

## Condiciones especiales de contratación - Servicios en la nube / Arrendamiento de software estándar

a las Condiciones Generales de EnBITCon GmbH Estado: 25 de octubre de 2021

### 1 Alcance

Las presentes condiciones especiales de contratación (en lo sucesivo, "CGC") se aplicarán a todos los contratos de EnBITCon GmbH para la prestación de servicios en la nube y el arrendamiento de software estándar. Además, se aplicarán las Condiciones Generales de Contratación ("CGC") de EnBITCon GmbH. Tanto las presentes CGC como las CGC están disponibles en línea en <https://www.enbitcon.de/rechtliche-informationen/agb/>. En caso de contradicciones, estas CGC prevalecerán sobre las CGC.

### 2 Alcance de los servicios

2.1 EnBITCon prestará los siguientes servicios al cliente durante la vigencia del contrato:

2.1.1 Suministro de capacidad de centro de datos propio y/o servicios en la nube de terceros proveedores (en lo sucesivo denominados colectivamente "Servicios en la nube") con fines de explotación interna por parte del Cliente;

2.1.2 Suministro de software estándar para que el cliente lo utilice por sí mismo.

2.2 La funcionalidad de los servicios en la nube y/o el software estándar en detalle, así como cualquier servicio complementario proporcionado por EnBITCon, se describen con más detalle en la oferta. La instalación y puesta en marcha de los servicios en la nube y/o el software estándar serán responsabilidad del cliente, salvo que se estipule lo contrario en la oferta.

2.3 El cliente no tiene derecho de desistimiento una vez celebrado el contrato.

### 3 Reserva de autoentrega

3.1 En la medida en que EnBITCon adquiera servicios en la nube / software estándar de terceros proveedores, la obligación de prestación de EnBITCon estará sujeta al autoabastecimiento puntual y correcto. Si en estos casos hay deficiencias de rendimiento por parte del proveedor tercero (por ejemplo, limitaciones de disponibilidad), EnBITCon no será responsable de los daños sufridos por el cliente como consecuencia de ello.

3.2 Los impedimentos a la prestación de los que EnBITCon no sea responsable darán lugar a la correspondiente prórroga del plazo de ejecución. Esto se aplicará en particular a la falta o ausencia de autoabastecimiento (véase la cláusula 3.1), fuerza mayor, guerra, catástrofes naturales, interrupciones del tráfico u operativas, cortes de electricidad, interrupciones del acceso a la red, impedimentos a la importación, escasez de energía y materias primas, medidas oficiales y conflictos laborales, así como el incumplimiento de los deberes u obligaciones de cooperación del cliente. EnBITCon tendrá derecho a rescindir el contrato si el impedimento se prolonga durante un periodo de tiempo desconocido y se pone en peligro la finalidad del contrato. Si el impedimento dura más de dos (2) meses, el cliente tendrá derecho a rescindir el contrato con respecto a la parte aún no cumplida, a menos que el cliente tenga derecho a rescindir el contrato en su totalidad.

3.3 También se producirá una ampliación del plazo de ejecución siempre y cuando las partes negocien un cambio en la ejecución o EnBITCon presente una oferta complementaria después de que los supuestos de la oferta que han pasado a formar parte del contrato resulten ser incorrectos.

3.4 El cumplimiento por parte de EnBITCon de su obligación de prestación estará condicionado al cumplimiento en tiempo y forma de las obligaciones del cliente.

### 4 Prestación de servicios en nube

4.1 A menos que se acuerde lo contrario en la oferta, EnBITCon solo proporcionará las infraestructuras respectivas y el acceso a Internet a las mismas en el ámbito de los Servicios en la nube. La conexión del cliente a los

Internet, el mantenimiento de la conexión a la red, así como la calidad y el suministro del hardware y el software necesarios por parte del cliente no forman parte del contrato.

4.2 EnBITCon podrá prestar servicios en la nube en forma de centros de datos/infraestructuras propios o a través de centros de datos/infraestructuras de terceros proveedores. A menos que se acuerde lo contrario en la oferta, EnBITCon no estará sujeta a ninguna restricción con respecto a terceros proveedores y/o regiones a la hora de seleccionar el centro de datos/infraestructura.

