

Contrato de Servicio ALUMN-E LMS CLOUD

De una parte, **ALUMNE ELEARNING S.L.**, con Código de Identificación Fiscal **B-87181186**, domiciliada en **Calle Mahón 10 2º C, Las Matas CP: 28290 Madrid España**, (en adelante "**ALUMNE**"). Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo: 33029, Folio: 100, Sección: 8, Hoja: M-594581.

De otra parte, el **CLIENTE**.

En adelante conjuntamente denominados como las "**Partes**".

EXPONEN

- I. Que **ALUMNE** es una empresa que tiene como objeto social, entre otros, el desarrollo de programas, soluciones, aplicaciones informáticas y la prestación de servicios informáticos relacionados con el sector de la formación, ofreciendo dentro de su ámbito de actuación acceso a su plataforma tecnológica de soluciones informáticas (SaaS) y Servicios Profesionales de Externalización (Outsourcing), en adelante referidos con carácter general como los "**Servicios**".

ALUMN-E LMS cubre las necesidades de gestión informatizada de los procesos de formación para aquellas instituciones con la necesidad de disponer de una plataforma que ofrezca una alta disponibilidad para realizar cursos a través de Internet o dar acceso a contenidos y la necesidad del servicio de despliegue y mantenimiento de esta plataforma.

- II. Que **ALUMNE** posee los medios, materiales y personales necesarios, para la correcta realización de los Servicios recogidos en el presente documento y cuenta con la capacidad precisa para la ejecución de los mismos conforme a los términos y condiciones generales contenidos en el presente contrato de prestación de Servicios de Acceso a ALUMN-E© en formato "SaaS" (en adelante, el "**Acuerdo**").
- III. Que el presente contrato no incluye los servicios de generación, adecuación o producción de contenidos, en formato audiovisual o textual. La producción de

contenidos se regirá por las órdenes de trabajo correspondientes, ajustando los costes de producción a lo negociado en las correspondientes propuestas económicas.

- IV. Que el **CLIENTE** ha valorado los Servicios ofrecidos por **ALUMNE**, los encuentra ajustados a sus necesidades y está interesado en contratar dichos Servicios de conformidad con las siguientes

CLÁUSULAS

1. Definiciones

A todos los efectos del presente Acuerdo, los términos que a continuación se especifican significan:

1. **ALUMN-E LMS:** Plataforma tecnológica a través de la cual **ALUMNE** pone a disposición del **CLIENTE** determinadas herramientas para su explotación. En esta modalidad de contratación, el **CLIENTE** tiene la responsabilidad de usar adecuadamente el sistema informático y los datos en él contenidos. La responsabilidad de **ALUMNE** consiste en mantener a disposición del **CLIENTE** las aplicaciones y herramientas contratadas según lo especificado en el presente contrato y las condiciones económicas adjuntas.
2. **Días Laborables:** de lunes a viernes, ambos inclusive, según el calendario laboral oficial de la Comunidad de Madrid y del municipio de Las Rozas de Madrid. De manera extraordinaria, se mantendrá soporte a través de correo electrónico los sábados laborables.
3. **Niveles de Servicio SLA/SLA's (Services Level Agreement):** es el nivel de calidad de los servicios objeto del presente Acuerdo garantizado por **ALUMNE**.
4. **Sistema:** plataforma informática ALUMN-E LMS.
5. **SaaS (Software as a service):** forma de explotación del software según la cual se ofrece un servicio integral que incluye la licencia de uso, el mantenimiento, la actualización y el soporte técnico a cambio de un pago recurrente en concepto de servicio.
6. **Ley 15/1999 de 13 de diciembre:** Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

7. **RD 1720/2007:** Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

2. Objeto del contrato y ámbito territorial

Constituye el objeto de este Acuerdo la prestación por parte de **ALUMNE** al **CLIENTE** de los siguientes servicios:

- **Despliegue de la “Plataforma Tecnológica ALUMN-E LMS”** para el uso por una institución de formación según las condiciones publicadas en la página web alumnelms.com y reflejadas a continuación:
 - **Hasta 100 alumnos – 149€/mes + I.V.A.**
 - **Entre 101 y 250 alumnos – 299€/mes + I.V.A.**
 - **Entre 251 y 500 alumnos – 499€/mes + I.V.A.**
 - **Más de 1.000 alumnos requiere de un despliegue dedicado con un presupuesto a medida.**

El ámbito territorial del presente Acuerdo será a nivel mundial, operando desde España.

