- 8.1.5. Los datos personales serán conservados durante toda la vigencia de la relación contractual, y más allá de la misma, durante los plazos de prescripción necesarios en función de la legislación aplicable.
- 8.1.6. El Cliente puede ejercitar, en la medida en que resulten de aplicación, los derechos de acceso, rectificación o supresión, limitación de su tratamiento, oposición, portabilidad y a oponerse a decisiones individuales automatizadas a los domicilios señalados en el encabezamiento, o mediante correo electrónico remitido a las direcciones del encabezado del contrato o bien a través de la dirección [hola@bullhost.es](mailto:hola@bullhost.es) . Asimismo, el Cliente tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

## 8.2. Acceso a datos de carácter personal por parte de Bullhost como Encargado de Tratamiento

- 8.2.1. Cuando, para poder prestar los servicios objeto del presente Contrato, Bullhost precise acceder a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable del Cliente, Bullhost tendrá consideración de encargado y/o subencargado del tratamiento y aplicará las condiciones que el Cliente en todo momento exija a este y en especial, las recogidas en esta cláusula.
- 8.2.2. El periodo de tiempo durante el cual tendrá lugar el tratamiento de datos será el periodo vigente establecido en el presente Contrato, y la naturaleza y finalidades de dicho tratamiento será la descrita en el objeto del mismo. A este respecto, serán objeto de dicho tratamiento todos los datos personales necesarios para desarrollar el cumplimiento del objeto del Contrato.
- 8.2.3. Bullhost, a través de la aceptación de la presente cláusula, se compromete a:
  - (a) Limitarse a realizar las actuaciones que resulten necesarias para prestar el servicio contratado, de conformidad con lo establecido en el Contrato, suscrito por las Partes, ajustándose a las instrucciones que, en cada momento, le indique el Cliente, así como a lo dispuesto en la normativa de protección de datos personales.

- (b) Comprometerse a no realizar ningún otro tratamiento sobre los datos personales, ni a aplicar o utilizar los datos con una finalidad distinta a la prestación del servicio contratado, ni a utilizarlos con fines propios.
- (c) Garantizar que dispone de la formación necesaria en materia de protección de datos personales.
- (d) En caso de resultar necesario, mantener un registro, por escrito, de todas las actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Cliente.
- (e) Comprometerse a guardar bajo su control y custodia los datos personales suministrados por el Cliente, a los que acceda con motivo de la prestación del servicio y a no divulgarlos, transferirlos, o de cualquier otra forma comunicarlos, ni siquiera para su conservación a otras personas.
- (f) No realizará transferencias de datos a ningún territorio fuera del Espacio Económico Europeo (que comprende, en el momento de la firma del presente Contrato, los países de la Unión Europea más Liechtenstein, Islandia y Noruega) o de países sobre los que la Comisión Europea haya decidido que no garantizan un nivel de protección adecuado, sin ofrecer unas garantías adecuadas conforme a lo señalado por los artículos 44 y siguientes del RGPD, o fuera de las excepciones previstas en el artículo 49 RGPD.
- (g) Dar apoyo al Cliente, en el cumplimiento por parte de ésta de las obligaciones en materia de protección de datos que le incumban, siempre que proceda y que resulte preciso el apoyo de Bullhost para el cumplimiento de la obligación.
- (h) Poner a disposición del Cliente de toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como permitir y colaborar activamente en la realización de las auditorías o las inspecciones que realice el Cliente.
- (i) Designar, cuando proceda, un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al Cliente.
- (j) Implantar las medidas técnicas, organizativas y de seguridad necesarias para garantizar: (i) la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento de datos personales. (ii) restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico. (iii) verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento de datos (iv) seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.
- (k) Si el Cliente lo solicita, este podrá auditar el cumplimiento por parte de Bullhost de las obligaciones que del principio de seguridad de los datos se deriva para él como subencargado del tratamiento. Bullhost acepta someterse a dichas auditorías asumiendo el Cliente los costes que puedan suponer.
- (l) Notificar al Cliente sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, las violaciones de la seguridad de los datos

personales a su cargo de las que tenga conocimiento, incluyendo toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

