

APÉNDICE DE SERVICIO – Arrakis Pro Backup Online

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1.1 El servicio Arrakis Pro Backup Online (en adelante el Servicio) consiste en la prestación, por parte de Arrakis del servicio de respaldo de datos o servicios de copias de seguridad orientadas a entornos “desktops”, esto es, los puestos de trabajo –Pcs y/o portátiles – del Cliente.

1.2 Para la prestación del Servicio Arrakis proporciona al Cliente una cuenta de usuario que incluye un nombre de usuario y una clave generadas por el Cliente en el proceso de solicitud del servicio y un identificador de usuario generado automáticamente por los sistemas cuando el Cliente se da de alta.

1.3 Mediante esta cuenta de usuario e identificador el Cliente realiza la descarga de la aplicación Windows/Web, necesaria tanto para el envío y recepción de la información como su almacenamiento en la plataforma BackUp OnLine, en cada terminal/es del Cliente. Para la instalación de esta aplicación el Cliente debe descargar un programa auto instalador. La instalación de la aplicación dará lugar a que el propio Cliente genere su propia clave de encriptación.

1.4 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 Cliente o terceros de la clave de encriptación. El extravío, pérdida u olvido de la clave por parte del Cliente implicará que no podrá acceder a los contenidos almacenados en la plataforma.

1.5 El Cliente es responsable de gestionar el uso del Servicio seleccionando de entre toda la información almacenada en sus dispositivos la que desea salvaguardar pudiendo optar entre hacer copias de seguridad programadas de forma periódica o bien realizar copias manuales en los momentos que determine.

1.6 El servicio se proporciona en seis modalidades en función de la capacidad de almacenamiento con posibilidad de ampliación adicional:

- 100 Mbytes
- 300 Mbytes
- 500 Mbytes
- 1 Gbyte
- 2 Gbyte
- 4 Gbyte

2. GESTION DE LA RED

La Red de acceso al Servicio, se gestiona 24 horas al día, 365 días al año. Se define como la red operada por un OT hasta y entre los puntos de acceso de otro OT.

3. DURACIÓN.

3.1 El presente Contrato quedará perfeccionado y obligará a las partes desde la fecha en que el Cliente manifieste su conformidad y aceptación con las presentes Condiciones de prestación del Servicio y las tarifas vigentes aplicables, completando el proceso de registro en línea que incorpora estas condiciones o bien, solicitando el Servicio telefónicamente a Arrakis proporcionando para ello los datos que se requieran. En ambos casos, Arrakis enviará justificación de la contratación efectuada a la dirección de correo electrónico facilitada por el Cliente.

3.2 Sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 12.1 de las Condiciones Generales de Contratación, el Período de Servicio Contratado se renovará automáticamente por períodos sucesivos, a menos que cualquiera de las partes decida cancelarlo, otorgando a la otra un preaviso por escrito de 15 días antes de la expiración del período inicial del Contrato o de cualquiera de sus prórrogas.

4. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CLIENTE

4.1 El Cliente es responsable de asegurarse de que los Equipos que conecte al Servicio cumplen con las especificaciones relativas al interfaz y protocolos de encaminamiento comunicados, en su caso, por Arrakis.

4.2 El Cliente deberá comunicar los problemas detectados en el Servicio, llamando por teléfono al Servicio de atención al Cliente de Arrakis de la forma que se especifica en la cláusula séptima del presente Apéndice.

4.3 Abonar la prestación del Servicio de acuerdo a los precios establecidos en la web de Arrakis

5. RESOLUCIÓN UNILATERAL

5.1 Sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 12 de Condiciones Generales de Contratación, el Cliente podrá resolver unilateralmente el presente Contrato, manifestándolo por escrito a Arrakis mediante fax o correo electrónico, en el plazo de siete (7) días desde la perfección del Contrato según lo indicado en la cláusula cuarta sin incurrir en gastos de cancelación.

6. USO DEL SERVICIO

6.1 Arrakis podrá dar aquellas instrucciones al 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.

6.2 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 dadas por Arrakis o que se citan en el 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)

6.3 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.

6.4 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 6.1 y 6.2 del presente Apéndice.

6.5 En todos los supuestos de la cláusula 6.2, 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.

6.6 Sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 6.2, el Cliente reconoce y acepta que Arrakis no tiene ningún tipo de control sobre la información hospedada y 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.

6.7 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 7.2 y 7.3 del presente Apéndice.

7. SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

El Cliente deberá comunicar los problemas detectados en el servicio, llamando por teléfono al Servicio de Atención al Cliente de Arrakis, al número que se le facilite y en el horario establecido.