3. Periodo de DEMO

El **CLIENTE** puede solicitar, sin compromiso alguno, un periodo de demo de 7 días. Pasado este periodo el **CLIENTE** deberá indicar que desea dar de baja el servicio o automáticamente pasara a utilizar ALUMNE LMS CLOUD según las condiciones habituales.

Si el cliente no indica lo contrario, pasado el periodo de demo, comenzará a utilizar la plataforma en formato CLOUD ONE, con hasta 100 alumnos, con un coste mensual reflejado en las tablas del punto anterior y en la web alumnelms.com.

El **CLIENTE** podrá solicitar la baja de forma directa a través de la propia DEMO o bien enviando un correo electrónico a la dirección info@alumn-e.com.

4. Duración del acuerdo

El presente acuerdo entrará en vigor a partir de la fecha de su firma y tendrá una duración de 12 meses. Lo anterior se entiende sin perjuicio de lo expresamente dispuesto en las Órdenes de Trabajo y de las modificaciones que se acuerden.

El presente Acuerdo se entenderá renovado de forma tácita a la finalización de la duración inicial por periodos anuales, salvo notificación fehaciente por escrito de cualquiera de las Partes en el sentido de no desear continuar recibiendo o prestando los servicios profesionales contratados con una antelación mínima de UN (1) mes con respecto a la fecha de baja. El CLIENTE podrá darse de baja en cualquier momento, simplemente respetando el mes (1) de antelación/pre-aviso.

5. Política de protección de datos

ALUMNE, siguiendo la normativa vigente de protección de Datos de Carácter Personal (Ley reguladora de la privacidad de datos, Ley 15/1999 de 13 de diciembre), informa:

5.1 Que los datos recogidos a través de los formularios situados en www.alumn-e.com o a través de la URL de servicio **ALUMN-E LMS** que se está contratando se incluye en ficheros automatizados de datos propiedad de **ALUMNE**, con la finalidad de poder prestar los servicios contratados por el **CLIENTE**, poder facilitarle cualquier información que éste requiera de una forma personalizada o remitirle cualquier información relacionada con **ALUMNE**.

5.2 Que los datos recogidos a través del servicio **ALUMN-E©** sobre los usuarios se incluyen en ficheros automatizados, cuyo responsable del fichero y titular es el **CLIENTE** y el encargado del tratamiento es **ALUMNE**, con el fin de que el **CLIENTE** pueda hacer uso del sistema **ALUMN-E LMS** y ofrecer un servicio a través de este sistema a los usuarios que el **CLIENTE** de acceso.

5.3. **ALUMNE** garantiza la confidencialidad de todos los datos recogidos desde www.alumn-e.com o a través de la URL del servicio **ALUMN-E LMS** que está contratando, adoptando las medidas técnicas que sean necesarias para garantizar la seguridad e integridad de las mismas.

5.4. **ALUMNE** se compromete a no vender, ceder o transferir los datos recogidos bajo ningún concepto. No obstante **ALUMNE** revelará a las autoridades públicas competentes los Datos Personales o cualquier otra información que sea requerida de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables en cada caso.

5.5. **ALUMNE** asegura que protegerá la confidencialidad de los correos electrónicos intercambiados con el **CLIENTE**. El cliente se obliga a cumplir con el mismo nivel de confidencialidad con los correos electrónicos recibidos de **ALUMNE**.

5.6. El **CLIENTE** tiene reconocidos sus derechos, y podrá ejercitar sus derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición en cualquier momento, solicitándolo por correo certificado a la dirección postal: **ALUMNE ELEARNING S.L. Calle Mahón 10 2º C, Las Rozas de Madrid, CP 28290, Madrid, España.**

5.7. El **CLIENTE** garantiza y responde, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los Datos Personales facilitados, y se compromete a mantenerlos debidamente actualizados.

5.8. El **CLIENTE** autoriza de forma inequívoca a **ALUMNE** para realizar el tratamiento informático de los datos facilitados bajo las condiciones descritas en este documento exclusivamente para poder facilitar y facturar de forma correcta los servicios contratados.

