

## Condiciones Particulares de Servicios Azure Cloud

Los términos y condiciones Particulares que se incorporan en el presente documento, en adelante (las "Condiciones Particulares") regulan el servicio **Azure Cloud Services por acens** (en adelante el SERVICIO) que acens Technologies, S.L.U pone a disposición de Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España S.A. (referida en adelante con la marca "**acens**") para la comercialización a sus clientes del Servicio usuarios (en adelante, el CLIENTE).

La contratación del servicio supone la expresa y plena aceptación de las presentes Condiciones Particulares, así como los documentos que se anexen a las mismas y las Condiciones Generales de contratación de **acens**

El SERVICIO es prestado al CLIENTE por Microsoft (en adelante "EL PROVEEDOR"), Microsoft Ibérica SRL, entidad ubicada en España, con dirección en Paseo del Club Deportivo 1, Centro Empresarial La Finca - Edificio1, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), España, como parte del grupo de empresas de Microsoft Corporation, entidad de Estados Unidos, y con dirección en One Microsoft Way, Redmond, Washington 98052, USA.

La finalización del proceso de compra vía web, la firma del correspondiente contrato u Orden de Pedido, o la solicitud de contratación a través del canal de Televenta, en función del canal utilizado para solicitar la contratación del SERVICIO, atribuye al CLIENTE la condición de usuario del SERVICIO e implica la aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Particulares. Dicha aceptación deviene indispensable para la prestación del SERVICIO. El CLIENTE manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido, y aceptado tanto las presentes Condiciones Particulares como las Condiciones Generales, puestas a su disposición con carácter previo a la contratación en la dirección web [http://www.acens.com/file\\_download/condiciones\\_generales\\_de\\_contratacion\\_electronica\\_acens.pdf](http://www.acens.com/file_download/condiciones_generales_de_contratacion_electronica_acens.pdf) para contrataciones realizadas vía web y telefónicamente, y en el cuerpo del contrato cuando se realiza la contratación mediante contrato firmado por el CLIENTE. Así mismo, la aceptación de este contrato supone que el CLIENTE manifiesta haber leído, entendido y aceptado también las condiciones generales de uso de los servicios online de Microsoft, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación en <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement> <https://azure.microsoft.com/es-es/support/legal/subscription-agreement/>

En todo lo no previsto en las presentes Condiciones Particulares resultará de aplicación lo previsto en las Condiciones Generales de Contratación, asimismo en caso de contradicción entre las Condiciones Generales y las presentes Condiciones Particulares resultará de aplicación lo previsto en estas últimas.

La utilización del SERVICIO conlleva, asimismo, la aceptación por parte del CLIENTE de cuantos avisos, reglamentos de uso e instrucciones fueren puestos en su conocimiento por parte de **acens** y EL PROVEEDOR en la url <https://www.acens.com/corporativo/politicas-y-condiciones-de-uso/> con posterioridad a la aceptación de las presentes Condiciones Particulares y las Condiciones Generales; su no aceptación, dentro del plazo al efecto otorgado, conllevará la terminación del Contrato por parte del CLIENTE.

### Objeto

Las presentes Condiciones Generales regulan la comercialización del SERVICIO y, junto con las Condiciones que establezca EL PROVEEDOR, la utilización del mismo por el CLIENTE, así como la contraprestación a pagar por el CLIENTE a **acens**, mediante el abono de una cuota mensual fija (asociada a cada suscripción), de acuerdo con los precios disponibles en <http://www.acens.com/> o los recogidos en el contrato vigente firmado entre el cliente y **acens**.

### Descripción

El SERVICIO Azure Cloud es un conjunto de productos prestados sobre la infraestructura de la empresa Microsoft Corporation que le permiten la utilización de numerosos servicios en la nube de tipo IaaS, PaaS y SaaS de Azure Cloud. El PROVEEDOR del SERVICIO es Microsoft Corporation.

