

**ACUERDO ESPECÍFICO NÚM. 1 PARA EL CENTRO DE DATOS DEL ESTADO DOMINICANO ENTRE LA OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC) Y LA OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA)**

**ENTRE:** Una parte, la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**, institución gubernamental con dependencia directa del Ministerio de Administración Pública (MAP), creada en virtud del Decreto Núm. 54-21 de fecha 2 de febrero del 2021, conservando sus funciones establecidas en el Decreto Núm. 1090-04, de fecha 3 de septiembre de 2004, con su domicilio y oficinas principales ubicadas en la Avenida 27 de Febrero Núm. 419, casi esquina Núñez de Cáceres, El Millón, Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana, provisto del Registro Nacional de Contribuyente, (RNC), bajo el número 4-30-01950-1, debidamente representada por su Director General, el señor **PEDRO ANTONIO QUEZADA CEPEDA**, dominicano, mayor de edad, portador de la Cédula de Identidad y Electoral Núm. 001-0549374-6, domiciliado y residente en esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, quien actúa en calidad de Director General y está facultado mediante Decreto Núm. 374-20 de fecha 21 del mes de agosto del año dos mil veinte (2020), para representarle, domiciliado y residente en esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional; entidad que en lo adelante del presente Contrato se denominará la "**OGTIC**", o por su razón social completa; y

De la otra parte, **LA OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA)**, entidad gubernamental, creada mediante el Decreto Núm. 448- 97, de fecha 1 de enero 1997, con dependencia de la Presidencia de la República, con su domicilio y oficina principal ubicada en la calle Prolongación No. 27, Las Caobas, Santo Domingo Oeste, Republica Dominicana, provisto del Registro Nacional de Contribuyente, (RNC), bajo el número 401506629, debidamente representada por su Director General, señor **JOSÉ ALTAGRACIA GONZÁLEZ SÁNCHEZ**, dominicano, mayor de edad, portador de la cédula de identidad y electoral No. 001-0701628-9, domiciliado y residente en esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana; facultado mediante Decreto Núm. 371-20 de fecha 20 del mes de agosto del año dos mil veinte (2020), quien en lo adelante y para los fines y consecuencias de este acuerdo se denominará la "**OMSA**" o por su nombre completo; cuando se haga mención de ambas instituciones, se dirá **LAS PARTES**.

**POR CUANTO:** Que, la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**, tiene como misión, diseñar, proponer, definir políticas, establecer los lineamientos, elaborar las estrategias, planes de acción y programas para promover, desarrollar y garantizar mayor acceso, conectividad e implementación de nuevas tecnologías de la comunicación e información, con el fin de fomentar su uso como soporte del crecimiento económico y competitividad hacia la sociedad de la información gestionando los proyectos conforme a tales directrices.

**POR CUANTO:** Que, con el Decreto Núm. 54-21 de fecha 2 de febrero de 2021, la OPTIC se transforma en Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), bajo la dependencia del Ministerio de Administración Pública.

**POR CUANTO:** Que, dentro de los servicios impulsadas por la **OGTIC**, se encuentra el **CENTRO DE DATOS** del Estado dominicano, el cual tiene como propósito, proveer a las instituciones del Estado la plataforma tecnológica más moderna, segura, eficiente y estable; actualizada de acuerdo con los nuevos requerimientos tecnológicos y necesidades que demandan las instituciones públicas del Estado dominicano en beneficio directo al ciudadano.

**POR CUANTO:** Que, la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**, cuenta con un moderno Centro de Datos, espacio físico digital de convergencia de los recursos consolidados de tecnología del Estado Dominicano de Infraestructura, software, almacenamiento de data, equipos lógicos de seguridad y espacios físicos de colocación, permitiendo al Estado Dominicano reducir el número de servidores físicos que ejecutan las instituciones de forma independiente, al operarlos como máquinas virtuales.

**POR CUANTO:** Que, la Ley Núm. 1-12, sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, establece en el artículo 16: "Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación. En el diseño y ejecución de los programas, proyectos y actividades en que se concretan las políticas públicas, deberá promoverse el uso de las tecnologías de la información y comunicación como instrumento

para mejorar la gestión pública y fomentar una cultura de transparencia y acceso a la información, mediante la eficiencia de los procesos de provisión de servicios públicos y la facilitación del acceso a los mismos”.

**POR CUANTO:** Que, el Decreto Núm. 134-14, Reglamento de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, de fecha 9 de abril del 2014. Artículo 16, Literal G, establece la responsabilidad a la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**, por el cumplimiento de las políticas transversales, relativa al Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

**POR CUANTO:** Que, el Estado Dominicano a través de sus instituciones centralizadas y descentralizadas, autónomas o dependientes del Poder Ejecutivo, serán las beneficiarias de esta plataforma tecnológica, capaz de garantizar el resguardo y la continuidad de sus labores diarias, en caso de pérdida de sus referidos datos.

**POR CUANTO:** Que, **LAS PARTES** reconocen que la cooperación constituye uno de los mecanismos más eficaces para impulsar un proceso de desarrollo dinámico y sustentable que se ajuste a los cambios y exigencias de la época para brindar mayores facilidades y eficiencia a los ciudadanos.