5.9 Todos los datos de carácter personal se encuentran alojados en servidores ubicados dentro de la Unión Europea.

5.10 Las copias de seguridad se encuentran alojados en servidores ubicados dentro de la Unión Europea.

5.11 En base al artículo 12 de la Ley 15/1999 LOPD no se considera comunicación de datos el acceso de **ALUMNE** a los datos para la prestación del servicio **ALUMN-E LMS**, que el **CLIENTE** está contratando.

5.12 En base al artículo 12 de la Ley 15/1999 LOPD, **ALUMNE** únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del **CLIENTE**, que no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en este contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

5.13 Una vez cumplida esta prestación contractual, los datos de carácter personal aportados por el **CLIENTE** en la plataforma deberán ser destruidos o devueltos al **CLIENTE**, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento para la prestación del servicio **ALUMN-E LMS**.

5.14 Todas las medidas de seguridad en base al cumplimiento de la vigente Ley de protección de Datos de Carácter Personal 15/1999 se encuentran en el artículo 12. "Medidas de Seguridad" de este contrato.

6. Soporte técnico y consultas

6.1 **ALUMNE** ofrecerá soporte técnico a través del correo electrónico disponible para atención al **CLIENTE** durante toda la vigencia del contrato. Entendiendo por cliente la persona designada por el **CLIENTE** como interlocutor para la comunicación de problemas técnicos o fallos a **ALUMNE**.

6.2 El tiempo de respuesta será proporcional a la gravedad del error, no siendo en ningún caso superior a lo expresado en la siguiente tabla:

Tipo de erro	Descripción	Tiempo máximo de respuesta
Error leve	Se entiende por error leve aquel que no afecta al correcto funcionamiento del sistema y permite a los usuarios utilizarlo de manera habitual. Se relaciona con errores de texto, estilo, imágenes, colores y otros fallos de pequeño calado, entre otros.	72 horas
Error grave	Se entiende por error grave aquel que afecta al uso normal del sistema por parte de los usuarios pero les permite acceder de manera parcial al servicio. Se relaciona con errores de funcionalidad, de acceso a una sección o información determinada y problemas de visualización que impiden la correcta navegación por la aplicación, entre otros.	48 horas
Error muy grave	Se entiende por error muy grave aquel que imposibilita el acceso a la aplicación por parte del usuario. Se relaciona con errores generales del sistema y problemas de servidor, entre otros.	24 horas

El cliente **NO** podrá solicitar un nivel superior de servicio técnico mientras utilice ALUMEN LMS CLOUD.

6.3 Cualquier servicio de mantenimiento, actualizaciones y resolución de errores en las oficinas del **CLIENTE** se realizarán de forma remota desde las oficinas de **ALUMNE**. Estos servicios no incluyen desplazamientos a las instalaciones del **CLIENTE**. En caso de ser necesario el desplazamiento a las instalaciones del cliente deberá presupuestarse de acuerdo a lo establecido en la propuesta económica o en las tarifas vigentes de **ALUMNE** en el momento de la solicitud del servicio.

6.4 Se pondrá a disposición del cliente el correo electrónico de soporte operaciones@alumne.com para enviar incidencias, que serán atendidas dentro de los márgenes que figuran en el presente contrato.

6.5 El tiempo de respuesta se define como el tiempo que transcurre entre que la incidencia es recibida y el técnico comienza a trabajar en su resolución. Si fuera necesario se mantendrá contacto con el **CLIENTE** para indicarle si es necesario realizar alguna acción correctiva o el alcance de las acciones que se van a realizar para corregir el problema.

6.6 La disponibilidad del sistema se mide en función de sus componentes principales y la posibilidad de disponer de material de respaldo ante fallos en estos sistemas. La disponibilidad ofrecida por **ALUMNE** es del 99% anual. Este indicador será igual a:

Disponibilidad = Número de horas del servicio activo / número de horas totales del año.

6.7 Es preciso realizar la diferenciación entre el servicio de soporte y el servicio de formación, éste último no se encuentra incluido dentro del presente contrato por lo que cualquier problema ajeno a posibles incidencias respecto del sistema y que trate sobre dudas acerca de la utilización del mismo no deberá ser cubierto por **ALUMNE** o **tendrá el coste correspondiente según las tarifas vigentes en el momento de la consulta**. En todo caso esto queda sujeto a lo que se acuerde en la oferta económica anexa al presente contrato.