- (m) Mantener secreto y confidencialidad respecto de los datos personales a los que acceda y garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes
- (n) Una vez cumplida la prestación del servicio, se compromete a devolver aquella información transmitida por el Cliente. Una vez finalizado el proceso de devolución, deberá proceder a destruir los datos existentes en los equipos, garantizando que son irrecuperables. Una vez destruidos, emitirá un certificado de destrucción al Cliente. No obstante, podrá conservar los datos e información tratada, debidamente bloqueados, en el caso en que pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el Cliente. Transcurrido el plazo de prescripción de las acciones que motivaron la conservación de datos, deberá proceder a su destrucción del modo expuesto anteriormente.
- (o) Podrá subcontratar las prestaciones de servicios que forman parte del objeto de este Contrato, que comporten el tratamiento de datos personales, sin necesidad de autorización previa por parte del Cliente. No obstante lo anterior, Bullhost informará al responsable de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subencargados, dando así al responsable la oportunidad de oponerse a dichos cambios. En cualquier caso, en el supuesto de que el Cliente se oponga e BULLHOST no pueda encontrar un subencargado alternativo ni ofrecer la posibilidad de continuar con el subencargado anterior, el Cliente tendrá la oportunidad de aceptar el cambio en el subencargado o resolver el presente Contrato.
- (p) En el supuesto de ejercicio de algún derecho por parte de los interesados (derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de los datos) ante Bullhost, este deberá dar traslado de la solicitud de forma inmediata al Cliente y, a no más tardar, dentro del plazo de cinco (5) días naturales a contar desde su recepción, para que el Cliente pueda responder dentro de los plazos establecidos reglamentariamente.

## 9. NOVENA.- Propiedad Intelectual de Bullhost

9.1. El CLIENTE reconoce la propiedad de Bullhost o de terceros, en su caso, sobre toda la tecnología, incluidos el software y el hardware (excepción hecha de aquellos elementos cuya propiedad sea del CLIENTE) y cualesquiera otros elementos puestos a disposición del CLIENTE, que se utilice para la prestación de los Servicios al CLIENTE y que el uso del mismo no otorga al CLIENTE ningún derecho, licencia o autorización sobre los

Servicios, salvo el mero uso; de tal forma que, el CLIENTE, se obliga a no ceder ni revender los Servicios, así como a no otorgar a terceros ningún derecho ni autorización o título de clase alguna sobre tal tecnología o sobre los Servicios, salvo autorización expresa y formulada por escrito, por parte de Bullhost.

- 9.2. El CLIENTE, en su condición de usufructuario de los elementos (hardware y software, en su caso), que sirven para la prestación de los Servicios, se hace íntegra y exclusivamente responsable de su uso, control y conservación.

## 10. DÉCIMA.- Fuerza Mayor y Responsabilidades

- 10.1. El incumplimiento de obligaciones no será imputable a la parte incumplidora si tal incumplimiento es debido, pese a la diligencia debida de la Parte, a causas de fuerza mayor tales como guerras, revoluciones, desórdenes públicos, huelgas, desastres naturales, incendios o explosiones y, en general a todo hecho, independiente de la voluntad de las Partes, que reúna las circunstancias de imprevisibilidad, irresistibilidad y exterioridad.
- 10.2. En el caso de que la duración de tales causas sea superior a un mes, cualquiera de las Partes estará facultada a resolver el Contrato de conformidad con lo previsto en la Cláusula Sexta.
- 10.3. En el supuesto de que una de las Partes resultase responsable frente a la otra por la consecución de daños y/o perjuicios de cualquier tipo al amparo del presente Contrato, no será en ningún caso responsable de los daños indirectos, lucro cesante, pérdida de negocio, reputación en el mercado u otros similares que pudiera ocasionar a la otra Parte.
- 10.4. Sin perjuicio de lo anterior, cada una de las Partes responderá frente a la otra del cumplimiento de todas sus obligaciones derivadas del presente Contrato.