**POR CUANTO:** Que el ánimo de **LAS PARTES** es suscribir el servicio de **OGTICLOUD** ofrecido por la **OGTIC** a través del Centro de Datos del Estado Dominicano.

**POR CUANTO:** Que, la misión de la **OMSA** es satisfacer las necesidades de movilidad de los usuarios, a través de nuestro servicio estatal de autobuses.

**VISTA:** La Ley Núm. 1-12, sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 de fecha 25 de enero 2012.

**VISTO:** El Decreto No. 1090-04, que crea la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC), de fecha tres (3) de septiembre del año dos mil cuatro (2004).

**VISTO:** El Decreto 54-21, de fecha 2 de febrero de 2021, transforma la OPTIC en Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC).

**VISTO:** El Decreto 134-12, Reglamento de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, de fecha 9 de abril del 2014.

**VISTO:** EL Decreto Núm. 448- 97, de fecha 1 de enero 1997, que crea la **OMSA** y la establece como mediante dependencia directa de la Presidencia de la República.

**POR TANTO,** y en el entendido de que el anterior preámbulo forma parte integral del presente acuerdo, **LAS PARTES** libre y voluntariamente,

**HAN CONVENIDO Y PACTADO LO SIGUIENTE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: OBJETO.** El presente acuerdo tiene como finalidad establecer las obligaciones de cada una de **LAS PARTES** en torno al servicio de **OGTICLOUD**, procesamiento de datos y aplicaciones críticas que ocupará **LA OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA)**, en el Centro de datos del Estado Dominicano, administrado por **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**.

**ARTÍCULO SEGUNDO: OBLIGACIONES DE LA OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA).** Se compromete a lo siguiente:

2.1 Aportar los fondos mensuales, consignados en el presente acuerdo, para el sostenimiento del servicio **OGTICLOUD**, suministrado por el Centro de Datos del Estado Dominicano.

2.2 Proporcionar previamente un listado de las personas en calidad de contacto responsable de los equipos virtualizados dentro del Centro de Datos del Estado Dominicano. para lo cual deberá notificar a la **OGTIC** de forma inmediata acerca de cualquier cambio de los contactos autorizados.

2.3 **LA OFICINA METROPOLITANO DE SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA)**, respetará las normas y reglamentos internos del Centro de Datos.

2.4 Los espacios virtuales reservados para **LA OFICINA METROPOLITANO DE SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA)**, en el Centro de Datos sólo podrán ser utilizados para la instalación y el funcionamiento de los softwares del **LA**

**OFICINA METROPOLITANO DE SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA)**, salvo consentimiento expreso y previo aprobación de la **OGTIC**.

2.5 Respetar minuciosamente y bajo toda circunstancia el procedimiento de acceso al sitio de la OGTIC. (Anexo A).

2.6 Mantener las buenas prácticas y los estándares establecidos por el Centro de Datos.

2.7 Entregar su plan de mantenimiento a la **OGTIC** como parte de su plan de continuidad.

2.8 Respetar las normas de carga y descarga de equipos del parque cibernético de Santo Domingo.

2.9 Utilizar las instalaciones y equipos de Centro de Datos de manera eficiente.

**ARTÍCULO TERCERO: OBLIGACIONES DE LA OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC).** Se compromete a lo siguiente:

- 3.1 Monitorear de forma constante (24x7) con herramientas que brindan una seguridad eficaz de los servicios cloud entregado.
- 3.2 Continuidad de negocio, en caso de fallas en algún servidor de su entorno podrán retomar las operaciones del mismo.
- 3.3 Garantizar la continuidad de los SLA de respuestas.
- 3.4 Soporte técnico especializado.
- 3.5 Monitoreo de seguridad mediante el **CENTRO NACIONAL DE CIBERSEGURIDAD (CNCS)** y el **CENTRO DE OPERACIONES DE SEGURIDAD (SOC)** de Centro de Datos de la **OGTIC**.

**PÁRRAFO:** La **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**, se compromete a implementar la redundancia externa nacional y lo aplicará a los servicios ofrecidos de **LA OFICINA METROPOLITANO DE SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA)**.



**ARTÍCULO CUARTO: LA OFICINA METROPOLITANO DE SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA),** deberá asignar un encargado responsable de acceso a los servidores en la nube, los cuales serán los responsables del acceso al entorno virtual de los servicios alojados.

**ARTICULO QUINTO. MATRIZ DE ESCALAMIENTO. LAS PARTES** tendrán la obligación de entregar su matriz de escalamiento y el enlace directo de comunicación las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana. **LAS PARTES** se comprometen a notificarse de forma inmediata, los cambios realizados en la matriz de escalamiento suministrada a la firma del presente Acuerdo.

**ARTÍCULO SEXTO:** La **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC),** se compromete a mantener los servicios con sus respectivos respaldos y sistemas de redundancia a los fines de que si los servicios web se ven afectados en un momento determinado se pueda tener una contingencia de restablecimientos de los mismos.

**ARTÍCULO SÉPTIMO: FINANCIAMIENTO.** Los gastos de implementación, desarrollo y mantenimiento del Centro de Datos serán distribuidos mediante aporte económico entre LAS PARTES asociadas al proyecto, distribuyendo el costo total por los servicios contratados de forma individual por cada institución.

