

Condiciones especiales de contratación (BVB) - Servicio gestionado

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 de "Managed Service". 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-information/agb/>. En caso de contradicciones, estas CGC tendrán prioridad sobre las CGC.

2 Alcance de los servicios

2.1 Salvo que se acuerde otra cosa en la oferta, EnBITCon prestará los siguientes servicios al cliente durante la vigencia del contrato:

2.1.1 Suministro temporal de hardware / software estándar / capacidad del centro de datos / servicios en la nube (en lo sucesivo denominados colectivamente "Infraestructura");

2.1.2 Instalación / puesta en servicio de la infraestructura, si así se acuerda;

2.1.3 Si procede, supervisión y otros servicios operativos/de apoyo relacionados con la infraestructura según la oferta.

2.2 El alcance de los servicios en detalle, así como cualquier servicio complementario de EnBITCon, se describen más detalladamente en la oferta. La instalación y puesta en marcha de los servicios en la nube y/o del software estándar serán responsabilidad del cliente, a menos que se estipule lo contrario en la oferta.

2.3 EnBITCon prestará siempre servicios de funcionamiento/soporte en el marco de los Servicios gestionados durante las horas de servicio especificadas en la oferta/lista de precios. Salvo que se acuerde lo contrario en la oferta, el cliente no tendrá derecho a que EnBITCon realice actividades fuera del horario de servicio, tampoco en el ámbito de la instalación de actualizaciones. EnBITCon podrá realizar estas actividades fuera del horario de servicio a su propia discreción y cobrar recargos acordados por ello.

2.4 Los servicios prestados de acuerdo con estos TCG - aparte de la parte de servicio de la provisión temporal de la infraestructura - constituirán servicios, es decir, EnBITCon sólo deberá la actividad, pero no el éxito pretendido por el cliente, a menos que EnBITCon haya asegurado contractualmente un éxito determinado.

2.5 En caso de peligro inminente, por ejemplo en caso de una grave brecha de seguridad con respecto a la infraestructura y/o en caso de un ataque de virus a los sistemas informáticos del cliente, EnBITCon tendrá derecho a realizar las actividades necesarias para evitar el peligro y a cobrar por dichas actividades en función del tiempo y el material, incluso sin que se le haya encargado hacerlo. En la medida de lo posible, EnBITCon informará al cliente sobre dichas medidas con antelación.

2.6 EnBITCon tendrá derecho a que terceros le presten servicios en calidad de subcontratistas.

2.7 El suministro (es decir, la provisión propia) de software estándar / infraestructura de terceros proveedores por parte del Cliente sólo está permitido en relación con los Servicios Gestionados si así se ha acordado.

2.8 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 cumplimiento de EnBITCon estará sujeta a la autoentrega puntual y correcta.
Si se trata de

Si en estos casos se producen deficiencias en el rendimiento por parte del proveedor externo (por ejemplo, restricciones en la disponibilidad), EnBITCon no será responsable de los daños y perjuicios 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 Suministro de infraestructuras

4.1 Salvo que se acuerde lo contrario en la oferta, EnBITCon sólo proporcionará las respectivas infraestructuras y el acceso a Internet a las mismas en el ámbito de los Servicios Gestionados. La conexión del cliente a Internet, el mantenimiento de la conexión a la red, así como la calidad y el suministro del hardware y software necesarios por parte del cliente no formarán parte del contrato.

4.2 Dentro del ámbito de los Servicios Gestionados, 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 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.

4.4 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.

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

4.6 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.

4.7 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.

5 Asistencia / Acuerdo de nivel de servicio

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

5.2 Normas de disponibilidad

5.2.1 Por tiempo de inactividad se entiende el tiempo total en horas en un año durante el cual la infraestructura es incapaz de 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 3.1. 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 presta la infraestructura. El año comienza el día en que se proporciona la infraestructura y termina 365 días después. La disponibilidad anual en porcentaje se calcula como:

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

5.2.2 La infraestructura cuenta con una disponibilidad de al menos el 99% de media anual.

5.2.3 El tiempo de inactividad se excluirá del cálculo del tiempo de inactividad en virtud de la cláusula 5.2.1 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.

5.3 Servicio de asistencia

5.3.1 EnBITCon establecerá un servicio de asistencia para el soporte de los Servicios Gestionados dentro del horario de soporte, que contará con personal profesionalmente cualificado y experimentado. Sólo en la medida en que se haya acordado expresamente, se dispondrá de un servicio de atención telefónica fuera del horario de soporte. Los horarios y medios de soporte se acuerdan en la oferta.

5.3.2 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.

5.4 Supresión de interferencias

5.4.1 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 error 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.

5.4.2 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.

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

5.4.4 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 de un plazo de cuatro (4) horas, para la clase de error 2 de un plazo de ocho (8) horas, para la clase de error 3 de un plazo de una semana y para la clase de error 4 de un plazo de dos semanas.

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

5.4.6 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.

5.4.7 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.

5.4.8 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.

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

5.4.10 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.

