Condiciones particulares — Servidor dedicado

Fecha del contrato:

Reunidos

Prestador SYSPROVIDER, S.L. CIF B01638832 Calle Río Lomo 4, Planta 1, Oficina 4, 26006 Logroño (La Rioja), España Registro Mercantil de La Rioja, Tomo 863, Folio 74, Hoja 18972 *en adelante, «Sysprovider»*	Cliente CIF/NIF Representada por , DNI/NIF *en adelante, el «Cliente»*

Ambas partes acuerdan las siguientes condiciones, que se completan con las Órdenes de Pedido (Anexos) y, en su caso, con el Contrato de encargo del tratamiento de datos cuando el Cliente aloje datos personales en los servicios.

1. Objeto

El presente contrato regula la prestación por Sysprovider al Cliente de servidores físicos dedicados y servicios asociados (hardware, conectividad, panel, administración si contratada), así como su acceso, uso, retribución y condiciones técnicas. Solo será de aplicación a los servicios expresamente recogidos en las Órdenes de Pedido aceptadas por ambas partes. Cualquier servicio adicional requerirá nueva Orden de Pedido.

En caso de discrepancia entre este contrato, la Orden de Pedido y la información comercial de la web, prevalecerá la Orden de Pedido.

2. Servicios contratables

El Cliente puede contratar servicios ofertados en https://www.sysprovider.es. Cada contratación se formalizará mediante Orden de Pedido integrada como Anexo.

3. Modificaciones, ampliaciones y bajas

3.1 Ampliación: mediante nueva Orden de Pedido aceptada por ambas partes.

3.2 Reducción: efectiva desde el siguiente periodo de facturación, solicitada en el área de clientes o por escrito a comercial@sysprovider.es con treinta (30) días naturales de antelación, si es técnicamente viable. Sysprovider comunicará la viabilidad en un plazo máximo de dos (2) días laborables.

3.3 Cancelación: desde el área de clientes (https://clientes.sysprovider.com) o por escrito a contabilidad@sysprovider.es con al menos treinta (30) días naturales de antelación al vencimiento del servicio. La resolución no exime del pago de importes devengados hasta la baja efectiva.

4. Precio y forma de pago

El precio, periodicidad y forma de pago constarán en cada Orden de Pedido. Salvo pacto distinto, el pago será por adelantado según la periodicidad contratada.

Tras el vencimiento impagado, Sysprovider podrá suspender el servicio. Los datos se conservarán hasta treinta (30) días desde la suspensión; transcurridos noventa (90) días desde el impago, podrán eliminarse de forma definitiva, salvo obligación legal de conservación.

Sysprovider podrá revisar precios una vez al año conforme al IPC publicado por el INE, con tope del cinco por ciento (5 %), notificándolo con treinta (30) días de antelación. Incrementos adicionales por costes acreditados de terceros requerirán aceptación expresa; en caso contrario, el Cliente podrá resolver el servicio afectado sin penalización.

4.1 Facturación: electrónica, disponible en el área de clientes. Duplicados sin coste adicional desde dicha área.

4.2 Uso y tráfico: Tráfico mensual y recursos conforme a la Orden de Pedido. Transferencia orientativa hasta 1.500 GB/mes salvo pacto distinto. Uso intensivo legítimo (streaming, aplicaciones exigentes) es admisible si no infringe la ley ni degrada de forma sustancial la infraestructura común.

4.3 Impagos: tras tres (3) devoluciones de domiciliación en doce (12) meses no imputables a Sysprovider, podrá exigirse otro medio de pago o resolver el contrato con preaviso de quince (15) días.

5. Duración y renovación

El contrato entra en vigor en la fecha indicada en el encabezamiento. Duración inicial de seis (6) meses, renovable automáticamente por periodos de seis (6) meses, salvo comunicación escrita de no renovación con treinta (30) días naturales de antelación al vencimiento.