**PÁRRAFO I:** Que **LA OFICINA METROPOLITANO DE SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA),** asumirá el financiamiento de su espacio virtual para las aplicaciones necesaria para el correcto funcionamiento y distribución de las aplicaciones. Los costos están detallados a continuación:

| CANTIDAD               | SISTEMA OPERATIVO      | DETALLES    | PRECIO UNITARIO | COSTO TOTAL    |
|------------------------|------------------------|-------------|-----------------|----------------|
| 1 SERVIDOR             | WINDOWS SERVER<br>2019 | vCPU 8      | RD\$ 524.70     | RD\$ 4,197.60  |
|                        |                        | vRAM32GB    | RD\$ 382.00     | RD\$ 12,224.00 |
|                        |                        | vSSD 1000GB | RD\$ 6.00       | RD\$ 6,000.00  |
| TOTAL GENERAL MENSUAL: |                        |             |                 | RD\$ 22,421.60 |

*9*

*pb*

**PÁRRAFO II:** La **OGTIC** deberá informar con anterioridad algún costo adicional que quisiera incluir por concepto de otros servicios para el sostenimiento del espacio de **LA OFICINA METROPOLITANO DE SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA)**.

**ARTÍCULO OCTAVO: APORTE ECONÓMICO:** LA OFICINA METROPOLITANO DE SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA), se obliga a pagar la suma antes señalada **VEINTIDÓS MIL CUATROCIENTOS VEINTIÚN PESOS CON 60/100 (RD\$22,421.60)**, cantidad que se compromete a pagar mensualmente a contra factura emitida por la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**.

**ARTÍCULO NOVENO: CONTINUIDAD DEL SERVICIO.** Se compromete a garantizar la continuidad del servicio en caso de averías, daños, caída del sistema, daños sufridos por los equipos, entre otros.

**ARTÍCULO DÉCIMO: NO-DEPENDENCIA LABORAL. LAS PARTES** aceptan y reconocen que el presente Acuerdo no establece entre ellas una relación de tipo laboral, y expresamente reconocen que cada una es responsable por sus empleados y sub-contratistas.

**ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: VIGENCIA.** El presente Acuerdo tendrá una vigencia de **dos (2) años**, contada desde la suscripción de este; desde el primero (01) del mes de **enero** del año dos mil veintitrés (2023); al treinta (30) del mes de **diciembre** del dos mil veinticuatro (2024). Cualquiera de **LAS PARTES** podrá dar por terminado el mismo cuando lo considere conveniente, sin responsabilidad alguna, dando aviso previo por escrito a la otra parte, con treinta (30) días de antelación a la fecha de terminación. La terminación de este no deberá afectar el servicio que sea brindado al ciudadano.

**ARTÍCULO DÉCIMOSEGUNDO: INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES POR LAS PARTES. LAS PARTES** convienen en que, ante la ocurrencia de algún hecho o evento de incumplimiento, se notificará a la parte que incurra en el incumplimiento y si en un período de treinta (30) días calendario, a contar de la fecha de recepción de la notificación, no ha remediado o no se han tomado las medidas necesarias para remediarlo, **LAS PARTES** intentarán resolver las diferencias de manera amigable. En caso de que no se llegue a un entendimiento, podrán dar por terminado el presente Acuerdo mediante la notificación por escrito debidamente recibido por la otra Parte.

La resolución del presente acuerdo deberá hacerse por escrito de común acuerdo entre **LAS PARTES**, otorgando un plazo razonable en el mismo para el traslado de los equipos que no formaren parte del Centro de Datos sin responsabilidad para ninguna de **LAS PARTES**.

**ARTÍCULO DÉCIMOTERCERO: FUERZA MAYOR.** Ninguna de **LAS PARTES** será responsable por demoras o faltas en la ejecución de las obligaciones aquí contenidas, debido a causas de fuerza mayor. A los fines de este Acuerdo se entenderá por Fuerza Mayor un hecho o situación que esté fuera del control de **LAS PARTES**, que sea imprevisible, inevitable y que no tenga como origen la negligencia, desconocimiento o falta de cuidado de la misma. Tales hechos pueden incluir guerras o revoluciones, incendios, inundaciones, ciclones, huracanes, tormentas, sismos, entre otros.

**ARTÍCULO DÉCIMOCUARTO: COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD.** **LAS PARTES** tienen la obligación de hacer un uso responsable y legítimo de la información a la que tengan acceso, guardando en todo momento la confidencialidad y seguridad de la información. De igual modo, no podrán usar, revelar o transmitir de cualquier forma, de manera enunciativa y no limitativa, cualquier información sensible de naturaleza confidencial relacionada con las operaciones del Centro de Datos, aun cuando haya concluido su relación comercial.

**PÁRRAFO I: LAS PARTES** continuarán observando estas obligaciones, aunque sus derechos bajo este acuerdo se hayan terminado o dejen de ser parte de este contrato por un periodo de cuatro (4) años luego de la terminación de este.

**ARTÍCULO DÉCIMOQUINTO: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** **LAS PARTES** convienen que los asuntos relacionados con el objeto de este Acuerdo que no están expresamente previstos en sus cláusulas serán resueltos de común acuerdo por **LAS PARTES** y las decisiones que tomen deberán hacerse constar por escrito.