El SERVICIO es titularidad de EL PROVEEDOR quien es el encargado y responsable frente al CLIENTE de prestar EL SERVICIO al CLIENTE. EL PROVEEDOR del SERVICIO es responsable frente al CLIENTE del correcto funcionamiento del SERVICIO y puede incluir condiciones y términos adicionales de uso del servicio en la dirección url referida anteriormente que el PROVEEDOR ponga a disposición de los usuarios del SERVICIO.

**acens** exclusivamente presta al CLIENTE el servicio de acceso al portal de gestión de los servicios de Azure Cloud, acceso al portfolio completo en modo auto-consumo de Azure, Servicio de Soporte, atención y gestión de incidencias del SERVICIO, dependiendo del nivel de soporte contratado por el CLIENTE, y realiza la gestión de cobro del SERVICIO.

### Condiciones de utilización del servicio

Los requisitos necesarios para la prestación del Servicio son los siguientes:

El CLIENTE debe disponer de conexión a internet y un navegador web estándar.

Para acceder a Azure Cloud por **acens** se requieren credenciales específicas del servicio, que se envían al cliente al finalizar la provisión del mismo.

De igual forma, en entorno Azure by acens autogestionados por el cliente, es necesario que el cliente sea poseedor del usuario con los privilegios necesarios para la total gestión de la organización del CLIENTE.

### Servicio de soporte y atención al cliente

**acens** podrá prestar el Servicio de Atención al CLIENTE por sí misma o a través de un Servicio de Asistencia Técnica autorizado.

El Servicio de Atención al CLIENTE consiste en un Servicio de Atención Comercial y un Servicio de Asistencia Técnica, a los cuales se accederá a través del número 900 103 293 habilitado a tal efecto por **acens**.

El servicio de soporte básico se prestará mediante atención telefónica y se realizará de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 en horario de Madrid para atender peticiones sobre facturación, acceso al servicio y solicitud de información sobre incidencias generales. También se ofrecerá el servicio de soporte y atención al cliente desde herramientas online disponibles en el portal web de **acens**.

Será facturado como un % adicional del gasto de consumo del cliente en modalidad pospago.

Adicionalmente al servicio podrán agregarse mediante la correspondiente Orden de pedido otros servicios:

- El servicio de soporte estándar incluirá el soporte sobre el uso y la atención de incidencias técnica por parte del Soporte de **acens** o del nivel de escalado al PROVEEDOR.
- La gestión de los recursos de infraestructura del entorno virtual (gestión IaaS) precisará de un producto contratable adicional.
- Ninguno de estos servicios incluye la gestión de sistemas ni aplicaciones alojadas en la organización del cliente, que serían atendidos con servicios de contratación y cobertura adicionales, según el catálogo de **acens**.

Estos Servicios no comprenden la asistencia técnica de incidencias en el equipo informático del CLIENTE.

## Facturación del servicio

Acens facturará el servicio al CLIENTE en moneda Euro. El importe que se facturará al CLIENTE se calculará utilizando el tipo de cambio US Dollar – Euro establecido por EL PROVEEDOR.

Los períodos de facturación serán de 30 días y se realizarán en meses naturales.

La facturación se realizará según el consumo realizado por cada una de las suscripciones del CLIENTE en su organización en modalidad de pago por uso en pospago.

Para determinados servicios de suscripción con duración predeterminada (como por ejemplo instancias reservadas) se establecerán tarifas únicas en modalidad de prepago.

Los cambios como alojador de una organización ya existente en Azure Cloud se realizará sujeto a los procedimientos y normativas fijados con el PROVEEDOR Microsoft.

La facturación de los servicios se realizará también en estos casos en los períodos de meses naturales desde el momento en el que entra en vigor, emitiéndose factura por lo consumido en ese mes.