8. PROTECCION DE DATOS

8.1 A los efectos de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, Arrakis comunica al Cliente la existencia de un fichero automatizado de datos de carácter personal cuya finalidad es la gestión de la relación derivada de este contrato, gestión de cobros, prestación del Servicio y estadísticas.

8.2 El Cliente consiente expresamente que los datos facilitados en este documento, puedan ser tratados por Arrakis, así como por los operadores cuya intervención sea necesaria para la prestación del servicio, empresas asociadas, distribuidores y agentes a los solos efectos de cumplir con las finalidades señaladas en el párrafo anterior.

8.3 El Cliente consiente la utilización de los datos de carácter personal para la promoción comercial de otros servicios de telecomunicaciones de Arrakis.

8.4. Cualquier otro uso o comunicación de datos a terceros será comunicado previamente al Cliente y requerirá consentimiento expreso del mismo.

8.5. El Cliente tiene derecho a obtener información de sus datos y a solicitar su rectificación, oposición o cancelación mediante cualquier medio que permita acreditar el envío y recepción de su solicitud.

La solicitud habrá de dirigirse a Arrakis Servicios y Comunicaciones, S.L.U, como responsable del fichero, a la siguiente dirección: Edificio Expo, C/ Inca Garcilaso s/n, Isla de la Cartuja s/n, 41092 Sevilla indicando la referencia “Protección de Datos”.

En la solicitud del Cliente se hará constar:

- Nombre, apellidos y fotocopia del Documento Nacional de Identidad.
- Petición en la que se concreta la solicitud.
- Domicilio a efectos de notificaciones

8.6. En el supuesto de que el Cliente solicite la contratación de un nombre de dominio cuya concesión corresponda a una entidad internacional y de conformidad con la Instrucción 1/2000, de 1 de diciembre de 2000, relativa a las normas por la que se rigen los movimientos internacionales de datos, Arrakis le comunica la necesidad de transferir sus datos a las entidades registradoras de dominios con la finalidad de gestionar su solicitud.

9. RESPONSABILIDAD

9.1. Dado que la infraestructura técnica necesaria para la prestación de servicios no se haya íntegramente bajo el control de Arrakis, ésta no será responsable de aquellas disfunciones del servicio ocasionadas por averías, labores de mantenimiento o interrupciones ajenas a su voluntad. No obstante, Arrakis se compromete a informar a los Clientes, siempre que tenga conocimiento, de aquellas labores de mantenimiento que realice el titular del servicio, y para las que sea necesario proceder a su desactivación.

9.2. El Cliente será el único responsable de la información albergada o transmitida por la utilización del servicio, debiendo adoptar las medidas necesarias para evitar cualquier acción u omisión que vulnere la legalidad vigente o los derechos reconocidos constitucionalmente a las personas.

9.3. Arrakis no será responsable de los fallos que pudieran producirse en las comunicaciones, incluido el borrado, transmisión incompleta o retrasos en la remisión, no comprometiéndose tampoco a que la red de transmisión esté operativa en todo momento. Tampoco responderá Arrakis en caso de que un tercero, quebrantando las medidas de seguridad establecidas por Arrakis, acceda a los mensajes o los utilice para la remisión de virus informáticos.

9.4 Arrakis no garantiza que el servicio sea útil para la realización de ninguna actividad en particular, ni la infalibilidad del servicios. Arrakis excluye toda responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran deberse a la defraudación de la utilidad que el Cliente hubiere podido atribuir al servicio y a la falta de infalibilidad del servicio y, en particular, aunque no de modo exclusivo, a los fallos en el acceso a los distintos sitios existentes en Internet a través del servicio, en la transmisión, difusión, almacenamiento o puesta a disposición de terceros de contenidos o en la recepción, obtención o acceso a contenidos a través del servicio. Arrakis no garantiza la utilidad y fiabilidad del servicio de antivirus, y, en particular, aunque no de modo exclusivo, que el Cliente que pueda efectivamente acceder se encuentre libre de todo tipo de virus computacionales sean recientes o pasados, por lo que Arrakis no será en ningún caso responsable por los daños y perjuicios, pérdida de información y/o archivos, daños sufridos a programas y piezas de computadora o cualquier equipo y demás conceptos análogos que pudiera sufrir el Cliente en caso de que el servicio de antivirus no detecte todo o parte de los virus computacionales que existen o destruya aquellos archivos que contengan virus. Arrakis queda expresamente facultada por el cliente para borrar aquellos correos y archivos que contengan virus.