**ARTÍCULO DÉCIMOSEXTO: NOTIFICACIONES.** Las notificaciones y otras comunicaciones que deban ser hechas por cualquiera de **LAS PARTES** a la otra, según este Acuerdo, podrán ser enviadas por correo electrónico con acuse de recibo.

**ARTÍCULO DÉCIMOSEPTIMO: MODIFICACIONES.** Cualquier modificación a los términos y condiciones del presente Acuerdo deberá hacerse por acuerdo mutuo entre **LAS PARTES**, por escrito.



**ARTÍCULO DÉCIMOSEXTO: ELECCIÓN DE DOMICILIO.** Para los fines y consecuencias legales del presente Acuerdo, **LAS PARTES** hacen elección de domicilio en las direcciones mencionadas al inicio de éste.

Hecho y firmado de buena fe, en tres (3) originales de un mismo tenor y efecto, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los nueve (09) días del mes de **diciembre** del año dos mil veintidós (2022).

**POR LA OFICINA GUBERNAMENTAL DE  
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIÓN (OGTIC).**

**POR LA OFICINA METROPOLITANA DE  
SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA).**



-----  
**PEDRO ANTONIO QUEZADA CEPEDA**  
Director General

-----  
**JOSÉ ALTAGRACIA GONZÁLEZ SÁNCHEZ**  
Director General

Yo, Dr. Darío Velásquez, Abogado Notario Público de los del Número del Distrito Nacional, inscrita en el Colegio Dominicano de Notarios, Inc., con la matrícula No. 3876, **CERTIFICO Y DOY FE** que las firmas que anteceden fueron puestas libre y voluntariamente en mi presencia por los señores: **PEDRO ANTONIO QUEZADA CEPEDA** y **JOSÉ ALTAGRACIA GONZÁLEZ SÁNCHEZ** de generales que constan en el presente acuerdo, a quienes doy fe de conocer y quienes me declararon bajo la fe del juramento que esas son las firmas que acostumbran a usar en todos los actos de sus vidas, tanto pública, como privada. En la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los nueve (09) días del mes de **diciembre** del año dos mil veintidós (2022).



-----  
**Dr. Darío Velásquez**  
Notario Público

**“CONDICIONES GENERALES APLICABLES AL SERVICIO OGTICLOUD EN EL CENTRO  
DE DATOS DEL ESTADO DOMINICANO”**

**El servicio:**

La solicitud/contratación y activación del servicio **OGTICLOUD** en el centro de datos del Estado Dominicano (Data Center), propone la aceptación de las presentes condiciones.

Dentro del marco de la prestación de servicios que OGTIC ofrece a las instituciones, contrata servicios con quien tiene firmado un contrato de confidencialidad y de cesión de los datos necesarios para la prestación del servicio.

El CLIENTE gestionará el servidor de forma remota utilizando las herramientas previstas a tal efecto.

La administración y uso remotos del servidor se entregan configurados, éste según las características ofertadas y acompañado de los datos de acceso remoto necesarios.

**Duración del servicio:**

Las presentes condiciones generales entrarán en vigor el día de la fecha de realización del pedido por parte del CLIENTE y tendrán una duración mínima de un (1) año a contar desde la fecha efectiva de entrada en servicio.

Finalizado el periodo de duración inicial de un (1) año, las presentes Condiciones Generales se entenderán automática y tácitamente prorrogadas, por periodos sucesivos de idéntica duración, salvo que cualquiera de las partes manifieste su voluntad de no renovarlo, mediante preaviso escrito enviado a la otra parte, con al menos 15 días de antelación a la fecha de vencimiento del plazo inicialmente pactado o, en su caso, de cualquiera de sus prórrogas.

9

P.A.

**Contenidos:**

OGTIC no será responsable en ningún caso de los contenidos alojados en los servidores contratados por el CLIENTE, ya sean los contenidos propiedad del CLIENTE o propiedad de terceros de la institución.

El CLIENTE es el único responsable del contenido, uso y publicación de las informaciones y comunicaciones transmitidas mediante los servicios contratados.

Cuando sea necesario el uso de nombres de usuario y contraseñas de acceso para la utilización de todos o alguno de los servicios, el CLIENTE se responsabiliza del trato confidencial de los mismos, de su utilización exclusiva por el CLIENTE y de un uso fraudulento de los mismos por terceros como consecuencia de la falta de diligencia o de confidencialidad en la custodia de los mismos por parte del CLIENTE.

Los servicios contratados deben ser utilizados exclusivamente con fines lícitos. Queda estrictamente prohibido el uso de cualquiera de los servicios contratados para ejercer actividades contrarias a la Leyes establecidas en la República Dominicana.

No permitimos ejecutar o implementar servicios considerados como de riesgo o potencialmente dañinos.

Queda prohibido enviar o difundir informaciones falsas, difamatorias, nocivas, ilícitas o que atenten contra la dignidad humana o que incumplan o violen obligaciones de confidencialidad, privacidad, protección de datos de carácter personal, secretos comerciales, derechos de propiedad industrial o intelectual de terceros, derechos de los consumidores y usuarios o cualquier otro derecho.