Aquellos servicios excluidos por el PROVEEDOR específicamente dentro del sistema de beneficios CSP supondrán la aplicación de un porcentaje de incremento sobre la tarifa del PROVEEDOR en concepto de gestión de la facturación del 15% o el determinado en las condiciones reflejadas en el contrato, siendo aplicable el menor de los dos en cada caso. Dichos servicios comprenden, pero no se limitan a, instancias reservadas, productos de terceros identificados como tales en la columna Etiquetas del precio de consumo del plan de Azure, productos incluidos en la lista de precios de Marketplace, máquinas virtuales de Azure Spot y en general a cualquier modalidad que el PROVEEDOR considere la no aplicación de partner earned credits.

## Obligaciones del cliente

### Uso correcto del servicio

Sin perjuicio de las Condiciones de Uso del SERVICIO que en su caso establezca EL PROVEEDOR, EL CLIENTE se compromete a utilizar el SERVICIO de conformidad con la ley, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, así como a abstenerse de utilizar el Servicio con fines o efectos ilícitos, prohibidos en la presentes Condiciones Generales, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de

cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar los Servicios, los equipos informáticos de otros CLIENTES o de otros usuarios de Internet (hardware y software) así como los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos (hacking), o impedir la normal utilización o disfrute de dichos Servicios, equipos informáticos y documentos, archivos y contenidos por parte de los demás CLIENTES y de otros usuarios.

### Claves de acceso

En relación con las Claves de Acceso, el CLIENTE asume las siguientes obligaciones:

Las credenciales de acceso al panel de control de clientes de **acens** (en adelante, "Claves de Acceso y Compra") se establecen por el usuario durante el proceso de registro de CLIENTE o de alta de cada usuario en la web de **acens**. En el caso de contratos firmados se enviará al CLIENTE un enlace para su establecimiento.

Estas credenciales podrán ser modificadas con posterioridad a voluntad del usuario y bajo su responsabilidad.

Dichas credenciales deberán ser proporcionadas por el usuario para acceder a las secciones restringidas del portal: uso, contratación y gestión de aplicaciones, gestión de usuarios y otras gestiones administrativas.

Adicionalmente, y si el SERVICIO prestado lo requiere, EL PROVEEDOR podrá exigir a los usuarios del SERVICIO el empleo de otras credenciales adicionales para su uso (en adelante, las "Claves del Servicio").

**acens** o, en su caso, EL PROVEEDOR, podrá unilateralmente, y en cualquier momento, modificar, suspender o revocar los nombres de usuario o las Claves de Acceso y Compra, con el fin de unificar las diversas claves de acceso de que dispone el CLIENTE en los distintos servicios ofrecidos por **acens**, procediendo a la comunicación al CLIENTE de forma inmediata.

El CLIENTE se compromete a hacer un uso diligente de las Claves de Acceso y Compra y a mantener en secreto sus Claves de Acceso y Compra. **acens** no se responsabiliza del uso que hagan tanto el usuario, como terceras personas de las claves de acceso.

En todo caso, el CLIENTE responderá de los gastos correspondientes a la utilización del SERVICIO por cualquier tercero que emplee al efecto las Claves de Acceso y Compra del CLIENTE, ya que la gestión de éstas es de su responsabilidad. Por excepción a lo anterior, el CLIENTE no responderá de los gastos correspondientes a la utilización del Servicio por

un tercero que emplee Claves de Acceso y Compra del CLIENTE, cuando dicho empleo se deba a un error administrativo o de gestión de **acens** o por otra razón sea imputable exclusivamente a **acens**.

### Colaboración con acens

El CLIENTE se obliga a facilitar a **acens** la colaboración necesaria para todas aquellas cuestiones y actividades que se planteen durante el período de comercialización o que guarden relación con el mismo.

**acens** o, en su caso EL PROVEEDOR, podrá retirar o suspender en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, la prestación del servicio a aquellos clientes que incumplan lo establecido en estas Condiciones.