4.3 En la medida en que EnBITCon proporcione al cliente direcciones IP fijas, EnBITCon se reserva el derecho a reasignarlas si fuera necesario por motivos técnicos o legales.

## **5 Arrendamiento de software estándar**

5.1 A menos que se acuerde expresamente lo contrario, el software proporcionado por EnBITCon será software estándar que no ha sido producido individualmente para las necesidades del cliente. Los contratos de suministro temporal de software son, por tanto, contratos de alquiler. Las partes acuerdan que es imposible, dado el estado de la técnica, desarrollar software estándar libre de errores para todas las condiciones de aplicación.

5.2 En el caso de software estándar de terceros fabricantes, EnBITCon suministrará al cliente la documentación de usuario original del fabricante. EnBITCon no estará obligada a entregar documentación adicional. Previa solicitud, el cliente tendrá acceso a la documentación de usuario original que se le entregará antes de la celebración del contrato. Aparte de eso, la documentación se entregará como ayuda en línea dentro del ámbito del software. Si el cliente desea más documentación escrita, podrá informar a EnBITCon antes de la celebración del contrato. En ese caso, EnBITCon le proporcionará una oferta para dicha documentación.

5.3 EnBITCon proporcionará el código objeto del software estándar. No se reclamará la entrega o divulgación del código fuente.

5.4 Si EnBITCon está obligada a instalar software, el cliente deberá asegurarse de que se cumplen los requisitos que se le hayan comunicado en relación con el hardware y el resto del entorno, en particular la conexión a la red, incluido todo el cableado, antes de la instalación.

5.5 La instalación de puestos de trabajo informáticos adecuados, en particular el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene en el trabajo, no es responsabilidad de EnBITCon ni es objeto de comprobación por parte de EnBITCon, sino que es responsabilidad del cliente.

5.6 Durante las operaciones de prueba y durante la instalación, el cliente garantizará la presencia de personal competente y formado y detendrá cualquier otro trabajo con el equipo informático si es necesario. Garantizará la copia de seguridad de sus datos de cada instalación.

## **6 Servicios en la nube: Asistencia / Acuerdo de nivel de servicio**

6.1 EnBITCon proporcionará soporte para los Servicios en la nube. A menos que se acuerde lo contrario en la oferta, se aplicarán los compromisos de servicio de conformidad con esta cláusula.

### **6.2 Normas de disponibilidad**

6.2.1 Por tiempo de inactividad se entiende el tiempo total en horas en un año durante el cual los Servicios en la nube no pueden responder a las solicitudes de interacción de los Clientes y/o Usuarios, excluyendo el tiempo de inactividad que se produce debido a las causas especificadas en la Cláusula 3.2. La disponibilidad determina el porcentaje de un año en el que el servicio prestado funciona sin interrupciones imprevistas. El año es un periodo de 365 días naturales u 8.760 horas durante el cual se prestan los Servicios en la nube. El año comienza el día en que se prestan los Servicios en la Nube y termina 365 días después. La disponibilidad por año en porcentaje se calcula como:

$(8.760 \text{ horas} - \text{tiempo de inactividad}) / 8.760 \text{ horas}$ .

6.2.2 Los servicios en nube se prestan con una disponibilidad mínima del 99% de media anual.

6.2.3 El tiempo de inactividad se excluirá del cálculo del tiempo de inactividad en virtud de la cláusula

6.2.1 en las siguientes circunstancias:

- Mantenimiento programado y tiempo de inactividad anunciado, incluidos los intervalos de copia de seguridad y de EnBITCon

/ el proveedor externo realizó el mantenimiento programado y anunció el tiempo de inactividad;

- Uso indebido de los derechos de acceso por parte del cliente y/o el usuario u otro uso del Servicio en la nube que infrinja las condiciones contractuales del Servicio en la nube;

- Otros problemas que escapen al control razonable de EnBITCon, incluidos: trabajos en el sistema a petición del cliente, restauración de un estado actual de la base de datos a partir de un medio de copia de seguridad o utilizando registros de transacciones de la base de datos, incumplimiento por parte del cliente de los requisitos técnicos de uso.