Queda prohibido enviar o introducir de forma voluntaria o involuntaria virus, troyanos, gusanos o cualquier otro programa informático hostil, nocivo o perjudicial, realizar spamming, pirateo informático, bombing, Mining (Minería de Cripto Moneda) o cualesquiera otras actuaciones que sean o puedan ser perjudiciales para el servicio o la red de la OGTIC o de sus proveedores de conectividad.

El CLIENTE se obliga a no transmitir SPAM, ni publicidad no solicitada, ni correo masivo ya sea utilizando los servidores dedicados contratado o mediante otros servicios de envío de mensajería electrónica o similar a través de los que

AE-DE-0000-2022

se publiciten páginas web, sitios web o dominios del CLIENTE o de los clientes del CLIENTE alojados en los servidores dedicados. Ante un incumplimiento de esta cláusula, le comunicaremos tal hecho al correo electrónico indicado al solicitar el servicio para que solucione la incidencia en un plazo máximo de 24 horas y desactive las cuentas de hosting implicadas en el SPAM y hospedadas en sus servidores.

OGTIC se reserva igualmente el derecho a desactivar o suspender temporalmente el servidor del CLIENTE en caso de verificar que esté provocando la integridad o rendimiento de la red de la OGTIC.

### **Soporte Técnico:**

Salvo en los servicios administrados, el CLIENTE es el único responsable de administrar y gestionar su servidor y/o los servicios contratados utilizando las herramientas que estime oportunas, salvo acuerdo en contrario.

OGTIC no ofrece soporte de desarrollo ni programación salvo acuerdo en contrario.

El CLIENTE podrá instalar en el servidor contratado el software y/o servicios de su elección, siendo el CLIENTE el único responsable de su administración y gestión, salvo acuerdo en contrario.

El servicio de soporte técnico no incluye la instalación de parches y/o actualizaciones de software.

Si el CLIENTE solicita a OGTIC la instalación de software u operaciones que deban ser realizadas por parte de OGTIC, se presupuestará y facturará aparte, pudiendo OGTIC reservarse el derecho a no realizar las operaciones solicitadas si considera que puede interferir en la seguridad y/o correcto funcionamiento de la infraestructura de la OGTIC o por cualquier otro motivo.

Reiteramos que en los servicios en modalidad NO ADMINISTRADA, la responsabilidad del soporte técnico de OGTIC queda limitada a incidencias de Hardware y Conectividad siendo el CLIENTE el responsable de administrar y gestionar su servicio como estime conveniente.

Toda incidencia que reporte el CLIENTE que precise de la intervención directa de un técnico de OGTIC en el servidor CLOUD o máquina virtual CLOUD para la

resolución de dicha incidencia se le ofrece al CLIENTE la posibilidad de contratar servicios de administración y/o gestión de sistemas.

El CLIENTE se dirigirá a nuestro personal con la suficiente cortesía y facilitará información, cooperación, y accesos suficientes para permitir a OGTIC cumplir con sus compromisos.

#### **Direcciones IP:**

A la activación del servicio, se asignarán al CLIENTE un número determinado de direcciones IP que podrá utilizar durante toda la vigencia del contrato. El CLIENTE acepta que estas direcciones IP no son propiedad suya y que puede utilizarlas sólo como parte del servicio contratado.

El CLIENTE no deberá utilizar o intentar utilizar en su servidor direcciones IP que no le hayan sido asignadas explícitamente por OGTIC.

Finalizado el servicio y/o cancelado el contrato, el CLIENTE es responsable de borrar/cancelar/dar de baja los nombres de dominio registrados como Host de DNS ante los registradores oportunos y/o cambiar las direcciones IP asignadas a los mismos.

#### **Facturación:**

Los pagos tienen lugar entre los días 25 del mes anterior y el primer día hábil de cada mes. La facturación mensual reflejará el monto acordado del servicio establecido.

En caso de que el CLIENTE cree unas instancias/máquinas virtuales/servidores/dentro de su CLOUD Data Center, lo pare y lo mantenga parado, pero sin borrarlo, se le facturará y cobrará el espacio en disco y las direcciones IP asignadas.

OGTIC no se responsabiliza de que los consumos que el CLIENTE haga sean diferentes a los que el CLIENTE hubiera "esperado" tener.

En caso de que el CLIENTE decidiera cesar en la utilización del servicio contratado antes de la expiración del último periodo pagado, OGTIC NO reintegrará los importes ya pagados por el CLIENTE.

Para cambiar a un servidor superior únicamente deberá abonar la diferencia entre las cuotas periódicas y las cuotas de alta (si las hubiere).

En caso de impago o retraso en el pago, OGTIC suspenderá todos los servicios contratados por el CLIENTE con o sin previo aviso. Transcurridos un máximo de 60 días desde la suspensión temporal, OGTIC dará por cancelado todo servicio contratado y procederá al borrador definitivo de todo archivo del CLIENTE existente en sus servidores.

OGTIC no se responsabiliza de las consecuencias que pudieran resultar a raíz de la desactivación o suspensión temporal o definitiva de los servicios prestados debido a un impago o retraso en el pago.