### Compromiso de nivel de servicio

Sin perjuicio de otras Condiciones que en su caso establezca EL PROVEEDOR, **acens** se hace únicamente responsable del soporte, la atención, la resolución de incidencias y de la gestión del cobro del SERVICIO, siendo el PROVEEDOR el responsable frente al CLIENTE de la provisión del servicio y de cuantas obligaciones legales se deriven del mismo.

En todo caso, **acens** declina toda responsabilidad en caso de interrupción del SERVICIO por fuerza mayor o por causas imputables al propio CLIENTE.

Sin perjuicio de la responsabilidad que en su caso asuma el PROVEEDOR en relación con la disponibilidad del SERVICIO, **acens** responderá por la falta de disponibilidad del Servicio, cuando se deba a una causa directamente imputable a **acens**.

No constituirá falta de disponibilidad a estos efectos: (a) la interrupción del SERVICIO como consecuencia de las operaciones de mantenimiento de la red, sea o no de **acens**, que impidan el acceso del equipo del CLIENTE a Internet, (b) la discontinuidad en el SERVICIO causada por la introducción por el CLIENTE de elementos de Hardware o de Software que provoquen un mal funcionamiento general de su equipo o que impidan el acceso de dicho equipo a Internet.

Por su parte, el PROVEEDOR se responsabiliza de la falta de disponibilidad del servicio, de conformidad con los términos [Contrato de nivel de servicio Azure Cloud](#)

La falta de disponibilidad garantizada del SERVICIO se computará desde el momento en que se reciba el aviso de avería del CLIENTE, a través de una comunicación de incidencia

técnica en el Servicio de soporte de **acens**, hasta el momento en que se solucione la avería avisada y se restablezca efectivamente el SERVICIO.

### Utilización del servicio bajo la exclusiva responsabilidad del cliente

El presente SERVICIO se proporciona "AS-IT IS" sin garantías de ningún tipo, excepto por cualquier garantía, término o condición que no pueda excluirse con arreglo a la ley aplicable y las mencionadas en estas Condiciones Particulares.

El CLIENTE asume todos los riesgos y responsabilidades relacionadas con la selección del SERVICIO para alcanzar los resultados que se propone, así como la posible instalación, uso y resultados obtenidos.

Todo el gasto generado por los servicios desplegados y consumidos por EL CLIENTE en el servicio de Azure Cloud Services debe ser asumido por el CLIENTE. No se contemplará ningún caso (ni por error, ni por desconocimiento) como eximente de este hecho.

El CLIENTE será responsable del correcto uso, del cumplimiento legal y de los términos y condiciones del licenciamiento con terceros y con los proveedores de software de cuyos productos haga uso en los servicios del PROVEEDOR.

En la medida máxima permitida por la ley aplicable, y por estas Condiciones Particulares, **acens** no otorga ninguna garantía, término o condición que el software estará libre de errores, interrupciones o fallos, o que es compatible con un hardware o software específico, excepto en la forma indicada expresamente en el sitio web de **acens** y/o en la documentación que acompaña a producto asociado al SERVICIO.

En la medida máxima permitida por la ley aplicable, **acens** excluye todas las garantías, términos o condiciones, ya sean explícitas o implícitas, respecto del software y los materiales escritos que lo acompañan, incluyendo, sin carácter limitativo, las garantías, términos y condiciones implícitas de comerciabilidad, adecuación para un fin determinado o no violación de derechos de terceros.

El CLIENTE reconoce que el software puede no estar disponible o llegar a ser indisponible debido a varios factores, incluyendo, sin carácter limitativo, mantenimiento periódico del sistema, ya sea programado o no, caso fortuito, fallo técnico del software, infraestructura de telecomunicaciones, o retraso o fallo atribuible a virus, ataques de rechazo del servicio, incremento o fluctuaciones en la demanda, acciones y omisiones de terceros, o cualquier otra causa fuera del control razonable de **acens**. En consecuencia, **acens** excluye expresamente cualquier término, condición o garantía, explícita o implícita, en relación con la disponibilidad, accesibilidad o funcionamiento del



software y/o del sistema, en la medida en que ello se deba a razones fuera del control de **acens**, y que no estén contempladas en las presentes condiciones.