### 6.3 Horario del servicio de asistencia

6.3.1 EnBITCon establecerá un servicio de asistencia para el soporte del Servicio en la nube dentro del horario de soporte, que contará con personal profesionalmente cualificado y experimentado. Solo si se acuerda expresamente, estará disponible un servicio de atención telefónica fuera del horario de soporte. Los horarios y medios de soporte se acuerdan en la oferta y/o en la lista de precios de EnBITCon.

6.3.2 Fuera del horario de asistencia, el cliente sólo podrá notificar errores a través de un servicio telefónico de guardia si así se ha acordado contractualmente. Si las notificaciones de errores se inician fuera del horario de asistencia a través del correo electrónico u otros números de teléfono, solo se considerarán realizadas al inicio del siguiente horario de asistencia supervisado.

### 6.4 Supresión de interferencias

6.4.1 Los fallos se asignan a las siguientes clases de fallos:

- La clase de fallo 1 comprende los fallos graves que impiden o restringen injustificadamente el uso adecuado y económicamente razonable de partes esenciales del servicio ("todo está en su sitio, nada funciona"). Esto presupone que el cliente / usuario no es capaz de trabajar.

- La clase de avería 2 comprende las interrupciones funcionales que restringen gravemente la aplicación de partes esenciales del servicio para un uso económicamente razonable. Esto requiere que el cliente/usuario vea restringido su trabajo.

- La clase de fallo 3 incluye limitaciones de la capacidad funcional, de modo que los servicios puedan utilizarse de forma económicamente razonable, con excepciones.

- La clase de fallo 4 incluye deficiencias en el rendimiento que no restringen el uso. La deficiencia es tan leve que los servicios pueden utilizarse esencialmente hasta nuevo aviso y los resultados del trabajo son utilizables.

6.4.2 Cada mensaje de error será asignado a una clase de error por EnBITCon a su razonable discreción. Se tendrá en cuenta la sugerencia del cliente. Si EnBITCon no se desvía de la sugerencia del cliente en más de una clase de defecto, la clasificación se considerará consensuada. El cliente será responsable de probar la clasificación inferior.

6.4.3 La reclasificación posterior de un informe de defectos a otra clase de defectos sólo es posible de mutuo acuerdo.

6.4.4 En caso de error, EnBITCon responderá al mensaje de error del cliente dentro de los plazos de asistencia dentro del plazo de respuesta acordado. Salvo pacto expreso en contrario, el tiempo de respuesta para mensajes de error de la clase de error 1 será un plazo de cuatro (4) horas, para la clase de error 2 un plazo de ocho (8) horas, para la clase de error 3 un plazo de una semana y para la clase de error 4 un plazo de dos semanas. Los periodos según esta cláusula se suspenden fuera de los tiempos de soporte acordados, es decir, sólo se ejecutan dentro de los tiempos de soporte.

6.4.5 No se garantiza la eliminación del trastorno funcional dentro de los tiempos de respuesta.

6.4.6 El factor decisivo para el inicio de los tiempos de respuesta es la recepción de un mensaje de error cualificado del cliente por parte del servicio de asistencia a través de los canales de contacto acordados.

6.4.7 Un mensaje de error sólo se valorará como cualificado si el error descrito es reproducible, es decir, si la situación operativa y el entorno de trabajo se describen con tanta precisión que un empleado cualificado de EnBITCon pueda provocar el error por sí mismo en cualquier momento.

6.4.8 Cada mensaje de error debe contener también una descripción lo más precisa posible de la deficiencia funcional y del momento en que se detectó por primera vez. Si el error sólo se produce en puestos de trabajo concretos, éstos deberán designarse.

6.4.9 Si el cliente ha realizado algún cambio en su propio sistema antes de que se produjera el error, también deberá comunicarlo.

6.4.10 En caso de errores graves de las clases de error 1 y 2, EnBITCon comenzará a limitar las consecuencias del error inmediatamente después de la reacción inicial y continuará sus actividades fuera del tiempo de asistencia. Mientras no se haya eliminado el error, se considerará que el servicio no está disponible, a menos que resulte que el cliente es responsable del error o que éste debería haberse asignado a las clases de error 3 ó 4. Los errores de las clases de error 3 y 4 no se considerarán indisponibilidad del Servicio.