7. Baja del servicio prestado

7.1 El **CLIENTE** podrá solicitar la baja del servicio solicitando con UN (1) mes de antelación al inicio del nuevo período de abono mediante correo electrónico, a través de la plataforma o por escrito. Una vez pasada esta fecha, **ALUMNE** podrá reclamar el pago del tiempo consumido del nuevo periodo hasta completar los días de antelación previstos.

7.2 La baja se efectuará en un día laborable (de lunes a viernes) y se activará entre las 10:00 h. y las 14:00 h. El servicio completo de baja sólo lo activará un miembro de **ALUMNE**.

7.3 En cualquier caso **ALUMNE** no será responsable de las consecuencias que puedan derivarse de la interrupción del servicio objeto de la baja.

7.4 En caso de baja, el **CLIENTE** podrá solicitar una copia en formato electrónico de los datos almacenados en el sistema. El coste del servicio de exportación de los datos, en soporte físico o digital, a través de correo ordinario o de un medio electrónico seleccionado por el **CLIENTE** será de 450 € + IVA. A este importe habrá que sumarle el coste del medio electrónico o físico seleccionado por el cliente en caso de que éste no sea gratuito.

8. Condiciones de terminación anticipada

8.1 **ALUMNE** podrá resolver el presente acuerdo en caso de falta de pago de una (1) factura mensual, o de cualquier cantidad cuyo pago haya asumido el **CLIENTE**, previo requerimiento de pago conforme al párrafo siguiente.

8.2 El **CLIENTE** podrá resolver el presente Acuerdo en caso de incumplimiento por **ALUMNE** de los servicios acordados y de sus Niveles de Servicio (SLA's) por debajo del ochenta por ciento (**80%**), o bien exigir a **ALUMNE** la subsanación del incumplimiento.

8.3 Puede ejercitarse la acción de resolución como consecuencia de un cambio regulatorio, si se determinase la imposibilidad de seguir prestando los servicios contratados.

8.4. En caso de detectar cualquier conducta o actividad ilegal, **ALUMNE** se reserva el derecho a denegar o cesar los servicios contratados sin previo aviso. Las posibles actividades o conductas ilegales por parte del cliente que supondrían la denegación o cese de los servicios contratados se enumeran a continuación:

- a) Queda prohibido modificar, adaptar o piratear la plataforma **ALUMN-E LMS**, o indicar falsamente que otro sitio web está asociado con ella.
- b) No podrá crear sesiones ni enviar mensajes privados con el fin de molestar o interferir en el desarrollo de la actividad del sistema.
- c) Queda prohibido utilizar la plataforma para la transmisión, instalación o publicación de cualquier tipo de virus, código malicioso o cualquier otro tipo de fichero o programa perjudiciales para el desarrollo del servicio y plataforma.
- d) Registrarse en la Plataforma usando una identidad falsa, suplantar a terceras personas o llevar a cabo cualquier otra acción que pueda confundir al resto de usuarios del sistema.
- e) Utilizar la Plataforma con el fin de conseguir cualquier dato de otro usuario.
- f) Romper o intentar romper la seguridad o medidas de autenticación de la Plataforma o cualquier sistema conectado con ella, o cualquier medida de seguridad incluida en los contenidos de la Plataforma.
- g) Subir contenido del cual no sea titular o bien no cuente con las autorizaciones necesarias para ello.
- h) Usar la Plataforma ilegalmente, de forma contraria a la buena fe, a la moralidad o al orden público.

- i) Impedir el desarrollo normal de los procesos que se lleven a cabo en la Plataforma.
- j) Cualquier otra actividad o conducta que suponga un perjuicio para el desarrollo del sistema.

8.5. En el hipotético caso de que **ALUMNE** cancelara el servicio prestado sin que el **CLIENTE** haya infringido alguna de las condiciones aquí descritas, le será restablecido el servicio inmediatamente, respondiendo por los daños y perjuicios causados dentro de los márgenes especificados en el punto de “Responsabilidades”.

8.6 En cualquier caso **ALUMNE** no será responsable de las consecuencias que puedan derivarse de la interrupción del servicio tras la comunicación de baja anticipada por parte del **CLIENTE**.