El CLIENTE será responsable del uso incorrecto de los servicios contratados.

#### **Responsabilidad por el uso del servicio Continuidad del SERVICIO**

Sin perjuicio de las condiciones que en su caso establezca EL PROVEEDOR, **acens** será responsable de la prestación del servicio de soporte, atención al cliente y de la gestión de incidencias según el nivel de soporte contratado por el cliente.

#### **Utilidad y falibilidad de los Servicios contenidos accesibles a través de los servicios**

Ni **acens** ni EL PROVEEDOR garantizan que el SERVICIO sea útil para la realización de ninguna actividad en particular, ni la infalibilidad del Servicios y contenidos accesibles a través del SERVICIO **acens** Y EL PROVEEDOR QUEDAN EXCLUIDOS DE TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE AL FRAUDE EN LA UTILIDAD QUE LOS USUARIOS HUBIEREN PODIDO ATRIBUIR A LOS SERVICIOS Y A LA FALIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS ACCESIBLES A TRAVES DE LOS SERVICIOS.

#### **Privacidad y seguridad en la utilización de los Servicios**

**acens** QUEDA EXCLUIDA DE CUALQUIER REPSONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE AL ACCESO A Y/O LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO POR EL CLIENTE O POR OTROS USUARIOS EN CONTRA DE LO DISPUESTO EN ESTAS CONDICIONES GENERALES.

#### **Identidad e información relativa a los CLIENTES proporcionadas por los mismos**

**acens** no controla ni ofrece ninguna clase de garantía sobre la veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de los datos que los CLIENTES proporcionan sobre sí mismos a o hacen accesibles a otros CLIENTES.

### Uso de recursos sometidos a condiciones de licenciamiento

**acens** QUEDA EXCLUIDA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR el uso incorrecto o fraudulento que el cliente realice sobre software o cualquier otro elemento sujeto a condiciones de patente o licenciamiento ajenos a los productos directamente incluidos en el contrato del servicio.

**acens** NO será responsable de acuerdos y responsabilidades legales sobre licenciamiento en ningún caso.

### Modificaciones y cancelación del servicio

**acens** QUEDA EXCLUIDA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA INCORRECTA IDENTIDAD DE LOS CLIENTES Y A LA FALTA DE VERACIDAD, VIGENCIA, EXHAUSTIVIDAD Y/O AUTENTICIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE LOS CLIENTES PROPORCIONAN ACERCA DE SÍ MISMOS Y PROPORCIONAN O HACEN ACCESIBLES A OTROS USUARIOS Y, EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA SUPLANTACIÓN DE LA PERSONALIDAD DE UN TERCERO EFECTUADA POR UN CLIENTE O USUARIO EN CUALQUIER CLASE DE COMUNICACIÓN O TRANSACCIÓN REALIZADA A TRAVÉS DEL SERVICIO

Las características del SERVICIO podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a su evolución técnica, así como cancelarse la prestación del SERVICIO. En estos casos, a instancia del PROVEEDOR, **acens** lo notificará al CLIENTE en los plazos de preaviso que haya comunicado el PROVEEDOR en las condiciones de uso del SERVICIO o, en su defecto, con al menos UN (1) MES de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente o la cancelación del SERVICIO. Asimismo, **acens** podrá modificar o cancelar, los servicios y/o prestaciones que proporciona preavisando con al menos UN (1) MES de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente o la cancelación de los servicios y/o prestaciones. Esta facultad de modificación no implica para el Cliente penalización o coste alguno.

## Terminación

acens, bien directamente, bien a instancias del PROVEEDOR, podrá dar por finalizado el presente acuerdo por cese en la prestación del SERVICIO, previa comunicación al CLIENTE con al menos UN (1) MES de antelación sobre la fecha prevista para dicho cese.