## 6.5 Gestión del incumplimiento de los niveles de servicio

En la medida en que EnBITCon cumpla con los niveles de servicio o sólo en casos individuales, es decir, no infrinja de forma repetida / persistente los niveles de servicio, quedarán excluidas las reclamaciones del cliente. En caso de que no se cumplan los niveles de servicio, las partes establecerán el siguiente procedimiento:

6.5.1 EnBITCon notifica al cliente, o el cliente pide a EnBITCon que analice los datos del nivel de servicio.

6.5.2 EnBITCon determina inmediatamente la (posible) causa de la avería (si se conoce) para mantener el nivel de servicio.

6.5.3 A menos que se renuncie a la persecución del fallo, EnBITCon desarrollará un plan de acción correctivo, lo presentará al Cliente para su confirmación por escrito (que no se denegará ni retrasará injustificadamente) y lo aplicará en un plazo razonable (y de conformidad con los plazos acordados) una vez recibida la confirmación.

6.5.4 EnBITCon no ha incumplido ningún Nivel de Servicio en la medida en que el análisis de la causa raíz (debidamente realizado por EnBITCon) demuestre que el incumplimiento del respectivo Nivel de Servicio fue causado por el cliente.

## 7 Obligaciones especiales del cliente

7.1 En la medida en que exista o se haya acordado el funcionamiento de los servicios en los sistemas del cliente ("**funcionamiento propio**"), la prestación de los servicios está vinculada a determinados requisitos relativos a la infraestructura técnica utilizada en el cliente. El cliente deberá informarse sobre las características funcionales esenciales de los servicios y sus requisitos técnicos y cumplirlos. Correrá con el riesgo de que los servicios se ajusten a sus deseos y circunstancias.

7.2 En la medida en que exista o se haya acordado un funcionamiento interno por parte del cliente, éste deberá proporcionar el entorno de trabajo del cliente para los servicios (en lo sucesivo, "**sistemas informáticos**") de acuerdo con las especificaciones de EnBITCon. Es responsabilidad del cliente garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios, en su caso mediante contratos de mantenimiento con terceros. El cliente deberá observar especialmente las especificaciones de EnBITCon a este respecto. El cliente concederá a EnBITCon acceso directo al software estándar instalado en las instalaciones del cliente y a los demás sistemas informáticos que se instalen en las instalaciones del cliente mediante transmisión remota de datos.

sistemas a su cargo, así como a los sistemas informáticos, y facilita todos los documentos existentes (por ejemplo, archivos de registro) que permiten a EnBITCon rastrear y reproducir averías y errores.

7.3 Los requisitos técnicos y las especificaciones de conformidad con las cláusulas 7.1 y 7.2 pueden cambiar de vez en cuando, en particular en relación con las actualizaciones del software estándar. EnBITCon pondrá oportunamente a disposición del cliente los requisitos y especificaciones actuales de los respectivos fabricantes de forma adecuada, una vez que los fabricantes hayan facilitado la información correspondiente. El cliente aplicará los requisitos y especificaciones actuales sin demora, a menos que esto no sea razonable para el cliente, teniendo en cuenta los intereses de las partes.

7.4 En la medida en que exista o se acuerde la explotación interna por parte del cliente, éste será el único responsable de la definición, documentación y ejecución de sus procesos en el ámbito de aplicación del software estándar, en particular en lo que respecta a la configuración del software estándar y los sistemas informáticos, la administración del sistema, las directrices de seguridad de aplicaciones y datos y otros requisitos legales.

7.5 El cliente protegerá las autorizaciones de uso y acceso a los servicios en la nube / software estándar que le hayan sido asignadas a él o a los usuarios, así como las salvaguardas de identificación y autenticación frente al acceso por parte de terceros, y no las transmitirá a usuarios no autorizados. Cambiará las contraseñas a intervalos regulares y asegurará los accesos mediante autenticación multifactor en la medida de lo posible. Las obligaciones antes mencionadas también se cumplirán si el cliente recibe una contraseña que le sirva para identificarse ante EnBITCon al realizar declaraciones relativas a la relación contractual. Se considerará que las personas que utilicen la contraseña del cliente al presentar una declaración de este tipo han sido autorizadas por el cliente para la presentación de la respectiva declaración de forma refutable frente a EnBITCon. Si, por culpa del cliente, terceros utilizan los servicios de EnBITCon haciendo un uso indebido de las contraseñas, el cliente será responsable frente a EnBITCon.