## 11. UNDÉCIMA.- Cesión

EL CLIENTE autoriza expresamente a Bullhost para ceder sus derechos y obligaciones previstas en el presente Contrato a cualquiera de las empresas pertenecientes a su grupo empresarial e incluso a cualquier tercero.

## 12. DUODÉCIMA.- Notificaciones

- 12.1. Forma

Todas las comunicaciones y notificaciones que deban realizarse las Partes en virtud del presente Contrato o que estén relacionadas con el mismo deberán efectuarse por escrito, en lengua española y mediante:

- (a) Entrega en mano con confirmación escrita de la recepción por la otra Parte;
- (b) conducto notarial;
- (c) burofax; o
- (d) correo postal o electrónico, así como cualquier otro medio, siempre que en todos estos casos se deje constancia de su debida recepción por el destinatario o destinatarios.

## 12.2. Domicilio y destinatarios

Las comunicaciones y notificaciones entre las Partes deberán ser remitidas a los domicilios y a la atención de las personas que constan en el encabezamiento del presente Contrato.

## 12.3. Cambios

Cualquier modificación en los domicilios o personas a efectos de notificaciones deberá ser inmediatamente comunicada a la otra Parte de acuerdo con las reglas establecidas en esta Cláusula. En tanto una Parte no haya recibido notificación de tales cambios, las notificaciones que ésta realice conforme a dichas reglas de acuerdo con los datos originarios se entenderán correctamente efectuadas.

## 13. DECIMOTERCERA.- Legislación aplicable y Jurisdicción.

- 13.1. El presente Contrato se regirá por la legislación común española.
- 13.2. Las Partes se someten a la competencia exclusiva de los Jueces y Tribunales de la ciudad de Bilbao, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

## ANEXO – Acuerdo de Nivel de Servicio sobre Servicios adicionales y opcionales al Alojamiento

### 1. Propósito

Este acuerdo de nivel de servicio (SLA) define las características de la prestación y los valores requeridos para el servicio **SERVICIO**; este acuerdo es comprendido y aceptado por los representantes de la organización prestadora, en adelante **PRESTADOR** o **PROVEEDOR**, indistintamente Bullhost Cloud Services, S.L. (en adelante Bullhost) o SPC Net Soluciones de Negocio Electrónico S.L. (en adelante SPCnet powered by Bullhost), y la organización **CLIENTE**, a través de los Centros de Datos de la prestadora situados en Bilbao y Vitoria-Gasteiz, especializados en servicios de alojamiento privado, ciberseguridad y comunicaciones.

El propósito de este SLA es garantizar que todos los componentes y los compromisos se han establecido para proporcionar un servicio óptimo considerando los parámetros de medida que a continuación se consideran.

Los niveles de servicio especificados en el presente acuerdo se revisarán anualmente por parte del prestador y del cliente, especificando fechas determinadas según la fecha de alta del servicio a partir de la aceptación de las condiciones particulares del **SERVICIO** en la oferta técnica y económica.

### 2. Disponibilidad del Servicio

Los servicios de Alojamiento se prestan de forma ininterrumpida, 24 horas al día, 7 días a la semana y 365 días al año.

El SLA de los servicios de alojamiento es de tipo disponibilidad, y está detallado como anexo en los contratos correspondientes de Alojamiento. Este tipo de SLA no establece tiempos de respuesta concretos, ya que toda la gestión de las incidencias está encaminada a mantener ese SLA de tipo disponibilidad.

Sin embargo, la empresa prestadora también presta servicios adicionales y opcionales al Alojamiento, como la Administración de Sistemas integral. El presente SLA describe los diferentes tipos de soporte y tiempos de respuesta para estos servicios adicionales y opcionales al Alojamiento.