6. Obligaciones de Sysprovider

Sysprovider actuará con la diligencia debida y prestará soporte conforme a la cláusula 8. Podrá interrumpir temporalmente el servicio por mantenimiento urgente; en intervenciones no urgentes avisará con al menos veinticuatro (24) horas por correo electrónico.

Sysprovider no responde del contenido alojado, del uso ilícito del servicio por el Cliente, de virus en equipos del Cliente, ni de configuraciones erróneas realizadas por el Cliente. Comunicará a las autoridades competentes actividades ilícitas de las que tenga conocimiento.

7. Obligaciones del Cliente

El Cliente abonará la retribución pactada, mantendrá actualizados email y teléfono en el área de clientes y realizará copias de seguridad de su información aunque disponga de servicios de backup contratados.

7.1 Usos prohibidos: queda prohibido el uso contrario a la ley, el envío de spam, ataques (DoS/DDoS), alojamiento de contenido ilícito, explotación de vulnerabilidades, minería abusiva o cualquier uso que degrade de forma sustancial la infraestructura o afecte a otros clientes. Queda prohibido el uso principal del servidor para gaming masivo, P2P o minería de criptomonedas salvo autorización expresa en la Orden de Pedido.

El Cliente es responsable frente a terceros de los daños derivados de su uso del servicio y no intentará acceder a sistemas ajenos.

8. Soporte técnico

Soporte incluido conforme a la Orden de Pedido. Solicitudes con acceso a datos sensibles

deberán canalizarse desde el área de clientes para verificar titularidad.

El soporte cubre incidencias del servicio contratado (conectividad, plataforma, panel, DNS, correo básico, etc.) y orientación limitada sobre CMS soportados (WordPress, PrestaShop, Joomla, Magento) dentro del alcance indicado en la Orden de Pedido. No incluye desarrollo a medida, diseño, SEO, consultoría extensa ni reparación de código de terceros. Trabajos fuera de alcance: 35 €/h + IVA (mínimo 1 h), previa aprobación.

Niveles orientativos: críticas (servicio caído) respuesta ≤ 15 minutos, intervención 24×7; altas ≤ 2 h laborables; medias/bajas ≤ 1 día laborable.

9. Acuerdo de nivel de servicio (SLA)

Solo aplicará si la Orden de Pedido incluye expresamente SLA.

9.1 Garantías (servidor físico): Sysprovider garantiza el 99,9 % de disponibilidad eléctrica y de red del CPD para el equipo dedicado contratado, excluidos mantenimientos programados, fuerza mayor, software/configuración del Cliente, ataques masivos ajenos al control razonable de Sysprovider y actuaciones del Cliente. Si se contrata monitorización administrada, Sysprovider procurará detectar incidencias críticas en un plazo orientativo máximo de sesenta (60) minutos.

Compensación: por indisponibilidad imputable a Sysprovider superior a 12 h acumuladas en un mes natural: crédito del 50 % de la cuota mensual del servicio afectado; superior a 24 h: 100 %. Solicitud en quince (15) días tras cierre de mes. No aplican en mantenimiento programado (≥24 h aviso), fuerza mayor, software del Cliente, ataques DDoS fuera de control razonable o fallos de terceros. Las compensaciones son la única vía de resarcimiento por indisponibilidad, salvo dolo o culpa grave.

10. Fuerza mayor

Ninguna parte responderá por incumplimientos debidos a fuerza mayor conforme a la legislación española. Si la suspensión supera dos (2) meses, cualquier parte podrá resolver el contrato.

11. Terminación

Además de las causas legales, el contrato podrá resolverse por mutuo acuerdo, por incumplimiento no subsanado en diez (10) días naturales tras requerimiento, o por riesgo inminente para seguridad o legalidad (suspensión cautelar inmediata con notificación).

En resolución por incumplimiento grave del Cliente, Sysprovider podrá dar por terminados los servicios sin devolución de periodos no consumidos cuando proceda conforme a la Orden de Pedido.