9. Garantías del servicio prestado

9.1 **ALUMNE** se responsabilizará del correcto funcionamiento del hardware y software que esté a su cargo según el servicio contratado, asumiendo los costes de las incidencias producidas en el servicio que sean responsabilidad de **ALUMNE**. **ALUMNE** no garantiza un nivel de servicio superior al especificado en el presente contrato ni podrá ser objeto de reclamación alguna en caso de que el tiempo de caída del servicio sea menor que el nivel de servicio acordado.

9.2 El **CLIENTE** deberá comunicar la avería o incidencia por correo electrónico a la dirección de correo electrónico de soporte de **ALUMNE**: soporte@alumn-e.com o info@alumn-e.com. El período a compensar se contará desde el momento de la recepción del aviso. La compensación será en tiempo equivalente de servicio sin coste y en ningún caso se realizará una compensación económica.

9.3 En caso de que las incidencias puedan derivarse de un mal uso por parte del **CLIENTE** se reserva el derecho a facturar al **CLIENTE** los gastos derivados de la reposición.

9.4 **ALUMNE** no se hace responsable de la adecuación de los servicios que ofrece a las necesidades del **CLIENTE**. Su inadecuación no podrá ser causa de resolución del contrato ni de impago de las cuotas.

10. Cesión y Subcontratación

10.1 **ALUMNE** podrá ceder su posición contractual en el presente Acuerdo a cualquiera de sus empresas filiales o del grupo.

ALUMNE podrá, previo consentimiento del **CLIENTE**, subcontratar parte de los servicios directos prestados al cliente objeto de este Acuerdo.

Antes de llevar a cabo dicha subcontratación, **ALUMNE** comunicará los servicios que se pretenden subcontratar y la identidad y cualificaciones del Subcontratista con QUINCE (15) días de antelación a la pretendida subcontratación.

10.2 El consentimiento del **CLIENTE** a **ALUMNE** para subcontratar no libera a éste de las obligaciones y responsabilidades asumidas en virtud de este Acuerdo. En todo caso, **ALUMNE** será responsable frente al **CLIENTE** del incumplimiento del subcontratista o su personal de las obligaciones que resulten de los servicios subcontratados.

11. Responsabilidades

11.1. **ALUMNE** no será responsable de pérdidas de beneficios y daños como consecuencia del uso, funcionamiento o rendimiento del software, siendo responsable únicamente de los actos realizados que sean necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones de acuerdo con este contrato.

11.2. **ALUMNE** no será responsable del incumplimiento de sus obligaciones definidas en el presente contrato, si la realización de estas obligaciones ha sido impedida, interferida o retrasada razonablemente por circunstancias que escapen al control de **ALUMNE**. Estos eventos serán, por ejemplo y entre otros, los actos de fuerza mayor, actos fortuitos, huelgas, motines, cierres patronales, actos de guerra, epidemias, actos o reglamentaciones oficiales, incendios, fallos de comunicaciones, fallos de suministro eléctrico, rayos, terremotos, inundaciones, catástrofes y otros eventos.

11.3 **ALUMNE** no se hace responsable del uso de los datos almacenados en el sistema. El responsable de la correcta gestión del acceso, modificación o eliminación de dichos datos será el **CLIENTE**.

11.4 Las Partes quedarán sujetas a la obligación de indemnizar aquellos daños y perjuicios que causen a la otra Parte como consecuencia del incumplimiento del presente Acuerdo.

La responsabilidad de **ALUMNE** por los daños y perjuicios derivados del incumplimiento de sus obligaciones contractuales quedará limitada, en cualquier caso, al importe máximo equivalente a la contratación anual del servicio recogido en el presente contrato.

Ambas Partes se comprometen a realizar sus mayores esfuerzos en mitigar los daños y perjuicios que resulten para ambas Partes del incumplimiento del presente Acuerdo.

12. Propiedad intelectual

12.1 Los términos y condiciones pactados en el presente Acuerdo no implican, implícita ni explícitamente, la cesión de ninguno de los derechos sobre la propiedad industrial e intelectual del Software, sus manuales o el modelo de datos. Los conocimientos y el know-how inherente al Software, así como los conocimientos utilizados para la configuración del mismo, son información propia y confidencial de **ALUMNE**.