### 3. Objetivos del Nivel de Servicio SLO

Los servicios adicionales y opcionales como la Administración de Sistema integral se pueden prestar en horario laboral estándar (10x5) o en su versión ininterrumpida 24x7.

#### Servicios 10x5

El horario laboral de atención al cliente es de 8h a 18h, todos los días laborales correspondientes al calendario laboral oficial de las provincias de Álava y Vizcaya.

Las incidencias afectan al servicio en producción y pueden ser normales o Graves/Seguridad (prioridad, impacto y criticidad altas):

**Incidencias Normales:** Incidentes que no implican la detención total del servicio o que no comprometen la seguridad del mismo en cualquiera de sus parámetros.

**Incidencias Graves/Seguridad:** Incidentes que implican la detención total del servicio o que pueden comprometer la seguridad del mismo.

Las peticiones de soporte son demandas del cliente como por ejemplo peticiones de cambios. Las peticiones no disponen de categorización adicional porque no afectan a la producción.

Tipo de Soporte 8x10	Tiempo de respuesta garantizado (horas laborales)	Tiempo de resolución best effort (horas laborables)
Incidencia normal	4	16
Incidencia Grave/Seguridad	2	4
Petición de soporte	12	24

## Servicios 24x7

En horario 24x7 (todo lo que no es el horario laboral estándar de 8h a 18h, incluidos el horario completo en fines de semana y festivos) no existen peticiones de servicio, solo incidencias. Estas incidencias se generan desde la monitorización y son atendidas de manera inmediata. Adicionalmente, el cliente puede contactar por vía telefónica para recibir una atención adicional, o responder a los tickets que abran los técnicos de guardia.

Tipo de Soporte 24x7	Tiempo de respuesta garantizado (horas naturales)	Tiempo de resolución best effort (horas naturales)
Incidencia	2	4
Incidencia Grave/Seguridad	1	2

## 4. Consideraciones adicionales

### Tareas Planificadas

Los eventos programados que puedan causar una interrupción del servicio o afectar a su rendimiento, serán remitidos con anterioridad de al menos 48 horas al cliente, la fecha final de ejecución será consensuada con el cliente. No obstante, cuando el trabajo programado afecte a más clientes y no sea posible consensuar el día y la hora de ejecución de los mismos prevalecerá el criterio del prestador.

## Cambios en el Servicio

Para solicitar una mejora o cambio del servicio contactar con el responsable de la relación con el cliente.

Todos los cambios de hardware o software que afectan al servicio deben ser solicitados mediante el proceso de gestión de incidencias establecido.

## Monitorización y Reporte

Todas las tareas descritas anteriormente de este acuerdo dispondrán de monitorización que permita un seguimiento en tiempo real del grado de cumplimiento de los niveles de servicio.

Por otra parte, se proporcionará a **CLIENTE** informes periódicos que indicarán el rendimiento de los niveles de servicio.

## Disponibilidad, Continuidad y Garantía

Todas las desviaciones a la baja en el nivel de cumplimiento del servicio estarán asociadas a una compensación por parte de **PROVEEDOR** a **CLIENTE**. Para establecer la compensación se definen dos niveles de incumplimiento: leve y grave.

<b>Incumplimiento</b>	Desviación Leve	Desviación Grave
T. de respuesta excedido Incidencia normal	Entre 4 y 6 horas	Más de 6 horas
T. de respuesta excedido Incidencia grave/seguridad	Entre 2 y 4 horas	Más de 4 horas

Siempre que los niveles de servicio no sean cumplidos, **PROVEEDOR** deberá compensar a **CLIENTE**. Las compensaciones por incumplimiento del servicio quedan recogidas a continuación.