5.5 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:

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

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

5.5.3 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.

5.5.4 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.

6 Obligaciones especiales del cliente

6.1 Si EnBITCon se hace cargo contractualmente de la instalación del hardware, el cliente deberá prever por su cuenta las conexiones de corriente y de red necesarias al alcance del entorno operativo. Salvo que se acuerde otra cosa o se prevea en una especificación del fabricante presentada por EnBITCon al concluir el contrato, se deberá prever al menos una conexión de corriente alterna monofásica convencional con 240 voltios y una conexión de red Ethernet por unidad de cálculo independiente (por ejemplo, por ordenador servidor o estación de trabajo).

6.2 El cliente deberá garantizar de forma independiente una copia de seguridad completa de sus archivos de datos y una protección antivirus actualizada antes de que EnBITCon comience a configurar el hardware o a instalar el software.

6.3 El cliente facilitará a EnBITCon el acceso a los sistemas informáticos en los que EnBITCon presta sus servicios por cuenta propia. Los identificadores y contraseñas necesarios para el acceso con derechos de administrador se mantendrán preparados y se introducirán a petición de EnBITCon a discreción del cliente o se entregarán a EnBITCon por escrito. El cliente facilitará a EnBITCon el acceso a los soportes de datos y a Internet. Los tiempos de espera de EnBITCon se remunerarán en función de los gastos.

6.4 El cliente protegerá las autorizaciones de uso y acceso a la infraestructura, así como las salvaguardias de identificación y autenticación asignadas a él o a los usuarios, frente al acceso de terceros y no las transmitirá a usuarios no autorizados. Cambiará las contraseñas a intervalos regulares y, en la medida de lo posible, asegurará los accesos mediante autenticación multifactor. Las obligaciones mencionadas anteriormente también se cumplirán si el cliente recibe una contraseña que 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.

6.5 El cliente indemnizará a EnBITCon a primer requerimiento por todas las reclamaciones de terceros que se basen en un uso ilegal de la infraestructura 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 otros litigios legales que estén relacionados con el uso del software estándar. Si el cliente reconoce o debe reconocer que tal infracción es inminente, estará obligado a informar a EnBITCon sin demora.

6.6 El cliente obligará a los usuarios autorizados por él a cumplir por su parte las disposiciones enumeradas para la utilización de la infraestructura, en particular las cláusulas 6.1 y 6.2.

6.7 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.

6.8 El cliente cumplirá / aplicará sin demora las instrucciones de actuación, recomendaciones, etc. de EnBITCon.

6.9 El cliente evitará una carga excesiva de la infraestructura, 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.

6.10 El cliente hará uso de los servicios de EnBITCon sólo en la medida necesaria para el correcto funcionamiento de su negocio. El uso excesivo de los servicios y capacidades de

EnBITCon, el cliente evitará interferir en los sistemas informáticos de EnBITCon y garantizar la seguridad de la red de EnBITCon.

6.11 Si un cliente pone en peligro la seguridad, integridad o disponibilidad de los servicios en la nube de EnBITCon o si dicha sospecha surge en EnBITCon debido a indicios objetivos de que se producirán graves interrupciones de los servicios en la nube, EnBITCon podrá bloquear o restringir temporalmente el acceso. Los tiempos de bloqueo o restricción se excluyen del cálculo del tiempo de inactividad. Esta disposición también se aplicará a los denominados ataques de "denegación de servicio" (en adelante, "**ataques DoS**") llevados a cabo por el cliente a través de los servicios en nube. Lo mismo se aplica si la amenaza se produce a través del sistema del cliente sin que éste sea responsable de ello. Se aclara que esta disposición también se aplica a los ataques DoS para los que los sistemas informáticos del cliente son utilizados por terceros.

6.12 Si los servicios en la nube de EnBITCon son utilizados por el cliente con fines ilegales (envío de correos basura, servicios en línea para proporcionar contenidos ilegales, etc.), EnBITCon podrá bloquear el servicio en la nube.

7 Derechos de uso de servicios en nube / software estándar

7.1 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 al 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.

7.2 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 las acciones que sirvan para determinar el estado de los servicios en la nube / software estándar y su idoneidad para el funcionamiento en el cliente. En particular, no se permite el funcionamiento productivo de los Servicios en la nube / software estándar ni su preparación para el funcionamiento productivo.

8 Precios y condiciones de pago

8.1 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.

8.2 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.

8.3 El cliente dispondrá de un acceso cifrado y protegido por contraseña al centro de atención al cliente 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.

8.4 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.

8.5 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.

8.6 EnBITCon podrá aumentar los precios mensuales de los servicios recurrentes en obligaciones continuadas sin el consentimiento del cliente hasta un 10% anual a su razonable discreción con efecto para el futuro, pero por primera vez no antes de cuatro (4) meses tras el inicio de la vigencia del contrato. El aumento de precio por servicios parciales sólo es posible si éstos ya estaban acordados desde hace al menos cuatro (4) meses. El incremento del 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 ha realizado con este fin.