7.6 El cliente indemnizará a EnBITCon a primer requerimiento por todas las reclamaciones de terceros que se basen en un uso ilegal de los Servicios en la nube / Software estándar por parte del cliente o que se realicen con la aprobación del cliente o que se deriven en particular de la ley de protección de datos, la ley de derechos de autor u otras disputas legales relacionadas con el uso del Software estándar. Si el cliente reconoce o debe reconocer que tal infracción es inminente, EnBITCon estará obligado a ser informado inmediatamente;

7.7 El cliente obligará a los usuarios autorizados por él a cumplir por su parte las disposiciones enumeradas para el uso del software estándar, en particular los apartados 7.5 y 7.6.

7.8 En la medida en que sea necesario y razonable, el cliente cooperará en cualquier cambio, por ejemplo, volviendo a introducir los datos de acceso o simples conversiones de sus sistemas.

7.9 El cliente evitará una carga excesiva de los Servicios en la Nube, por ejemplo, mediante scripts / comandos que requieran una potencia de cálculo excesivamente alta u ocupen una cantidad de RAM superior a la media. EnBITCon tendrá derecho a bloquear el acceso a contenidos que no cumplan los requisitos anteriores. EnBITCon informará inmediatamente al cliente de tal medida y volverá a hacer accesibles los contenidos en cuestión tan pronto como el cliente demuestre a EnBITCon que han sido rediseñados de tal forma que cumplen los requisitos anteriores.

7.10 El cliente utilizará los servicios de EnBITCon sólo en la medida necesaria para el correcto funcionamiento de su negocio. El cliente evitará el uso excesivo de los servicios y capacidades de EnBITCon para no perjudicar los sistemas informáticos de EnBITCon y garantizar la seguridad de la red de EnBITCon.

7.11 En caso de que un cliente ponga en peligro la seguridad, integridad o disponibilidad de nuestras redes, servidores, software o servicios en la nube, o en caso de que EnBITCon sospeche, basándose en indicios objetivos, que se van a producir graves perturbaciones en la red, el software o los servicios en la nube almacenados, EnBITCon podrá bloquearlos o restringirlos temporalmente. Los tiempos de bloqueo o restricción se excluirán del cálculo del tiempo de inactividad. Esta norma también se aplicará a los denominados "Denegación de

Service" (en adelante "**ataques DoS**") realizados por el Cliente a través de los Servicios en la Nube. Los mismos

se aplica si la amenaza surge a través del sistema del cliente sin que éste sea responsable de ello. Se aclara que esta normativa también se aplica a los ataques DoS para los que el servidor del cliente es utilizado por terceros.

7.12 Si el cliente envía correos spam a través de los servicios en la nube de EnBITCon, EnBITCon podrá bloquear el servicio.

## **8 Derechos de uso de servicios en nube / software estándar**

8.1 El alcance de los derechos de uso concedidos al cliente para los servicios en la nube / software estándar viene determinado por las correspondientes condiciones de uso y licencia del proveedor externo. Estos se describen con más detalle o se hace referencia a ellos en la oferta. El cliente se compromete a cumplir las condiciones de uso y licencia. Si no se adjuntan a la oferta términos de uso y condiciones de licencia para los servicios en la nube / software estándar, EnBITCon concederá al cliente y a los empleados destinados por el cliente para el uso de los servicios en la nube / software estándar ("**usuarios**"), previo pago de los precios acordados, la licencia simple, no sublicenciable, intransferible y revocable en cualquier momento. El cliente concede al cliente el derecho, limitado en cuanto a su contenido a la vigencia del contrato y de conformidad con las siguientes disposiciones, a utilizar la respectiva versión actual de los servicios en la nube / software estándar y las funcionalidades asociadas a los servicios en la nube / software estándar de conformidad con el presente contrato, salvo que se acuerde otra cosa en la oferta. El cliente no recibirá ningún otro derecho, en particular sobre los servicios en la nube / software estándar.