<b>Incumplimiento</b>	Penalización por incumplimiento leve	Penalización por incumplimiento grave
-----------------------	--------------------------------------	---------------------------------------

T. de respuesta excedido Incidencia normal	1% de descuento en próxima factura. Máximo 10% acumulable.	4% de descuento en próxima factura. Máximo 20% acumulable.
T. de respuesta excedido Incidencia grave/seguridad	2% de descuento en próxima factura. Máximo 10% acumulable.	10% de descuento en próxima factura. Máximo 100% acumulable.

Por otra parte, la reiteración de incumplimientos tanto leves como graves tendrá penalizaciones adicionales.

En el caso de que se den más 3 incumplimientos leves en el plazo de una semana, serán considerados a todos los efectos como un incumplimiento grave.

En el caso de que se den más de 3 incumplimientos graves en el plazo de un mes, **PROVEEDOR** compensará con un mes de servicio gratuito a **CLIENTE**.

Para obtener el descuento el cliente deberá solicitarlo por escrito a prestador transcurridas un máximo de 72 horas naturales desde que se haya cerrado la incidencia indicando: identificación del servidor o equipo afectado, IP del dominio afectado, fecha, hora de apertura de la incidencia y toda aquella documentación que sea solicitada por prestador.

El descuento se realizará en la facturación siguiente a la solicitud y a la aprobación de la misma por prestador siendo la base sobre la que aplicar el descuento la del mes de la incidencia que ocasiona la reclamación.

En ningún caso el descuento es acumulativo de un mes a otro.

## 5. Contacto y Escalado

<p><b>Centro de Operación de Red</b>  C/ Paseo Landabbarri 2. Edificio Cosimet  48940 Leioa (Bizkaia)  +34 946 94 13 77  C/ Albert Einstein 44 Edificio E6  01510 Vitoria-Gasteiz Álava  +34 945 29 71 00</p> <p>e-mail incidencias: <a href="mailto:incidencias_cpdebullhost.es">incidencias_cpdebullhost.es</a>  <a href="https://bullhost.security">https://bullhost.security</a></p>					
Nivel	Responsable	Puesto	Teléfonos	Gestión de Incidencias y Mail	Respuesta
0 10x5	- LMSC - JCS - AMR - JMC	Supervisores del COR	945297100	<a href="https://bullhost.security">https://bullhost.security</a> <a href="mailto:incidencias_cpdebullhost.es">incidencias_cpdebullhost.es</a>	Todas las incidencias serán atendidas en un periodo de tiempo inferior a 8 horas según el horario laboral. En el caso de las intervenciones de carácter urgente en un periodo inferior a 4 horas siempre en horario laboral. En cualquier caso siempre que sea posible la respuesta podrá ser inmediata porque <b>el objetivo siempre es el cumplimiento del SLA de disponibilidad.</b>
1 24x7	Técnico de Guardia	Supervisores del COR	618887171	<a href="https://bullhost.security">https://bullhost.security</a> <a href="mailto:incidencias_cpdebullhost.es">incidencias_cpdebullhost.es</a>	Inmediata
2 24x7	Técnico de Guardia	Supervisores del COR	A través de Técnico Nivel 1	<a href="https://bullhost.security">https://bullhost.security</a> <a href="mailto:incidencias_cpdebullhost.es">incidencias_cpdebullhost.es</a>	Inmediata a través de Técnico de Nivel 1

## ANEXO – Acuerdo de Nivel de Servicio sobre servicios de Alojamiento

### 1. Propósito

Este acuerdo de nivel de servicio (SLA) define las características de la prestación y los valores requeridos para el servicio **SERVICIO**; este acuerdo es comprendido y aceptado por los representantes de la organización prestadora, indistintamente Bullhost Cloud Services, S.L. (en adelante Bullhost) o SPC Net Soluciones de Negocio Electrónico S.L. (en adelante SPCnet powered by Bullhost), y la organización **CLIENTE**, a través de los Centros de Datos de la prestadora situados en Bilbao y Vitoria-Gasteiz, especializados en servicios de alojamiento privado, ciberseguridad y comunicaciones.