12.2 EL **CLIENTE** asume la responsabilidad por los daños efectivos que **ALUMNE** sufra por causa directa del uso fraudulento o copia ilegal de los programas o de estas informaciones por los propios empleados del **CLIENTE**, obligándose a adoptar las medidas necesarias para que sólo las personas autorizadas tengan acceso a esta información protegida.

12.3 EL **CLIENTE** deberá respetar los avisos de copyright que aparezcan en el programa o en la documentación original.

12.4 El **CLIENTE** es el responsable de garantizar que el contenido almacenado en la plataforma respeta los derechos de propiedad industrial e intelectual aplicables. **ALUMNE** no será responsable, en ningún caso, de cualquier infracción de derechos de propiedad industrial o intelectual referente a materiales, elementos, vídeos, fotos, documentos o cualquier otro elemento subidos a la plataforma por los usuarios.

12.5 El contenido almacenado en la plataforma será propiedad de sus respectivos autores.

13. Medidas de seguridad

13.1 Este artículo regula las medidas de seguridad de los sistemas de información y de los datos de carácter personal utilizados durante la prestación del servicio **ALUMN-E LMS** en el **CLIENTE**.

El servicio **ALUMN-E LMS** cumple con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, de ahora en adelante LOPD 15/1999 y en el Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, de ahora en adelante RD 1720/2007.

Para la prestación del servicio **ALUMN-E LMS** es necesario que **ALUMNE** tenga acceso a los datos de carácter personal alojados en este sistema. Este acceso no se considera comunicación de los datos.

El **CLIENTE** es el responsable de los ficheros utilizados para la prestación del servicio del sistema **ALUMN-E LMS** mientras que **ALUMNE** es el encargado del tratamiento de los ficheros.

En ejecución de su labor de mantenimiento **ALUMNE** limitará su acceso a datos personales al necesario para la ejecución del contrato y tendrá estricta observancia de la LOPD 15/1999 y el RD 1720/2007.

ALUMNE podrá subcontratar los servidores hardware donde se alojarán los servicios prestados. En base al artículo 86 del RD 1720/2007 el **CLIENTE** acepta y autoriza a que los datos personales depositados en el sistema **ALUMN-E LMS** se almacenen en dispositivos fuera de los locales del **CLIENTE** y de **ALUMNE**, donde se garantizará el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado.

Exclusivamente el personal con autorización del responsable de seguridad de **ALUMNE**, así como el personal de mantenimiento de la empresa subcontratada para el alojamiento hardware podrán tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos.

ALUMNE se compromete a garantizar las medidas de seguridad de nivel medio de la LOPD 15/1999.

12.2 Acerca de las funciones y obligaciones del personal.

Tendrán acceso al sistema **ALUMN-E LMS** y a los datos contenidos en este, tanto los analistas/programadores del equipo de **ALUMNE** así como los técnicos de sistemas, los cuales desarrollaran las siguientes tareas:

- Gestión de incidencias.
- Mantenimiento hardware y software de los sistemas.
- Realización de actividades de seguridad.
- Realización y copias de respaldo del sistema y datos almacenados.
- Puesta en producción del código de programación.
- Codificación y pruebas en el sistema.

13.3 Acerca de las copias de respaldo y recuperación

Se realizarán copias de respaldo diarias de todo el sistema **ALUMN-E LMS** utilizado por el **CLIENTE**, así como su configuración específica, al mismo tiempo se realizarán copias de toda la información almacenada en el sistema (Bases de datos, documentos, etc.).

Las copias de seguridad serán transportadas por una red de comunicaciones con determinadas medidas de seguridad y protocolos seguros.

Al mismo tiempo, se eliminarán todas las copias realizadas con más de QUINCE (15) días naturales de antigüedad.

Las copias de seguridad se realizarán todos los días entre las CERO HORAS (00:00) y las CINCO HORAS (05:00) de la madrugada, tiempo en el cual el servicio puede funcionar en condiciones inferiores al nivel de servicio normal o incluso permanecer inactivo.

Se establecerán procedimientos para la recuperación de los datos que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción en la última copia de seguridad realizada.

ALUMNE almacenará las copias de seguridad diarias durante un periodo máximo de 7 días.

