
Arrakis Soporte Avanzado - Condiciones particulares de contratación

Arrakis Servicios y Comunicaciones S.L.U.

Versión: 2.0.0

1. Objeto.

Las presentes Condiciones Particulares de Contratación regulan las relaciones contractuales entre ARRAKIS SERVICIOS Y COMUNICACIONES, SOCIEDAD LIMITADA UNIPERSONAL –en adelante, ARRAKIS-, con domicilio social en Sevilla, Edificio Expo, C/ Inca Garcilaso s/n, Isla de la Cartuja, C.P. 41.092, inscrita en el Registro Mercantil de Sevilla, al tomo 2.437, Sección General de Sociedades, folio 96, hoja SE-28.323 y provista de C.I.F. número B-41762949, y el titular del Servicio –en adelante, EL CLIENTE- que, mediante el presente contrato, concierta la prestación del Servicio de Comunicación Electrónica ofrecido por ARRAKIS denominado “Soporte Ofimático”.

Las presentes Condiciones Particulares de Contratación vienen a completar las estipulaciones contenidas en las Condiciones Generales de Contratación disponibles para su consulta en <http://www.arakis.es>, resolviéndose las posibles contradicciones que pudiesen existir entre ambas a favor de estas Condiciones Particulares de Contratación.

2. Descripción del Servicio.

2.1 El servicio Soporte Informático (en adelante, el Servicio) consiste en la prestación, por parte de ARRAKIS del servicio de mantenimiento informático de EL CLIENTE consistente en la resolución de incidencias, administración y configuración de los sistemas y ayuda en el uso de aplicaciones.

2.2 Para la prestación del Servicio, ARRAKIS proporciona a EL CLIENTE una herramienta de control remoto accesible a través de Internet y un servicio telefónico 902 (para los momentos en los que el Cliente no tenga acceso a la red). Opcionalmente, se puede contratar la asistencia in-situ para casos en los que no sea posible la resolución de incidencias desde el centro de soporte remoto.

2.3 El servicio se proporciona en dos modalidades, Profesional y Premium en función del tipo de asistencia proporcionada y del número de licencias contratadas, ya sean para estaciones de trabajo o para servidores.

2.4 La modalidad Profesional incluye asistencia instantánea ante incidencias, consultas o acciones correctoras, en horario de 9:00 a 20:00 de lunes a viernes, ayuda en el uso de aplicaciones estándar y sistema operativo de entorno Windows, puesta a punto inicial de los equipos informáticos e informes mensuales de servicio. La modalidad Premium añade a las prestaciones anteriores el mantenimiento preventivo / proactivo y la gestión de activos informáticos

2.5 Por razones de seguridad la información pasa por un proceso de encriptado siendo el mismo CLIENTE quien crea su clave de encriptación compuesta de 20 dígitos alfanuméricos para el acceso a la plataforma de Backup. Dicha clave no queda almacenada ni archivada por ARRAKIS siendo EL CLIENTE responsable de custodiarla de forma confidencial. ARRAKIS no se responsabiliza de la pérdida, sustracción o mal uso por parte de EL CLIENTE o terceros de la clave de encriptación.

El extravío, pérdida u olvido de la clave por parte de EL CLIENTE implicará que no podrá acceder a los contenidos almacenados en la plataforma.

2.6. En el supuesto de ser necesario, El CLIENTE autoriza al personal de ARRAKIS a acceder a sus ordenadores para la prestación del servicio y sólo con objeto de:

a) Extraer el inventario de los equipos periódicamente para el mantenimiento preventivo y proactivo (si se hubiese

contratado).

b) Dar soporte a los usuarios, por control remoto, previa autorización del propio usuario.

ARRAKIS garantiza que su personal nunca podrá acceder a los ordenadores de EL CLIENTE en otras circunstancias que no sean las anteriormente descritas.

3. Precio del Servicio.

Por la prestación del Servicio principal, EL CLIENTE deberá abonar a ARRAKIS el precio establecido para en la tarifa de precios vigente en cada momento, disponible en <http://www.arrakis.es>, en la forma y con la periodicidad elegida por EL CLIENTE en su solicitud de Alta en el Servicio.