El propósito de este SLA es garantizar que todos los componentes y los compromisos se han establecido para proporcionar un servicio óptimo considerando los parámetros de medida que a continuación se consideran.

Los niveles de servicio especificados en el presente acuerdo se revisarán anualmente por parte del prestador y del cliente, especificando fechas determinadas según la fecha de alta del servicio a partir de la aceptación de las condiciones particulares del **SERVICIO** en la oferta técnica y económica.

### 2. Disponibilidad del Servicio

El servicio de **SERVICIO** se presta de forma ininterrumpida, 24 horas al día, 7 días a la semana y 365 días al año.

El horario de atención al cliente es de Lunes a Viernes de 08:00h a 18:00h, todos los días laborales correspondientes al calendario laboral oficial de las provincias de Álava y Vizcaya.

### 3. Objetivos del Nivel de Servicio

Objetivos de nivel de servicio		
Medida	Definición	Objetivo
Porcentaje de disponibilidad del servicio	El servicio estará disponible durante el horario normal de 24x7 del <b>SERVICIO</b> , menos el impacto de cualquier tiempo previsto o acontecimientos imprevistos de fuerza mayor.	Porcentaje objetivo 99.9% mensual

**Porcentaje de disponibilidad del servicio.** Porcentaje del tiempo total de disponibilidad del servicio en un período determinado.

## Tareas Planificadas

Los eventos programados que puedan causar una interrupción del servicio o afectar a su rendimiento, serán remitidos con anterioridad de al menos 48 horas al cliente, la fecha final de ejecución será consensuada con el cliente. No obstante, cuando el trabajo programado afecte a más clientes y no sea posible consensuar el día y la hora de ejecución de los mismos prevalecerá el criterio del prestador..

## Cambios en el Servicio

Para solicitar una mejora o cambio del servicio contactar con el responsable de la relación con el cliente.

Todos los cambios de hardware o software que afectan al **SERVICIO** deben ser solicitados mediante el proceso de gestión de incidencias establecido.

Se determinarán previamente los procedimientos y los resultados deseados para los cambios que no requieren un corte de luz o no afectan el flujo de trabajo de usuario.

## Monitorización y Reporte

El nivel de supervisión es 24x7 mediante herramientas automatizadas.

La información relativa a la supervisión y presentación de informes será entregado de la siguiente manera:

- Disponible en tiempo real en la consola Cloud de Bullhost

## Disponibilidad, Continuidad y Garantía

La organización prestadora ha implementado un mecanismo de multi-homing basado en BGP con sistema autónomo propio. Este mecanismo permite conseguir redundancia en las comunicaciones, ya que se dispone de acuerdos de intercambio de tráfico con más de un operador, totalmente independientes entre sí.

Sin embargo, prestador no puede garantizar la disponibilidad del servicio al 100%, debido a problemas propios de la red Internet, problemas técnicos, o derivados del mal uso por parte de otros clientes. Por

tanto, prestador no será responsable de pérdida de datos, interrupción de negocio, o pérdidas económicas que la no disponibilidad del servicio prestado pueda provocar al **CLIENTE**.

No obstante lo anterior prestador asume un compromiso de GARANTIA de asegurar el 99,9 % de disponibilidad.

Esta garantía es de aplicación exclusiva a la conectividad del servidor o equipo. No es de aplicación en caso de falta de servicio ocasionado por:

- Fallos o deterioros de hardware o software propiedad o instalado por **CLIENTE**
- Errores de configuración por parte o a petición del cliente o similares
- Caídas del servidor de **CLIENTE** derivadas de un uso excesivo o erróneo de los recursos del mismo o de los recursos asignados al mismo, ataques externos, virus, denegación de servicio
- Trabajos realizados en el servidor o equipo del cliente por parte del **CLIENTE** o a petición suya.
- Fuerza mayor

A efectos del cálculo de Disponibilidad del Servicio, el tiempo de duración de la incidencia (Ti) se computará desde que el **CLIENTE** comunique la falta de conectividad por escrito a prestador, según el procedimiento de reclamaciones del Anexo IV, y hasta el momento en que prestador verifique la restauración de la conectividad.