Si acens, es desvinculado de los privilegios de la gestión y administración de la organización o recursos individuales, facultará en ese momento a Acens para resolver unilateralmente el contrato, sin perjuicio de la aplicación de las cláusulas de penalización correspondientes que pudiera aplicarse.

Alternativamente, acens se reserva la aplicación de una cuota adicional calculada como un porcentaje del gasto de consumo (15%) en concepto de gestión de la facturación.

### Retirada y suspensión del servicio

**acens** podrá retirar o suspender, cautelarmente, la prestación del SERVICIO a aquellos CLIENTES que incumplan lo establecido en estas Condiciones Particulares, comunicándolo debidamente.

### No licencia de soporte

EL PROVEEDOR a través de la comercialización del servicio que realiza **acens** autoriza al CLIENTE la utilización de los derechos de propiedad intelectual, de los derechos de propiedad industrial y de los secretos empresariales relativos al SERVICIO de los que son titulares únicamente para utilizar el SERVICIO de conformidad con lo establecido en estas Condiciones Generales. EL PROVEEDOR no concede ninguna otra licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad intelectual, de propiedad industrial, sobre los secretos empresariales o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con los Servicios.

### Tratamiento automatizado de datos de carácter personal

De forma adicional a lo establecido en las condiciones generales de contratación en materia de protección de datos personales, al contratar el servicio el Cliente autoriza expresamente la comunicación de datos al PROVEEDOR.

EL SERVICIO es prestado al CLIENTE por Microsoft (en adelante "EL PROVEEDOR"), Microsoft Ibérica SRL, entidad ubicada en España, con dirección en Paseo del Club Deportivo 1, Centro Empresarial La Finca - Edificio1, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), España, como parte del grupo de empresas de Microsoft Corporation, entidad de Estados Unidos, y con dirección en One Microsoft Way, Redmond, Washington 98052, USA.

**acens** únicamente es encargada del soporte, atención al cliente y gestión de incidencias, así como de la gestión del cobro, no siendo responsable por el tratamiento de los datos que el CLIENTE proporcione al PROVEEDOR o almacene en EL SERVICIO, que en su caso se registrará por los términos y condiciones referenciados en estas condiciones y los que EL PROVEEDOR comunique al CLIENTE.

En concreto, ningún servicio de copias de seguridad está incluido por defecto en el servicio que **acens** presta sobre Azure Cloud Services. **acens** no se responsabiliza de la restauración del servicio o datos en caso de eliminación o pérdida de información o

servicio. Será responsabilidad del PROVEEDOR y del CLIENTE garantizar el mantenimiento del servicio y de la información.

### Procedimiento en caso de violación de derechos de Propiedad Intelectual

En el caso de que un CLIENTE o un tercero considere que la prestación del SERVICIO infringe sus derechos de propiedad intelectual, deberá ponerse en contacto con el Servicio de Soporte donde se le comunicarán todos los datos necesarios para enviar una notificación a acens en la que se contengan los siguientes extremos: (a) datos personales: nombre, NIF/CIF, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico del reclamante; (b) firma auténtica o equivalente, con los datos personales del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos o de la persona autorizada para actuar en nombre y por cuenta del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos; (c) indicación precisa y completa de los Contenidos o funcionalidades protegidos mediante los derechos de propiedad intelectual e industrial supuestamente infringidos, así como de su localización; (d) declaración expresa y clara de que la puesta a disposición de los Contenidos o funcionalidades indicados se ha realizado sin el consentimiento del titular de los derechos de propiedad intelectual o industrial supuestamente infringidos; (e) declaración expresa, clara y bajo la responsabilidad del reclamante de que la información proporcionada en la notificación es exacta y de que la introducción de los contenidos constituye una violación de sus derechos de propiedad intelectual.