8.7 Si el cliente es un consumidor, puede rescindir el contrato en curso en el plazo de dos (2) semanas tras la recepción de la notificación escrita de aumento de precio con un plazo de preaviso de tres meses hasta final de mes en caso de un aumento de precio según la cláusula 8.6. En este caso, se cobrará la tarifa anterior hasta la finalización del contrato, es decir, el aumento no surtirá efecto. No obstante, se considerará que el cliente ha dado su consentimiento si no notifica la rescisión dentro de este plazo. Esto supone que hemos señalado las consecuencias al cliente con la notificación del cambio.

9 Garantía por defectos materiales

9.1 En caso de defectos de la infraestructura, EnBITCon garantizará el uso contractual actualizando la infraestructura tan pronto y en la medida en que EnBITCon pueda hacerlo. Una posibilidad razonable de eludir el fallo en relación con la infraestructura ("solución") puesta a disposición del cliente por EnBITCon también se considerará que constituye el uso conforme al contrato, siempre que siga existiendo un fallo insignificante después de tener en cuenta la solución.

9.2 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.

9.3 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.

9.4 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.

10 Garantía por defectos de titularidad

10.1 EnBITCon garantiza que la infraestructura suministrada no infringirá ningún derecho de terceros cuando sea utilizada por el cliente de conformidad con el contrato. Esta garantía exige que el cliente notifique inmediatamente por escrito a EnBITCon cualquier derecho de terceros que se le reclame y deje en manos de EnBITCon la defensa jurídica y las negociaciones para la resolución del conflicto. 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.

10.2 Si el cliente no puede utilizar la infraestructura proporcionada de acuerdo con el contrato debido a un derecho en conflicto de un tercero, EnBITCon podrá, a su propia discreción, (a) modificar los servicios de forma que el derecho del tercero ya no se infrinja, o (b) procurar al cliente la autorización necesaria para utilizar 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.

10.3 El cliente no tendrá derecho a reclamación alguna basada en defectos de titularidad si la infraestructura suministrada ha sido modificada después de su aceptación por el cliente o por terceros, a menos que el cliente demuestre que la infracción de derechos no es consecuencia de las modificaciones. El cliente tampoco tendrá derecho a reclamación alguna en caso de infracción de derechos como consecuencia de una combinación de la infraestructura con servicios o productos de terceros que no sean subcontratistas de EnBITCon a este respecto.

10.4 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.

11 Responsabilidad del contenido / etiquetado / datos personales

11.1 EnBITCon no está obligada a comprobar si los datos almacenados por el cliente en los sistemas que se le facilitan infringen la normativa. El cliente será plenamente responsable de todos los contenidos procesados en el marco de los Servicios 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.

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

11.3 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 eliminar el contenido sin el consentimiento del cliente.

11.4 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.

12 Seguridad de los datos

En la medida en que EnBITCon preste servicios en la nube en forma de infraestructuras propias en el ámbito de los Servicios Gestionados, se aplicarán las siguientes normas sobre seguridad de datos:

12.1 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.

12.2 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.

12.3 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.

12.4 Tras la rescisión del contrato - por cualquier motivo - EnBITCon almacenará los datos almacenados en interés del cliente durante otro (1) mes ("**período de gracia**") para que el cliente tenga la posibilidad de

transferencia de los datos a otro sistema. Una vez transcurrido este periodo de gracia, los datos se eliminarán automáticamente. EnBITCon lo indicará expresamente a la finalización del contrato.

12.5 EnBITCon llama expresamente la atención del cliente sobre el hecho de que, de acuerdo con el estado actual de la técnica, no se puede garantizar exhaustivamente la confidencialidad de las transmisiones de datos en redes abiertas como Internet. El cliente es consciente de que EnBITCon podría acceder en cualquier momento al contenido de los Servicios en la nube y, en determinadas circunstancias, a otros datos almacenados en ellos. Sin embargo, EnBITCon se compromete a hacerlo sólo si el cliente lo solicita a EnBITCon por escrito y si es necesario para asegurar la función técnica 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.

12.6 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.

13 Duración y rescisión

13.1 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.

13.2 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.

14 Devolución del hardware

14.1 Tras la finalización del contrato, el cliente devolverá el hardware en todos sus componentes a EnBITCon en un estado correspondiente al uso contractual. Los inventarios de datos del cliente se borrarán o destruirán por completo. El cliente estará obligado a confirmar por escrito a EnBITCon, previa solicitud, la completa devolución y eliminación.

14.2 A la devolución del hardware, las partes elaborarán un protocolo en el que se harán constar los daños y defectos existentes en el hardware. El cliente reembolsará los costes de restauración en caso de daños o defectos de los que sea responsable.

14.3 El cliente se encargará del desmontaje y transporte de vuelta del hardware. El cliente correrá con los gastos de desmontaje, embalaje y transporte de devolución de los equipos. El cliente asegurará el hardware contra pérdida, destrucción y daños durante el transporte, corriendo con los gastos.