### **Responsabilidades y garantías:**

OGTIC se compromete a prestar los servicios ofertados con la debida diligencia, utilizando personal que acredite la experiencia y preparación en cumplimiento de los procedimientos internos del propio Data Center.

SLA de conectividad. En caso de pérdida de disponibilidad real del servicio de conectividad, OGTIC reintegrará al CLIENTE los porcentajes de descuento sobre la cuota mensual del servidor en que falle la conectividad según la tabla y fórmulas indicadas a continuación.

Disponibilidad  
del servicio      Descuento

98 % a 99 % -> 10 % descuento

96 % a 98 % -> 20 % descuento

90 % a 96 % -> 30 % descuento

menor de 96 % -> 100 % de descuento

$disp = 100 \times (T - T_c) / T$

donde:

disp = % de disponibilidad del servicio

T = Tiempo total mensual

Tc = Tiempo con pérdida total de conectividad, que será el tiempo transcurrido desde la apertura de la incidencia por parte del CLIENTE y hasta la restitución de la conectividad del servidor afectado.

"Disponibilidad de servicio" = disponibilidad de conectividad

SLA de Hardware. En caso de pérdida de disponibilidad real del servicio por fallos de Hardware de la infraestructura CLOUD, OGTIC reintegrará al CLIENTE los porcentajes de descuento sobre la cuota mensual del servidor contratado según la tabla y fórmulas indicadas a continuación.

**Disponibilidad del servicio:**

Descuento

99,9 % a 98 % -> 10 % descuento

96 % a 98 % -> 20 % descuento

90 % a 96 % -> 30 % descuento

menor de 96 % -> 100 % de descuento

$$\text{disp} = 100 \times (T - T_c) / T$$

donde:

disp = % de disponibilidad del servicio

T = Tiempo total mensual

T<sub>c</sub> = Tiempo con pérdida total de conectividad, que será el tiempo transcurrido desde la apertura de la incidencia por parte del CLIENTE y hasta la restitución de la conectividad del servidor afectado.

"Disponibilidad de servicio" = disponibilidad de conectividad

A efectos del cálculo de la Disponibilidad del Servicio, el tiempo de duración de la incidencia (T<sub>c</sub>) se computará desde que el CLIENTE comunique el fallo de Hardware por escrito a OGTIC y hasta el momento en que OGTIC verifique la restauración del servicio.

La garantía de disponibilidad de servicio de aplicación exclusiva al Hardware del CLOUD.

**La garantía de disponibilidad de servicio no es de aplicación en caso de falta de servicio ocasionada por:**



- Fallos software.
- Errores de configuración por parte del CLIENTE.
- Caídas del servidor del CLIENTE derivadas de un uso excesivo o erróneo de los recursos del mismo o de los recursos asignados al mismo, ataques externos, fallos de hardware o software y similares.
- Mantenimiento programado que haya sido avisado previamente vía email o a través de la web o del centro de soporte.
- Circunstancias ajenas al control de OGTIC, incluyendo, sin limitación, las motivadas por causas de fuerza mayor.

Se consideran fuera del control de OGTIC, entre otros, los siguientes elementos o recursos:

- Software de navegación o de conexión y accesorios.
- Virus, troyanos, gusanos o cualquier otro programa informático hostil, nocivo o perjudicial.
- Cualquier otra infraestructura de transporte o telecomunicaciones (incluida la propagación de DNS).

La garantía de disponibilidad de servicio no es de aplicación en caso de que el CLIENTE haya incumplido alguna de las cláusulas de las presentes condiciones en base a cuyo incumplimiento OGTIC haya decidido desactivar/ suspender/ desconectar el servidor contratado por el CLIENTE mediante aviso, previo o no, según la urgencia y gravedad.

El CLIENTE deberá solicitarla por escrito a OGTIC transcurridas un máximo de 72 horas desde que se haya cerrado la incidencia indicando: IP del dominio afectado, fecha, hora de apertura de la incidencia y toda aquella documentación que sea solicitada por OGTIC.

No obstante, a lo anterior, el CLIENTE acepta que OGTIC no puede garantizar el uso ininterrumpido de los servicios, especialmente teniendo en cuenta que OGTIC debe llevar a cabo tareas rutinarias de mantenimiento, reparaciones, reconfiguraciones, actualizaciones y/o mejoras de los servicios y en atención al hecho de que Internet es una red mundial descentralizada de sistemas informáticos, sobre la cual OGTIC no tiene el control absoluto.

OGTIC se reserva el derecho a desactivar o suspender temporalmente el servidor del CLIENTE en caso de que perjudique la integridad, rendimiento o

AE-DE-0000-2022







seguridad de la red de OGTIC o de sus proveedores, mediante aviso que podrá ser previo o no según la urgencia y gravedad.