12. Propiedad intelectual

Sysprovider conserva todos los derechos sobre su software, marcas, panel y documentación. El Cliente respeta las licencias de terceros. No se transfiere propiedad salvo licencia de uso necesaria para el servicio.

13. Confidencialidad

La información intercambiada con motivo del contrato es confidencial. La obligación subsiste dos (2) años tras su finalización, salvo secreto legal o deber de conservación.

14. Cesión y subcontratación

El Cliente no cederá el contrato sin consentimiento escrito de Sysprovider. Sysprovider

podrá subcontratar centros de datos, conectividad, seguridad o backup, permaneciendo responsable frente al Cliente.

15. Modificaciones

Sysprovider podrá introducir cambios técnicos menores por seguridad, disponibilidad o cumplimiento normativo, con aviso de treinta (30) días. Variaciones económicas o esenciales requieren aceptación expresa; en caso contrario, el Cliente podrá resolver el servicio afectado sin penalización antes de su entrada en vigor.

16. Limitación de responsabilidad

Cada parte responde de daños directos y acreditados por incumplimiento contractual. Sysprovider no responde de lucro cesante, pérdida de negocio, reputación ni daños indirectos. La responsabilidad total de Sysprovider por servicio se limita al importe pagado por el Cliente en los últimos seis (6) meses por dicho servicio, salvo dolo o culpa grave (límite de doce (12) meses). En pérdida de datos imputable a backup contratado y gestionado por Sysprovider, la responsabilidad se limita a ese tope y a la restauración razonable de copias disponibles. Nada limita responsabilidades no excluibles por ley.

17. Administración

Si la Orden de Pedido incluye administración: actualizaciones de SO y panel, monitorización 24×7 de servicios base (HTTP/MySQL u otros indicados), e intervención orientativa en un plazo máximo de una (1) hora desde la detección de caída de servicios incluidos. Sysprovider podrá rechazar software que comprometa seguridad o estabilidad, proponiendo alternativas.

18. Actuaciones de Sysprovider

Sysprovider actuará con diligencia sobre fallos de hardware dedicado, conectividad del equipo,, herramientas del área de clientes, conectividad e incidencias de plataforma/SO incluidas en el servicio contratado. El Cliente es responsable de los datos alojados y de las consecuencias de actuaciones propias sobre su servidor.

La demora por falta de respuesta del Cliente cuando sea necesaria para resolver una incidencia suspende los plazos de SLA.

19. Exclusiones

No son imputables a Sysprovider pérdidas o errores causados por el Cliente, vulnerabilidades de aplicaciones del Cliente, o demoras por indisponibilidad del Cliente para facilitar información necesaria.

20. Ataques y mitigación

Ante ataques que afecten a la infraestructura común, Sysprovider podrá aplicar medidas proporcionadas y temporales (incluido blackhole de IP), notificando al Cliente. En supuestos graves y continuados que comprometan la red o a terceros clientes, podrá suspender el servicio de forma inmediata, con comunicación posterior. Sysprovider podrá ofrecer servicios anti-DDoS adicionales de pago si están disponibles.

21. Protección de datos

Cuando el Cliente trate datos personales en los servicios, actuará como responsable del tratamiento y Sysprovider como encargado conforme al contrato de encargo vinculado. El Cliente garantiza licitud de los datos introducidos.

22. Notificaciones

Las notificaciones contractuales se realizarán al email registrado en el área de clientes, salvo que la ley exija otra forma. El Cliente debe mantener operativos email y teléfono de contacto 24×7 para incidencias críticas.

23. Ley aplicable y jurisdicción

El contrato se rige por la legislación española. Para controversias mercantiles entre empresas, las partes se someten a los Juzgados y Tribunales de Logroño (La Rioja), salvo norma imperativa distinta. Si el Cliente tiene condición de consumidor, serán competentes los tribunales que correspondan conforme a la normativa de consumo.

Por SYSPROVIDER SYSPROVIDER, S.L. Fdo.:	Por el CLIENTE Fdo.: