

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS ALL CONNECTED (REV.2 - Octubre 2020)

### 1. ACEPTACIÓN DE LAS PRESENTES CGC. LEGISLACIÓN APLICABLE

La firma, formalización o cualquier otra forma de suscripción de una OFERTA COMERCIAL de prestación de cualesquiera SERVICIOS ALL CONNECTED con las empresas del GRUPO FIBRATEL (en adelante FIBRATEL) lleva aparejada, por parte del CLIENTE, la explícita aceptación y la expresa adhesión a las presentes CGC que han sido elaboradas de acuerdo a la naturaleza de dichos SERVICIOS, y con arreglo a las normas reguladoras del mercado y de protección de datos de carácter personal y demás legislación vigente en el momento de su publicación.

A todos los efectos, se considerará que existe CONTRATO de prestación de SERVICIOS entre FIBRATEL y el CLIENTE cuando aquella facilite, preste, provea, suministre y/o ponga a disposición de este uno o varios de los SERVICIOS contemplados en una oferta presentada al CLIENTE y aceptada por éste, en cualquiera de sus modalidades, aun cuando dichos SERVICIOS no sean usados o consumidos por el CLIENTE y con independencia de la forma en que dicha OFERTA esté documentada. Dicho contrato está fundamentado en el artículo 1.255 del Código Civil que regula el principio de autonomía de la voluntad.

EL CLIENTE manifiesta que ha leído estas Condiciones Generales, sometiéndose a sus términos y condiciones. EL CLIENTE además, conviene en que todo lo incluido en ellas constituye lo único acordado, prevaleciendo sobre cualquier otra propuesta o convenio anterior entre las partes, orales o escritos y así mismo, cualesquiera comunicaciones entre los mismos, relativas al objeto de estas Condiciones Generales, que no sean acordadas por escrito entre ambas partes.

### 2. SERVICIOS ALL CONNECTED

Los Servicios All Connected tienen como objeto conservar las instalaciones y máquinas o equipos en buen estado de funcionamiento, según la modalidad de servicio contratado.

La prestación de los servicios ALL CONNECTED se llevarán a cabo a través del Centro de Asistencia Técnica de FIBRATEL, en adelante CAT.

Existen tres tipologías con distintas modalidades de acuerdo de nivel de servicio, en adelante SLA:

#### **All Support**

El Servicio All Support tiene como objeto realizar actuaciones específicas sobre las infraestructuras TI del cliente que permitan mantenerlas en buen estado de funcionamiento y de igual forma permitan evitar interrupciones en los servicios del cliente.

Se consideran cuatro tipos de soporte que se definen a continuación:

- **Acciones Correctivas:**  
Serán las acciones encaminadas a corregir las incidencias y/o averías que se presenten, para el restablecimiento de la completa operatividad de los equipos recogidos en el alcance del servicio.

Esta modalidad podrá incluir, si así está especificado en el contrato, la reposición de los equipos mediante la gestión de garantías con el fabricante o bien mediante la garantía con Fibratel.

- Acciones Adaptativas:  
Las acciones adaptativas consisten en la actualización del software de los dispositivos realizada posteriormente a su puesta en marcha para mantener el producto utilizable o mejorar su funcionalidad.

La necesidad de estas actualizaciones podrá ser detectada por FIBRATEL mediante acciones correctivas o preventivas, informando al cliente de la existencia de una nueva versión, actualización o parche. También pueden surgir por iniciativa del cliente que solicite dicha actualización. Solo se procederá a actualizar los sistemas de los dispositivos tras el visto bueno o petición por parte del cliente.

Para la instalación de nuevas actualizaciones de software será necesario que el cliente tenga contratado el soporte con el fabricante.

- Acciones Evolutivas:  
Consisten en el conjunto de acciones encaminadas a la reconfiguración mediante incorporaciones, modificaciones y eliminaciones de los componentes de las infraestructuras TIC para cubrir la expansión o cambios en las necesidades del cliente.
- Acciones Preventivas:  
Son el conjunto de acciones proactivas encaminadas a la prevención de las anomalías y fallos que se pudiesen presentar en los equipos y sistemas del cliente y así asegurar el correcto funcionamiento y la operatividad de los equipos objeto del contrato. Este servicio no incluye consumibles o fungibles.

A su vez, el servicio de soporte podrá ser catalogado según su tiempo de respuesta o acuerdo nivel de servicio (SLA):

- Correctivo
  - Soporte Correctivo Estándar (8x5xNBD):
    - El tiempo de respuesta máximo para la asistencia será de 1 día laborable.
    - Periodo de cobertura de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas. (Festivos nacionales no incluidos).
  - Soporte Correctivo Platino (24x7x4):
    - El tiempo de respuesta máximo para la asistencia será de 4 horas.
    - Periodo de cobertura de lunes a domingo de 00:00 a 24:00 horas, los 365 días del año.

El SLA elegido en el soporte correctivo será especificado en el contrato con cliente.

- Evolutivo
  - Tiempo de respuesta para peticiones inferior a 3 días laborables.
  - Consumo en remoto:
    - Horario laboral (L-V de 08:00h a 18:00h):
      - La fracción mínima en remoto será de 30min.
      - Se contabilizarán fracciones de 30 minutos.
    - Realización de los trabajos fuera de horario laboral:
      - La fracción mínima en remoto será de 1h.
      - Se contabilizarán fracciones de 1h.

- Consumo In situ:
  - Realización de los trabajos en horario laboral (L-V de 08:00h a 18:00h)
    - La intervención mínima para facturar será de 2,5 horas, desplazamiento y primera hora de trabajo incluida. Incluye desplazamiento dentro del territorio nacional.
    - Se contabilizarán fracciones de 30 minutos.
  - Realización de los trabajos fuera de horario laboral:
    - La intervención mínima para facturar fuera de horario laboral será de 4 horas, desplazamiento y primera hora de trabajo incluida. Incluye desplazamiento dentro del territorio nacional.
    - Se contabilizarán fracciones de 1h.
- Adaptativo
  - Tiempo de respuesta para peticiones inferior a tres días laborables.
- Preventivo
  - Actuaciones según alcance del contrato y calendario acordado con cliente.

Se considera tiempo de respuesta el Intervalo de tiempo comprendido entre el momento en el cual el Centro de Asistencia Técnica de FIBRATEL (CAT) recibe el aviso de incidencia o petición por parte del cliente, y el inicio de los trabajos o actividades por parte de FIBRATEL conducentes a la resolución de la misma. Las actividades se pueden iniciar de forma remota, o en la ubicación del/los equipos si el alcance del trabajo así lo requiere. El tiempo de respuesta se medirá en horas naturales. FIBRATEL se compromete a cumplir en un 98% de los casos el SLA pactado.

**Para el cumplimiento de los tiempos de respuesta es necesario que el cliente aporte una conexión en remoto a los equipos objeto del CONTRATO.**

**Tanto el SLA como el tipo de soporte elegidos por CLIENTE se especifican en la oferta económica aceptada por el CLIENTE. En el caso de no mencionarse la tipología del soporte, se entenderá siempre que se trata de SOPORTE CORRECTIVO.**

## All View

El Servicio All View consiste en la monitorización en tiempo real de los equipos que componen las infraestructuras TI del cliente.

El SLA definido para el servicio de monitorización:

- Prestación del servicio: monitorización de forma continua y en tiempo real de lunes a domingo de 00:00 a 24:00 horas, los 365 días del año.
- Tiempo de notificación/escalado: inferior a 15 minutos

Para prestar este servicio de monitorización será necesario el establecimiento de una VPN permanente site to site para el acceso a los equipos de supervisión que albergaran la aplicación.

En la Oferta Comercial aceptada por el CLIENTE se especificarán los protocolos de actuación ante alarmas o avisos procedentes de dicha monitorización, así como la comunicación de los mismos al CLIENTE.

## All One

El Servicio All One es el nombre comercial que engloba los servicios All View y All Support descritos en las presentes condiciones. Este servicio estará sujeto a las particularidades de ambos, mencionadas anteriormente.

## 3. CONDICIONES GENERALES

Los servicios prestados en virtud de estas condiciones generales no garantizan el funcionamiento ininterrumpido de los equipos. FIBRATEL no asumirá responsabilidad alguna si la imposibilidad de prestar los servicios es debido a causas que estuvieran fuera de su control. Por tanto, en el supuesto de que para la prestación del servicio FIBRATEL dependiese del cliente mediante cualquier elemento en el cual FIBRATEL no sea el proveedor o mantenedor del mismo, el cliente actuara como proveedor y FIBRATEL quedara exento de cualquier responsabilidad por la pérdida del acuerdo de nivel de servicio que pudiera producirse a causa de dicho elemento.

El presente contrato no podrá ser transmitido a un tercero sin la previa aprobación por escrito de la otra parte firmante. Cualquier intento de cesión, subarriendo, traspaso, etc., sin consentimiento escrito de la otra parte firmante de los derechos, cargas y/u obligaciones referidas a este contrato será de nulo efecto.

Estas condiciones generales podrán ser modificadas mediante convenio escrito, debidamente firmado por personas autorizadas en representación del CLIENTE y de FIBRATEL, quedando sin efecto cualquier otra variación de los términos y condiciones de las mismas que pudiera existir en cualquier otro pedido o notificación escrita del CLIENTE, que no venga acompañada del consentimiento escrito de FIBRATEL.

El CLIENTE deberá ser el propietario de los equipos para los que solicita Servicio o, en caso de no serlo, y siempre que exista una autorización previa y fehaciente a favor de FIBRATEL, será el usuario o contará con la autorización del propietario para solicitar tal servicio.

Ninguna de las partes podrá interponer acción alguna a que pudiera dar lugar estas Condiciones Generales, cualquiera que sea la forma, transcurridos más de dos años desde que se produjo la causa.

Ambas partes, con expresa renuncia al fuero que les pudiera corresponder, acuerdan someter todas las controversias que pudieran surgir en relación con las presentes Condiciones Generales a los Juzgados y Tribunales de Madrid – Capital.

Cualquier asistencia, solicitada fuera de las condiciones contratadas de cobertura, será facturada con arreglo a las tarifas vigentes en FIBRATEL para la mano de obra más gastos de desplazamientos originados.

La suscripción del presente contrato de servicio implica que el objeto del mismo se encuentra en perfectas condiciones de funcionamiento en el momento de la firma.

Las condiciones de facturación y pago serán las especificadas en la Oferta de Servicio aceptada por el CLIENTE.

Los términos, precios y condiciones de este contrato son confidenciales y no podrán ser publicados ni revelados a terceros sin el previo consentimiento por escrito de la otra parte. La obligación de confidencialidad aquí prevista no resultará de aplicación a la información que: (I) sea información de general o público conocimiento; (II) haya sido su transmisión a terceros aprobada o consentida previamente y por escrito por la parte de la que procede la información; (III) haya sido solicitada por autoridad administrativa o judicial competente o por cualquier normativa legal aplicable.

Toda la documentación e informes que se generen como consecuencia de las actividades de este contrato, serán igualmente confidenciales y solamente podrán ser conocidas por el personal de FIBRATEL y el CLIENTE.

Las comunicaciones o Solicitudes de Asistencia Técnica (SAT) de los CLIENTES, deberán ser comunicadas a través de Ventanilla Única de FIBRATEL mediante llamada al teléfono 902 11 89 73 o a través de un correo electrónico a [helpme@fibratel.com](mailto:helpme@fibratel.com) (la opción del correo electrónico solo será válida en horario de oficina, de lunes a jueves de 8:00 a 18:00 y viernes 08:00 a 14:00).

Se entenderán como Solicitudes de Asistencia Técnica (SAT), aquellas peticiones de asistencia técnica realizadas por los CLIENTES de FIBRATEL, por dudas, consultas, fallos o cambios en la instalación del CLIENTE que puedan conllevar las acciones anteriormente descritas en virtud del contrato de servicio. Esta intervención siempre se realiza sobre los elementos del propio CLIENTE y para las coberturas contratadas.

Una incidencia se considerará grave cuando en la clasificación del suceso concurren una urgencia alta con un impacto crítico. Si éste es el caso, el CLIENTE deberá hacerlo constar en su solicitud. Igualmente, definimos cambio de emergencia como aquel cambio que afecta al servicio y que tiene una urgencia alta y un impacto crítico. Se describen los valores asignados a la urgencia y el impacto como:

- Urgencia:

**Alta**

Interrumpe completamente el proceso o el servicio sobre el que se produce el problema

**Media**

Si no se gestiona, podría interrumpir el proceso o el servicio sobre el que se produce el problema

**Baja**

Degradación inapreciable a los procesos o servicios de la organización a largo plazo

- Impacto:

**Crítico**

Genera un daño irreparable en alguno de los activos de la organización, que afecta a la eficacia o seguridad de la organización.

**Mayor**

Daño recuperable a medio plazo (días) en alguno de los activos de la organización, que penaliza la eficacia de las actividades propias de la organización.

**Menor**

Genera un daño irrelevante a efectos prácticos en la organización

Si FIBRATEL ha de realizar alguna intervención en el lugar de instalación del equipo, el CLIENTE deberá adoptar las medidas y dispensar los medios necesarios (aparatos de elevación, llaves de

acceso, plan de prevención de riesgos laborales, etc.) para acceder y dar acceso a FIBRATEL a las instalaciones objeto de revisión, siendo de su exclusiva responsabilidad cualquier cargo que por ello se devengare.

Los servicios incluyen soporte telefónico, donde el cliente podrá realizar **consultas** relativas al servicio, configuración, así como posibilidades técnicas, de sus equipos. Esta prestación estará disponible para el cliente de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas, en el teléfono del servicio de soporte: **902 11 89 73**.

FIBRATEL, puede optar entre reparar la máquina con piezas nuevas o usadas en buen estado de funcionamiento o sustituirla por una máquina nueva o usada, en buen estado de funcionamiento. Las piezas o máquinas sustituidas pasarán a ser propiedad de FIBRATEL, reconociéndolo expresamente el CLIENTE, y declarando que no posee ningún tipo de derecho preferencial sobre dichas piezas o equipos, así como del Know How prestado por FIBRATEL.

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016; relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y en la LEY ORGÁNICA 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, FIBRATEL como Encargada del Tratamiento se compromete a cumplir la legislación de protección de datos de carácter personal vigente en cada momento y, además, en especial y sin carácter limitativo, asume las siguientes obligaciones con respecto a los datos personales a los que pueda acceder con el fin de prestar los servicios objeto del presente contrato:

- a) Ambas partes acuerdan que el CLIENTE actuando como Responsable del Tratamiento, permitirá a FIBRATEL acceder a los datos personales responsabilidad del CLIENTE en el contexto y para el exclusivo propósito de la prestación de servicios, consistente en la venta y servicio de soluciones de telecomunicación
- b) FIBRATEL únicamente tratará los datos en el marco del servicio que ofrece y sólo conforme a las indicaciones que reciba del CLIENTE.
- c) FIBRATEL no utilizará los datos personales del CLIENTE con fin alguno distinto del expresamente indicado o de cualquier otra forma que suponga un incumplimiento de las instrucciones expresas que le proporcione el CONTRATISTA.
- d) FIBRATEL se compromete a no revelar, transferir, ceder ni comunicar a ningún tercero los ficheros o los datos personales contenidos en ellos, ya sea verbalmente, por escrito, por medios electrónicos, en papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación. A tal efecto, FIBRATEL sólo podrá permitir el acceso a los datos personales a aquellos empleados que tengan necesidad de acceder a ellos para la prestación de los servicios contratados.
- e) Sin perjuicio de lo anterior, FIBRATEL podrá subcontratar todo o parte de los servicios previa autorización por escrito por parte del CLIENTE.
- f) Será obligación de FIBRATEL formalizar por escrito el correspondiente contrato de prestación de servicios con cada empresa subcontratada; tal contrato deberá contener las obligaciones previstas en la normativa de protección de datos personales.
- g) Adicionalmente, en dicho contrato se deberá especificar que FIBRATEL actúa en nombre y por cuenta del CLIENTE, así como que dicha representación lo es a los exclusivos efectos de cumplir con lo dispuesto en la normativa de protección de datos y, en su caso, en lo previsto en el contrato de prestación de servicios suscrito por las partes. En consecuencia, FIBRATEL se obliga asimismo a hacer constar en los contratos de prestación de servicios que suscriba con cada empresa subcontratada la renuncia expresa de ésta a exigir cualquier tipo de responsabilidad al CLIENTE por cualquiera de las obligaciones de FIBRATEL.
- h) Ambas partes se comprometen a adoptar las medidas técnicas y organizativas que puedan ser necesarias para garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad de los datos de carácter personal conforme a lo establecido en la normativa de protección de datos personales. Asimismo, evitarán su alteración, pérdida, tratamiento o acceso a ellos

- no autorizado, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que estén expuestos.
- i) Cada una de las partes que suscriben el presente acuerdo será responsable del incumplimiento de las obligaciones que le correspondan, según lo previsto en él.
  - j) De conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable, en el caso de que FIBRATEL destine los datos a una finalidad distinta de la establecida en el presente acuerdo o los comunique o utilice incumpliendo las estipulaciones de este documento, aquél será considerado también responsable del tratamiento y deberá responder personalmente de las infracciones administrativas en que hubiera podido incurrir.
  - k) Los datos se conservarán únicamente mientras dure la relación comercial entre ambas partes o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales. Una vez que la prestación del servicio por FIBRATEL al CLIENTE haya concluido, el primero deberá destruir o devolver al segundo todas las copias de los datos que pueda tener en su poder, junto con cualquier soporte o documento que pueda contener datos de carácter personal que puedan ser tratados. FIBRATEL deberá certificar inmediatamente por escrito dicha destrucción o devolución, cuando así le sea requerido.
  - l) FIBRATEL está obligado al secreto profesional respecto de cualquiera de los datos de carácter personal a que tenga acceso debido a su relación de prestación de servicios con el CLIENTE. Esta obligación subsistirá aun concluidas las relaciones entre ambas partes, tratándose pues de una obligación indefinida.
  - m) FIBRATEL asumirá toda la responsabilidad y, por lo tanto, el CLIENTE quedará al margen de cualquier responsabilidad, incluidas las sanciones administrativas, los gastos y los costes que pudieran derivarse del incumplimiento de la normativa en materia de protección de datos por parte de FIBRATEL.

Los datos personales de los signatarios del presente contrato o cualquier otro dato de carácter personal facilitado por el CLIENTE serán incorporados a los respectivos ficheros de cada una de las partes con la finalidad de identificar a los representantes o contactos de cada una de las partes en el marco de la presente relación contractual. Mediante la firma del presente contacto los firmantes aceptan expresamente el tratamiento de sus datos conforme a lo estipulado en el presente contrato.

Ambas partes tratarán los datos de carácter personal facilitados por la otra parte con el fin de ejecutar los trabajos amparados por el presente contrato y sus presupuestos/pedidos y facturar los servicios. Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación comercial o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales. Ambas partes tienen derecho a obtener confirmación sobre si la otra parte está tratando sus datos personales, por tanto, tienen derecho a acceder a sus datos personales, rectificar los datos inexactos o solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios. Para el ejercicio de derechos, los afectados deberán dirigirse por escrito junto con copia de documento que acredite su identidad a la dirección indicada en el encabezado del presente contrato.

EL CLIENTE es responsable del establecimiento de medidas de seguridad para la salvaguarda de los datos contenidos en la máquina que pudieran deteriorarse en el proceso de reparación. La atención al CLIENTE se realizará dentro de la jornada laboral establecida en FIBRATEL. (Lunes a Viernes de 8:00 a 18:00 horas), salvo pacto en contrario.

FIBRATEL no podrá acceder a los equipos si el cliente modifica las password de acceso a los mismos.

FIBRATEL podrá realizar con la periodicidad que considere necesaria, inspecciones al material sujeto a la prestación objeto del presente contrato. En tales inspecciones FIBRATEL podrá realizar intervenciones de carácter preventivo. Esto se realizará siempre y cuando los equipos permitan la conexión remota.

El CLIENTE podrá comunicar una reclamación a través de ventanilla única del CAT por los medios anteriormente descritos. A los efectos del presente contrato, se considera una reclamación, la comunicación (verbal o por escrito) por parte del cliente de su insatisfacción con el grado de cumplimiento de los compromisos contractuales.

La política de cambios y entregas que afecten al servicio aplicada por FIBRATEL consiste en minimizar al máximo el impacto que el cambio pueda tener sobre el servicio prestado al cliente, realizando las pruebas necesarias para verificar que el impacto se ha minimizado, avisando al CLIENTE con, al menos, una semana de antelación de la fecha en la que el cambio se va a producir, pactando la fecha del cambio con el CLIENTE y elaborando un plan de marcha atrás para el caso en que se deba volver a la situación inicial. Para los cambios de emergencia, se intentará igualmente minimizar el impacto y se elaborará el plan de marcha atrás.

#### 4. EXCLUSIONES

El Servicio de Soporte no incluye:

Reparación de daños y sustitución de piezas o el aumento en la duración del servicio como consecuencia de:

- No facilitar el CLIENTE un lugar idóneo de instalación, dotado de todos los servicios y condiciones ambientales requeridos por FIBRATEL, según especificaciones técnicas del fabricante de la pieza, equipo o el proveedor del servicio
- El empleo de las máquinas para trabajos distintos para los que fueron diseñadas, según el fabricante.
- Conexiones de equipos o dispositivos no suministrados por FIBRATEL.
- Humedad, polvo, etc., así como cualquier otro tipo de condiciones ambientales adversas.
- Sobrecargas de tensión.
- Incendio, rayo, inundación, descarga eléctrica, terremoto, sabotaje o cualquier otro factor catastrófico.
- Manipulación de baterías de acumuladores o S. A. I. (Sistemas de Alimentación Ininterrumpida).
- Negligencia en el uso o manejo y mal trato de los equipos incluidos en el presente contrato de servicio, por parte del CLIENTE o por cualquier persona física o jurídica directa o indirectamente relacionada con el CLIENTE.
- Roturas por caídas y en general por causas ajenas al correcto funcionamiento y uso de los bienes mantenidos.
- Las baterías de cualquier equipo.
- Reprogramación expresa total o parcial de la máquina o de su sistema de control de tarificación, salvo contratación de soporte evolutivo.
- Soporte de instalaciones eléctricas, salvo especificaciones contrarias, que no formen parte integrante de la máquina.
- Las actualizaciones de los programas de software que impliquen modificaciones en el hardware.

En caso de discrepancias entre FIBRATEL y el CLIENTE, ambas partes podrán acudir a un perito independiente que determine los daños existentes, dicho perito será sufragado por quien haya mantenido una afirmación distinta de la certificada por dicho perito.

#### 5. LIMITACION DE RESPONSABILIDADES

En ningún caso FIBRATEL será responsable de cualquier daño indirecto, como pudiera ser la pérdida de beneficios, o las pérdidas económicas previstas o por cualquier reclamación de que

pudiera ser objeto por terceros, aun cuando FIBRATEL hubiera sido advertida de la posibilidad de dichos daños, pérdidas o reclamaciones.

La responsabilidad de FIBRATEL por daños al CLIENTE, cualquiera que sea la causa e independientemente de la forma de la acción, ya sea la causa contractual o no, incluyendo negligencia, está amparada por un seguro de Responsabilidad Civil o Profesional, limitándose la indemnización máxima por el valor de los daños causados a un importe que no exceda de la cantidad correspondiente a un año de Servicio, valorado al precio del momento en que se produjeran los hechos y referido a las máquinas concretas que causaron los daños o que sean objeto de la acción o están directamente relacionadas con la causa de las mismas.

El traslado del equipo o materiales objeto del presente contrato por parte del CLIENTE, o por cualquier persona física o jurídica directa o indirectamente relacionada con el CLIENTE a otra localidad o cualquier cambio de emplazamiento del mismo, producirá automáticamente la extinción del contrato sin reintegro del importe correspondiente al trabajo no realizado, salvo que dicho traslado haya sido realizado bajo la supervisión de los técnicos de FIBRATEL.

Se eximirá de cualquier responsabilidad por daños a FIBRATEL cuando haya habido manipulación o actuación unilateral por parte del CLIENTE o por cualquier persona física o jurídica directa o indirectamente relacionada con el CLIENTE sobre los equipos cubiertos por el presente contrato o bien sobre su software y/o su programación.

FIBRATEL no se hará responsable del incumplimiento de los tiempos de respuesta máximos contratados, cuando existan causas ajenas a su voluntad, tales como huelgas, desastres naturales (fuerza mayor), no funcionamiento generalizado de los transportes públicos que impidan los desplazamientos del personal de soporte, u otras que debidamente documentadas, demuestren la imposibilidad de prestar el servicio por causas ajenas a la voluntad de FIBRATEL.

## 6. PERIODO DE VIGENCIA Y CONDICIONES ECONÓMICAS:

El precio y condiciones de facturación del presente contrato serán definidos en la Oferta comercial aceptada por el CLIENTE, estando el mismo sujeto al Impuesto sobre el Valor Añadido.

Este contrato se formula por periodos anuales, prorrogables tácitamente por igual periodo de tiempo, salvo que otra condición se especifique en la oferta comercial aceptada por el CLIENTE.

Su resolución por parte del CLIENTE exige una comunicación escrita y certificada a FIBRATEL, al menos con un mes de anticipación a su vencimiento.

FIBRATEL podrá resolver este contrato o excluir del mismo cualquier equipo / máquina incluida, previa comunicación escrita y certificada al CLIENTE con un mes de antelación, en tal caso, FIBRATEL devolverá las cantidades resultantes de prorratear el dinero entregado por el CLIENTE respecto del tiempo efectivo de vigencia del contrato.

El impago total o parcial de las facturas emitidas respecto a este contrato, además del incumplimiento de cualquiera de las cláusulas del presente contrato por parte del cliente, faculta a FIBRATEL para su rescisión inmediata, además de la correspondiente interrupción de la prestación del servicio.

La renovación implicará la revisión y actualización del precio al final de cada año vencido, teniendo en cuenta las modificaciones de los equipos objeto de este servicio, y además en base a la variación que sufra el IPC general publicado por el Instituto Nacional de Estadística u órgano que lo sustituya.