Se podrán realizar operaciones de copia de manera manual de los datos en aquellos casos en los que no puedan realizarse por medios automatizados, tanto en circunstancias de normalidad o circunstancias excepcionales.

Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento realizado. Se realizarán copias de seguridad, independientes a las copias de seguridad diarias, cuando se vaya realizar cualquier tipo de operación sobre datos reales.

14. Precio, facturación, plazo, forma de pago y gastos de desplazamiento

14.1 La tarifa del servicio de **ALUMN-E LMS** será abonado por el **CLIENTE** a **ALUMNE** siguiendo lo reflejado en el punto 2 del presente contrato y en la web alumnelms.com.

14.2 Después de reiterados retrasos o impagos, **ALUMNE** se reserva el derecho a solicitar al **CLIENTE** una fianza, con importe igual o superior a la cuota que se esté pagando.

14.3 Si diera el caso de tener que cancelar un servicio por impago, **ALUMNE** no será responsable de los perjuicios que eso le pueda ocasionar al **CLIENTE**, o a los clientes del **CLIENTE**.

14.4 FORMA DE PAGO. Los pagos se realizarán mediante transferencia bancaria o cargo directo a la tarjeta de crédito/débito facilitada por el cliente a través del TPV virtual de **ALUMNE**.

14.5 PLAZO. El **CLIENTE** se obliga a pagar las facturas presentadas por **ALUMNE** antes de QUINCE (15) días desde su fecha de emisión.

14.6 Los precios aplicables siempre serán los que figuren en cada momento en la web alumnelms.com, frente a los precios reflejados en el presente contrato o en cualquier propuesta económica no aceptada. **ALUMNE** podrá actualizar los precios en cualquier momento, simplemente indicando el cambio al **CLIENTE** con un mínimo de tres (3) meses de antelación.

15. Modificaciones

15.1. Las condiciones de este contrato podrán ser modificadas por acuerdo entre las partes.

16. Fuero

16.1. En caso de mutuo acuerdo entre las partes (**CLIENTE** y **ALUMNE**) se acudirá a un servicio de mediación para la resolución de cualquier controversia que con motivo de este contrato pudiera surgir, renunciando a su fuero si éste fuese otro

16.2 En caso de no alcanzar un acuerdo mediante el procedimiento de mediación, la controversia será resuelta por los Juzgados de Madrid, España

16. Miscelánea

16.1. Nulidad de las cláusulas. En caso de invalidez de alguna cláusula contenida en este Acuerdo o contenida en cualquiera de los documentos que componen este Acuerdo, las Partes acuerdan que tal invalidez no afectará a la validez de las demás disposiciones de este Acuerdo.

16.2. Anexos y orden de preferencia. Los Anexos (incluida las Ordenes de Trabajo) que se adjuntan al presente Acuerdo, o los sucesivos que lo sustituyan en caso de prórroga del presente Acuerdo, forman parte integrante del mismo a todos los efectos legales. En caso de contradicción, el presente Acuerdo prevalece sobre los Anexos, y a su vez los Anexos prevalecen sobre cualquier otro documento adjunto. Salvo que expresamente se indique lo contrario, las definiciones utilizadas en el Contrato General de Servicio serán de aplicación a los Anexos.

16.3. Comunicaciones. Las comunicaciones previstas en el presente Acuerdo podrán realizarse por escrito, teléfono (con confirmación escrita), vía electrónica, o por cualquier otro medio

aceptado por ambas Partes, y deberán dirigirse a las direcciones que a continuación se relacionan:

ALUMNE
C/ Mahón, 10 2º C
28290, Las Matas (Madrid)
España
Att. Guillermo García

CLIENTE
A través de su dirección de correo electrónico o teléfono facilitado en el registro o en el proceso de alta de la plataforma Alumne LMS.

Cualquiera de las Partes podrá cambiar de dirección a efectos de notificaciones en cualquier momento, notificando dicho cambio mediante correo certificado a la otra parte.

Y en prueba de conformidad con cuanto antecede, ambas Partes manifiestan que tienen la representación necesaria para la firma del presente Acuerdo, aceptan expresamente los términos en él establecidos y se ratifican en ellos firmando el presente Acuerdo en la fecha y lugar indicados en el encabezamiento por duplicado y a un solo efecto.

En Madrid, en el momento de la aceptación del contrato por parte del cliente.