**El CLIENTE es el único responsable de:**

- i. El contenido, uso y publicación de las informaciones y comunicaciones transmitidas mediante los Servicios.
- ii. Pérdidas o daños que afecten a datos o archivos almacenados, transmitidos o utilizados en relación con el servicio o la red de OGTIC.
- iii. Violación o incumplimiento por su parte de cualquier norma que sea aplicable en relación con la utilización del servicio, incluyendo, entre otras, las disposiciones y códigos de autorregulación en materia de protección de datos, protección de los consumidores y usuarios, derechos de propiedad industrial o intelectual, contenidos nocivos e ilícitos por Internet o competencia desleal, vigentes en cada momento.
- iv. Cuando sea necesario el uso de nombres de usuario y contraseñas de acceso para la utilización de todos o alguno de los servicios, el CLIENTE se responsabiliza del trato confidencial de los mismos, de su utilización exclusiva por el CLIENTE y de un uso fraudulento de los mismos por terceros como consecuencia de la falta de diligencia o de confidencialidad en la custodia de los mismos por el CLIENTE.

El CLIENTE es responsable ante OGTIC y se compromete a indemnizarle por todos los daños y perjuicios, intereses y denuncias en las que esta última pudiera verse afectada por una demanda o reclamación de un tercero interpuesta como consecuencia de una infracción del CLIENTE de las obligaciones que dimanar del presente contrato y en general, dada la condición de intermediario de OGTIC, de cualquier otra que no sea consecuencia directa de un incumplimiento de OGTIC de sus compromisos legales o contractuales.

OGTIC se compromete a realizar sus mejores esfuerzos, en el ejercicio de sus funciones, para asegurar el buen funcionamiento de los servicios, pero no será responsable de circunstancias o eventos que se encuentren fuera de su control, tales como el caso fortuito o fuerza mayor.

Serán considerados como casos de fuerza mayor o caso fortuito, sin carácter limitativo, el retraso, fallo, suspensión o interrupción de los servicios como consecuencia de las restricciones de energía, bloqueo de las telecomunicaciones o de la red Internet, acciones u omisiones de terceras personas, operadores de telecomunicaciones o compañías de servicios, suministro o transportes o cualesquiera otras causas o circunstancias independientes de la voluntad de OGTIC que impida la ejecución normal del presente contrato.

OGTIC no puede en modo alguno responsabilizarse de fallos en el servicio como consecuencia de caídas del servidor del CLIENTE derivados de un uso excesivo o erróneo de los recursos del mismo o de los recursos asignados al mismo, ataques externos o de terceras personas, fallos del software o similares.

Copias de seguridad. El CLIENTE es responsable de administrar su servidor y realizar copias de seguridad de su servidor o de contratar a OGTIC la realización de dichas copias de seguridad. Aún en el caso de que contrate a OGTIC el servicio de copias de seguridad, es responsabilidad del CLIENTE realizar y mantener por su cuenta una o varias copias de seguridad del contenido que aloje en los servicios contratados a OGTIC.

Si el CLIENTE no ha contratado el servicio de copias de seguridad, OGTIC no realizará ningún tipo de copia de seguridad del servidor CLOUD o de la máquina virtual del CLIENTE. En tales casos OGTIC no responderá bajo ninguna circunstancia en caso de fallos o pérdida de información.

En todo caso y si quedase demostrado que OGTIC ha incumplido sus obligaciones de forma negligente, la responsabilidad de OGTIC queda limitada a la devolución de los importes pagados correspondientes a la parte proporcional del periodo no consumido.

#### **Protección de datos y tratamiento de datos personales por cuenta de terceros:**

El CLIENTE se compromete a respetar y cumplir sus obligaciones de que emanen de las Leyes de Protección de Datos, conforme a la Ley No. 172-13 de fecha 13 de diciembre 2013 y cualesquiera otras disposiciones que sean aplicables en cada momento a las presentes condiciones, así como a los Servicios prestados.

El CLIENTE, en su condición de responsable del fichero, indemnizará a OGTIC por cualquier pérdida, daños y perjuicios, intereses, sanciones o indemnizaciones que OGTIC se vea obligado a satisfacer, pueda sufrir o en los que pueda incurrir como consecuencia de un incumplimiento por parte del CLIENTE de las obligaciones de dimanar de la presente Cláusula y/o del incumplimiento por su parte de las disposiciones vigentes en cada momento, en materia de Protección de Datos.

El CLIENTE autoriza y acepta que OGTIC podrá introducir sus datos personales, su nombre y demás detalles incluidos en el Formulario de Pedido, en un directorio fichero informático, cuyo responsable y titular es OGTIC, para uso interno y con la finalidad de facilitar a OGTIC la prestación de los servicios, salvo que el CLIENTE dé instrucciones concretas por escrito al contrario, entendiéndose que la cumplimentación del citado Formulario implica su consentimiento para llevar a cabo dicho tratamiento. La persona física que consta en el Formulario de Pedido tiene la posibilidad de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en relación con sus datos personales, dirigiendo un escrito a OGTIC.

Se entenderá por datos de carácter personal toda información sobre una persona física identificada o identificable («el interesado»); se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona.

La obtención, tratamiento y/o acceso por parte de OGTIC a datos de carácter personal responsabilidad del CLIENTE en el marco del presente contrato se enmarca dentro del artículo 28 del Reglamento General de Protección de Datos, es decir, tratamiento de datos de carácter personal por cuenta de un tercero no considerándose en ningún caso una comunicación de datos, y conforme a lo dispuesto en dicho artículo OGTIC es un encargado de tratamiento de los datos responsabilidad del CLIENTE.