8.2 Si se concede al cliente el derecho a utilizar los servicios en la nube / software estándar con fines de prueba, sus derechos de uso se limitarán a aquellas acciones que sirvan para determinar el estado de los servicios en la nube / software estándar y su idoneidad para el funcionamiento por parte del cliente. En particular, no se permite el funcionamiento productivo de los Servicios en la nube / software estándar ni su preparación para el funcionamiento productivo.

## **9 Precios y condiciones de pago**

9.1 EnBITCon facturará siempre sus servicios por adelantado según el periodo de facturación seleccionado por el cliente. Las facturas serán pagaderas inmediatamente después de su emisión. Salvo pacto en contrario, el cliente autoriza a EnBITCon a cobrar los pagos que deba efectuar en una cuenta que el cliente designará.

9.2 Además de los precios acordados para los respectivos servicios, EnBITCon podrá cobrar tasas adicionales por servicios adicionales (por ejemplo, por transferencia de datos / espacio de almacenamiento adicionales) de conformidad con el respectivo contrato. A menos que se acuerde lo contrario, el uso y la facturación de los servicios adicionales se basarán siempre en la lista de precios válida en el momento del uso.

9.3 El cliente dispondrá de un acceso cifrado y protegido por contraseña al centro de clientes y a las consolas de administración específicas del servicio para la configuración de los servicios. Si el cliente añade servicios más allá del contrato existente, EnBITCon tendrá derecho a facturarlos a los precios acordados.

9.4 Si el cliente selecciona un servicio adicional en el transcurso de un periodo de facturación, éste se cobrará inmediatamente. Si se selecciona un servicio de mayor valor en lugar del anterior ("**upgrade**"), se cobrarán proporcionalmente los precios ya pagados.

9.5 El apartado 3.9 de las CGC se aplicará en caso de impago por parte del cliente. Si el cliente realiza el pago en un plazo de dos meses a partir de la fecha de vencimiento, EnBITCon le concederá acceso de nuevo inmediatamente.

9.6 EnBITCon podrá aumentar los precios mensuales de los servicios recurrentes en obligaciones continuadas sin el consentimiento del cliente a su razonable discreción hasta un 10% anual como mínimo, pero no antes de cuatro (4) meses tras el inicio de la vigencia del contrato. El aumento de precio para servicios parciales sólo es posible si éstos ya han sido acordados para al menos cuatro (4) meses.



eran. El aumento de precio sólo se efectuará para cubrir el aumento de los costes. El cliente será responsable de demostrar que el aumento de precio efectuado por EnBITCon no se realizó con este fin.

9.7 Si el cliente es un consumidor, podrá rescindir el contrato en curso en el plazo de dos (2) semanas a partir de la recepción de la notificación escrita del aumento de precio con un plazo de preaviso de tres meses hasta final de mes en caso de aumento de precio conforme a la cláusula 9.6. En este caso, se cobrará la tarifa anterior hasta la finalización del contrato y, por tanto, el aumento no surtirá efecto. No obstante, el consentimiento del cliente se considerará otorgado si éste no notifica la rescisión dentro de dicho plazo. Esto supone que hemos señalado las consecuencias al cliente con el aviso de cambio.

## **10 Garantía por defectos materiales**

10.1 En caso de defectos en los Servicios en la nube / Software estándar, EnBITCon garantizará el uso contractual actualizando los Servicios en la nube / Software estándar tan pronto como y en la medida en que EnBITCon pueda hacerlo. La producción del uso contractual también se considerará una posibilidad razonable de eludir errores en relación con los Servicios en la nube / Software estándar ("solución alternativa") puesta a disposición del cliente por EnBITCon, en la medida en que quede un error insignificante después de tener en cuenta la solución alternativa.

10.2 Las reclamaciones del cliente por defectos prescribirán a los doce (12) meses del inicio legal del plazo de prescripción. Este plazo no se aplicará si la ley establece plazos más largos. Las notificaciones de defectos requeridas legalmente por parte del cliente deberán realizarse inmediatamente por escrito con una descripción precisa del problema. Sólo la persona de contacto (cláusula 2.2 de las CGC) está autorizada a notificar defectos.