4. Duración.

4.1. El presente contrato entrará en vigor, una vez efectuada válidamente la solicitud del Servicio, con aceptación expresa por parte de EL CLIENTE de las Condiciones Generales y Particulares de Contratación, así como de las tarifas de precios vigentes aplicables, bien completando el proceso de registro en línea o bien mediante contratación telefónica a través del número 902 020 040, en la fecha a partir de la cual "Soporte Ofimático" se realice.

Cualquiera que haya sido la forma empleada para efectuar la solicitud del Servicio "SMS", EL CLIENTE recibirá justificación documental de la contratación efectuada en la dirección de correo electrónico o domicilio indicado en su solicitud de Alta.

4.2. El contrato tendrá la duración inicial determinada por EL CLIENTE en su solicitud de Alta en el Servicio; transcurrido el período de tiempo inicialmente concertado, el contrato podrá prorrogarse tácitamente en los términos y condiciones especificadas en la cláusula tercera de las Condiciones Generales de Contratación aplicables.

5. Uso del Servicio.

5.1 ARRAKIS podrá dar aquellas instrucciones a EL CLIENTE sobre el uso del Servicio, que este último, en su caso, deberá observar, que sean razonablemente necesarias para garantizar la seguridad de la red en su conjunto, así como la calidad del mismo para el resto de clientes y usuarios de ARRAKIS.

5.2 El Cliente se abstendrá de utilizar el Servicio, ni tampoco permitirá a terceros hacer uso del mismo, en los supuestos siguientes:

(a) Cuando medie delito que esté debidamente tipificado en la legislación vigente de cualquier país donde el presente Servicio pudiera prestarse o donde se suministre.

(b) Cuando se trate de enviar o recibir mensajes que, sin ser su contenido de naturaleza delictiva, sean, sin embargo, claramente ofensivos, abusivos, indecentes, obscenos o amenazantes, o no respeten la confidencialidad, copyright, privacidad u otros derechos reconocidos en la legalidad vigente.

(c) Cuando se incumpla las instrucciones de uso del Servicio que se citan en la cláusula 5 del presente Apéndice.

(d) De cualquier otra forma que contravenga la normativa o costumbres que regulan las redes interconectadas, así como lo dispuesto en los estándares Internet.

(e) Cuando remita publicidad de cualquier clase a una pluralidad de personas sin su consentimiento previo o mensajes electrónicos encadenados con fines publicitarios o no (spamming)

5.3 No obstante la titularidad del Cliente sobre el dominio, éste se abstendrá de utilizarlo de manera lesiva o atentatoria contra los derechos de marca registrada o nombre comercial, legalmente establecidos, de terceros.

5.4 Se considerará que el Cliente ha incumplido el presente Contrato por mal uso del servicio, siendo responsable frente a ARRAKIS, cuando éste se utilice contraviniendo lo establecido en las cláusulas 5.1 y 5.2 del presente Apéndice.

5.5 En todos los supuestos de la cláusula 5.2, ARRAKIS podrá suspender el Servicio por todo el tiempo necesario hasta que, a su juicio, obtenga garantías suficientes del Cliente de que tal uso incorrecto va a cesar.

5.6 Sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 5.2, el Cliente reconoce y acepta que ARRAKIS no tiene ningún tipo de control sobre la información transmitida a través del Servicio, ni conoce tampoco el tipo de información que los usuarios de éste pudieran enviar o recibir, declinando, por consiguiente, cualquier responsabilidad por este motivo.

5.7 El Cliente se obliga a rembolsar a ARRAKIS todas las cantidades que, en concepto de indemnización de daños y perjuicios, estuviese judicialmente obligado a satisfacer a los terceros por los daños ocasionados con fundamento en las causas descritas en las cláusulas 5.2 y 5.3 del presente Apéndice.

5.8 ARRAKIS ejerce una función de intermediación en la asignación de nombres de dominio bajo el ".es", y es el único y exclusivo responsable del cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el presente contrato. El solicitante o beneficiario de nombres de dominio bajo el ".es" que acepta este contrato se considera informado de esta circunstancia y renuncia expresamente a cualquier acción o reclamación frente a RED.ES derivada del incumplimiento de las obligaciones de ARRAKIS.