Sus servidores, sistemas, instalaciones, etc. se encuentran en el centro de datos del Estado Dominicano y realiza todos los tratamientos de datos conforme al Reglamento General de Protección de Datos, ofreciendo garantías suficientes para aplicar las medidas técnicas y organizativas apropiadas.

El tratamiento que realiza OGTIC de los datos responsabilidad del CLIENTE se enmarca dentro de los servicios de alojamiento (en sus diferentes modalidades, hosting, servidores, etc), dominios y correo electrónico, produciéndose en todo caso tratamientos de alojamiento y transmisión en una red de telecomunicaciones de datos no realizando ningún otro tratamiento como puede ser la recogida, estructuración, difusión, etc. de los datos de carácter personal del CLIENTE.

El CLIENTE, como responsable de tratamiento, almacena en las máquinas de OGTIC, en cumplimiento de dichos servicios, la información, datos y categorías de datos personales que considere oportunos según sus propias instrucciones y es el único responsable en determinar las finalidades, los objetivos y los medios de los tratamientos efectuados.

La duración de la designación como encargado de tratamiento tendrá la misma duración que el contrato que lo origina.

OGTIC como encargado de tratamiento, asume el deber de cumplir con las siguientes obligaciones:

- Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por el CLIENTE en cumplimiento del artículo 30 del Reglamento General de Protección de Datos.
- No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del CLIENTE, en los supuestos legalmente admisibles.
- No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto del presente acuerdo. Para subcontratar con otras empresas, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios de OGTIC, lo comunicará por escrito al CLIENTE, identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo de 15 días. El subcontratista, que también tiene la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde a OGTIC regular la nueva relación, de forma

que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, OGTIC seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

- Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.
- Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.
- Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
  - En el caso de que personas afectadas por el tratamiento de datos responsabilidad del CLIENTE ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad y a no ser objeto de decisiones individualizadas ante OGTIC éste lo comunicará al CLIENTE de forma inmediata juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.
- Notificación de violaciones de la seguridad de los datos OGTIC notificará al CLIENTE, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 36 horas, y a través de correo electrónico, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia. No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad que afecten a los datos personales responsabilidad del CLIENTE y que constituya un riesgo para a los derechos y las libertades de los afectados.
- Dar apoyo al CLIENTE en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

- Poner a disposición del CLIENTE toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como dar apoyo en la realización de auditorías cuando proceda.

- Devolver al responsable los datos de carácter personal una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos de OGTIC.

No obstante, OGTIC puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

Las medidas de seguridad implantadas por OGTIC en sus instalaciones/servicios son las establecidas conforme a la evaluación de impacto en materia de protección de datos realizada y en todo caso ha implantado mecanismos para: Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento. Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico. Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento. Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

En el caso de las máquinas y servidores responsabilidad del CLIENTE, OGTIC como encargado de tratamiento ha establecido las medidas de seguridad que se determinan en la ficha de los servicios, así como en los contratos de nivel de servicio (ej, copias de seguridad, cifrado de datos, etc.). Si el CLIENTE, conforme a la tipología de datos tratados, sus propias evaluaciones de impacto, análisis de riesgo efectuada, etc. considera la necesidad de la implantación de medidas de seguridad superiores o diferentes, debe ponerlo en conocimiento de OGTIC a fin de valorar, asesorar, presupuestar y poner en funcionamiento dichas medidas de seguridad.

Obligaciones del CLIENTE como responsable del tratamiento. Corresponde al responsable del tratamiento:

- La plena responsabilidad de la elección del servicio (alojamiento, correo electrónico, etc.) y su modalidad, conforme a sus evaluaciones de impacto en materia de protección de datos y/o análisis de riesgos realizadas.





En todo caso, OGTIC no se responsabiliza de las consecuencias que pudieran resultar como consecuencia de la desactivación o suspensión temporal o definitiva de los servicios prestados.

**Modificaciones y Nulidad:**

OGTIC se reserva el derecho a modificar las presentes condiciones en cualquier momento con el fin de adaptarlas a la legislación vigente en cada momento, a la evolución de la tecnología, evitar usos ilícitos o fraudulentos del Servicio, ofrecer productos y servicios de calidad y adaptarlas a las obligaciones técnicas contraídas con terceros y que resulten esenciales para la prestación de los Servicios. Las nuevas condiciones se entenderán plenamente vigentes entre las partes y sustituyendo a las anteriores si el CLIENTE continúa utilizando el servicio contratado o no manifiesta su oposición a las mismas mediante notificación enviada por escrito a OGTIC en los siguientes 7 días a la fecha de publicación de las condiciones en el sitio web.

OGTIC se reserva asimismo el derecho a modificar, en cualquier modo, las características de sus servicios, siempre en desarrollo y beneficio del propio servicio, mediante aviso. OGTIC realizará estas modificaciones siempre que supongan un beneficio no sólo del desarrollo de nuevas tecnologías, sino también del funcionamiento de la empresa y del servicio ofrecido.

Si cualquier estipulación de este Contrato fuere declarada nula o sin efecto, total o parcialmente, por cualquier tribunal o autoridad competente, las restantes estipulaciones conservarán su validez, salvo que las partes acuerden mutuamente la terminación del contrato.

9

*[Handwritten signature]*