10.3 El cliente no tendrá derecho de retención si sus reclamaciones por defectos han prescrito. Si la notificación de defectos es injustificada, EnBITCon tendrá derecho a reclamar al cliente una indemnización por los gastos en que haya incurrido. El soporte prestado por EnBITCon será remunerado por el cliente a los precios acordados con EnBITCon o, a falta de acuerdo, a los precios habituales en el mercado.

10.4 Las reclamaciones por defectos por parte del cliente no existen en el caso de una desviación insignificante de la calidad acordada, en el caso de un deterioro insignificante de la capacidad de uso o en el caso de daños derivados de una manipulación defectuosa o negligente o en el transcurso del incumplimiento de las obligaciones de cooperación.

## **11 Garantía por defectos de titularidad**

11.1 EnBITCon garantiza que los servicios en la nube / software estándar proporcionados no infringen ningún derecho de terceros cuando son utilizados por el cliente de conformidad con el contrato. Esta garantía requiere que el cliente notifique inmediatamente a EnBITCon por escrito cualquier derecho de terceros que se haga valer en su contra y deje en manos de EnBITCon la defensa legal y las negociaciones de solución. El cliente apoyará a EnBITCon gratuitamente en la medida de lo razonable, en particular facilitando a EnBITCon la información necesaria. Las obligaciones legales del cliente de notificar defectos no se verán afectadas. Los derechos en este sentido son únicamente los que le corresponden al tercero en la República Federal de Alemania, así como en los estados en los que el cliente utilice el hardware y el software estándar suministrados según lo previsto.

11.2 Si el cliente no puede utilizar los Servicios en la nube / software estándar proporcionados de conformidad con el contrato debido a un derecho en conflicto de un tercero, EnBITCon podrá, a su propia discreción, (a) modificar los servicios de tal forma que el derecho del tercero ya no se infrinja, o (b) obtener la autorización necesaria para que el cliente utilice los servicios. Queda excluida la autoprestación por parte del cliente o la intervención de terceros. La cláusula 4 de las CGC se aplicará a las reclamaciones por daños y perjuicios por parte del cliente.

11.3 El cliente no tendrá reclamaciones basadas en defectos de titularidad si los Servicios en la nube / software estándar proporcionados han sido modificados por el cliente o terceros después de la aceptación, a menos que el cliente demuestre que la infracción de derechos no es consecuencia de las modificaciones. Tampoco existirán reclamaciones del cliente en caso de infracción de derechos como resultado de una

combinación de los Servicios en la nube / software estándar con dichos servicios o productos de terceros que no sean subcontratistas de EnBITCon a este respecto.

Si la notificación de defectos es injustificada, EnBITCon tendrá derecho a exigir al cliente el reembolso de los gastos en que haya incurrido EnBITCon. El soporte prestado por EnBITCon será remunerado por el cliente a los precios acordados con EnBITCon o, a falta de acuerdo, a los precios habituales en el mercado.

## **12 Responsabilidad del contenido / etiquetado / datos personales**

12.1 EnBITCon no está obligada a comprobar si los datos almacenados por el cliente en los sistemas puestos a su disposición infringen la ley. El cliente será plenamente responsable de todos los contenidos procesados en el marco del Servicio en la nube. El cliente garantiza que no procesará ni almacenará ningún contenido ilegal, en particular que no depositará ni utilizará ninguna obra protegida por derechos de autor en los servidores de EnBITCon sin el consentimiento del titular de los derechos, ni ningún contenido que infrinja las disposiciones penales.

12.2 Si el cliente advierte contenidos ilegales, está obligado a bloquearlos inmediatamente y a notificarlo a EnBITCon.

12.3 EnBITCon tendrá derecho a bloquear contenidos potencialmente ilegales en los Servicios en la nube utilizados por el cliente según su propio criterio y a informar al cliente sobre el bloqueo. Si el cliente no cumple con su obligación de eliminar el contenido en un plazo de diez (10) días o si demuestra a EnBITCon dentro de este plazo que el contenido no infringe las leyes de protección, EnBITCon tendrá derecho a eliminarlo sin el consentimiento del cliente.