La disponibilidad real del servicio se calculará aplicando la siguiente fórmula:

Disponibilidad=  $100 * (T - Ti)/T$ , siendo T el tiempo total y Ti el tiempo con pérdida total de servicio.

En caso de una disponibilidad menor a la garantizada, prestador emitirá notas de crédito al **CLIENTE** por las interrupciones del Servicio.

Estos abonos serán por un importe igual a los honorarios de Servicios de 10 horas (calculándose en base a los Servicios mensuales pagados por el **CLIENTE**) por cada hora de indisponibilidad acumulada que dure la interrupción del Servicio, sin que en ningún caso el total de la compensación pueda exceder el 100% de la cuota mensual aplicable al Servicio afectado.

Prestador se compromete a comunicar por escrito (vía mail) al **CLIENTE** cualquier corte programado del servicio con 24 horas de antelación. En el comunicado prestador deberá de indicar el tiempo estimado del corte de servicio. Este tiempo se considerará fuera de la garantía de disponibilidad del servicio, es decir, no podrá considerarse incluida en el porcentaje de disponibilidad garantizada.

Para obtener el descuento el cliente deberá solicitarlo por escrito a prestador transcurridas un máximo de 72 horas naturales desde que se haya cerrado la incidencia indicando: identificación del servidor o equipo afectado, IP del dominio afectado, fecha, hora de apertura de la incidencia y toda aquella documentación que sea solicitada por prestador.

El descuento se realizará en la facturación siguiente a la solicitud y a la aprobación de la misma por prestador siendo la base sobre la que aplicar el descuento la del mes de la incidencia que ocasiona la reclamación.

En ningún caso el descuento es acumulativo de un mes a otro.

## 4. Contacto y Escalado

<b>Centro de Operación de Red</b> C/ Paseo Landabbarri 2. Edificio Cosimet 48940 Leioa (Bizkaia) +34 946 94 13 77 C/ Albert Einstein 44 Edificio E6 01510 Vitoria-Gasteiz Álava +34 945 29 71 00  e-mail incidencias: <a href="mailto:incidencias_cpdebullhost.es">incidencias_cpdebullhost.es</a> <a href="https://bullhost.security">https://bullhost.security</a>					
Nivel	Responsable	Puesto	Teléfonos	Gestión de Incidencias y Mail	Respuesta
0 10x5	- Luis María Sainz Caballero - Jorge	Supervisores del COR	945297100	<a href="https://bullhost.security">https://bullhost.security</a> <a href="mailto:incidencias_cpdebullhost.es">incidencias_cpdebullhost.es</a>	Todas las incidencias serán atendidas en un periodo de tiempo inferior a 8 horas según el horario laboral. En el caso de las

	Cobo Sedano - Angel María Rituerto - Joel Merchante Castillo				intervenciones de carácter urgente en un periodo inferior a 4 horas siempre en horario laboral. En cualquier caso siempre que sea posible la respuesta podrá ser inmediata porque <b>el objetivo siempre es el cumplimiento del SLA de disponibilidad.</b>
1 24x7	Técnico de Guardia	Supervisores del COR	618887171	<a href="https://bullhost.security/incidencias_cpdebullhost.es">https://bullhost.security/incidencias_cpdebullhost.es</a>	Inmediata
2 24x7	Técnico de Guardia	Supervisores del COR	Através de Técnico Nivel 1	<a href="https://bullhost.security/incidencias_cpdebullhost.es">https://bullhost.security/incidencias_cpdebullhost.es</a>	Inmediata a través de Técnico de Nivel 1