12.4 Si el cliente procesa datos personales de terceros en el marco de esta relación contractual, el propio cliente será responsable del cumplimiento de la normativa de protección de datos. EnBITCon tratará los datos procesados por el cliente en el marco de los datos en la nube únicamente en el marco de las instrucciones del cliente por cuenta del cliente.

## **13 Seguridad de los datos**

En la medida en que EnBITCon preste servicios en la nube en forma de infraestructuras propias, se aplicarán las siguientes normas de seguridad de datos:

13.1 Diariamente se realizan copias de seguridad de los datos almacenados en los sistemas EnBITCon. Las copias de seguridad se almacenan de forma redundante en distintos ordenadores. Se guardan copias de seguridad de los últimos 14 días. Estas copias de seguridad deben entenderse como copias de seguridad del sistema y no se utilizan para versionar los datos de los clientes. En particular, no es posible realizar una restauración selectiva para un cliente a un stock de datos específico en el pasado.

13.2 Por lo tanto, el cliente deberá asegurarse de que todos los datos, en particular los almacenados en los servidores de EnBITCon, sean objeto de una copia de seguridad al menos una vez al día mediante copias en los propios sistemas del cliente, ya que éstos pueden perderse, por ejemplo, durante la formación, reparación, instalación y otras intervenciones. La copia de seguridad de los datos en los servidores de EnBITCon no es suficiente para cumplir esta obligación.

13.3 A petición del cliente, EnBITCon devolverá una copia de los datos almacenados por el cliente en el espacio de almacenamiento que se le haya asignado en cualquier momento durante la vigencia del contrato, pero a más tardar al finalizar la relación contractual. Los datos se entregarán mediante descarga en el formato de datos en el que estén almacenados en el servidor de datos de EnBITCon o, en caso contrario, en un formato de datos acordado entre EnBITCon y el cliente.

13.4 Tras la rescisión del contrato - por el motivo que sea - EnBITCon almacenará los datos almacenados en interés del cliente durante otro (1) mes ("**periodo de gracia**"), para que el cliente tenga la posibilidad de transferir los datos a otro sistema. Una vez transcurrido este periodo de gracia, los datos se eliminarán automáticamente. EnBITCon lo indicará expresamente en el momento de la rescisión del contrato.

13.5 EnBITCon señala expresamente al cliente que, según el estado actual de la técnica, la confidencialidad no puede garantizarse en su totalidad en las transmisiones de datos en redes abiertas como Internet. El cliente es consciente de que EnBITCon tiene acceso a los contenidos de los servicios en la nube y,

en determinadas circunstancias, a otros datos.

podría ver los datos allí almacenados en cualquier momento. Sin embargo, EnBITCon se compromete a hacerlo sólo si el cliente lo solicita a EnBITCon por escrito y si es necesario para garantizar el funcionamiento técnico de los Servicios en la nube. En cualquier caso, EnBITCon respetará las normas de protección de datos. Sin embargo, en la medida en que otros usuarios de Internet puedan interferir técnicamente en la seguridad de la red sin autorización, acceder a los datos del cliente y controlar el tráfico de mensajes, esto quedará fuera de la responsabilidad de EnBITCon.

13.6 El cliente es plenamente responsable de la seguridad de los datos transmitidos a Internet y almacenados en EnBITCon. Por un cargo adicional, que debe acordarse individualmente, EnBITCon puede proporcionar conexiones seguras.

## **14 Duración y rescisión**

14.1 Salvo pacto en contrario, EnBITCon prestará los servicios acordados durante un periodo contractual mínimo inicial de 24 meses a partir de la fecha de prestación. Ambas partes contratantes podrán rescindir el contrato con un plazo de preaviso de tres (3) meses hasta la finalización de la duración mínima del contrato. Si no se notifica la rescisión dentro de este plazo, la duración del contrato se prorrogará un año más en cada caso.

14.2 Más allá de los plazos de preaviso acordados en la oferta, el cliente no tiene derecho de revocación ni de rescisión ordinaria, en particular no durante el periodo mínimo del contrato.