

# Condiciones Particulares de Servicio Correo Cloud Office y Correo Profesional

## CONDICIONES PARTICULARES

Los términos y condiciones Particulares que se incorporan en el presente documento, en adelante, (las “Condiciones Particulares”) regulan el servicio de Correo Cloud Office y Correo Profesional (en lo sucesivo, 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 del SERVICIO a sus usuarios (en adelante, el CLIENTE).

## Descripción del Servicio

El servicio de correo electrónico que acens ofrece a sus clientes está regido por una serie de reglas y normas, que tienen como fin alcanzar los siguientes objetivos:

- Garantizar, en todo momento, un servicio de correo robusto, rápido y fiable.
- Proteger al máximo la privacidad de los datos de nuestros clientes.
- Evitar cualquier tipo de abuso del servicio de correo.

Todos los usuarios del servicio de correo electrónico de acens deben conocer y respetar las condiciones generales del servicio contratado. Para el servicio de correo electrónico en particular se tienen que tener en cuenta las siguientes reglas con el fin de alcanzar los objetivos anteriores:

- Es necesario proteger las claves asociadas a los buzones de correo electrónico, almacenándolas en lugar seguro y evitando su divulgación a terceras personas. El cliente deberá informar a acens en caso de pérdida o robo de sus claves de correo.
- Los clientes serán responsables del mal uso de sus cuentas de correo, ya sea por negligencia o por una utilización abusiva del servicio.
- Las personas que violen los sistemas de seguridad del correo electrónico y, en general, de cualquier sistema de acens, pueden incurrir en responsabilidades civiles y penales. Nuestra organización colaborará al máximo de sus posibilidades para investigar este tipo de actos, entregando, si procede, la información requerida por las fuerzas de seguridad del estado y organismos judiciales para la persecución de este tipo de actos.
- Si el cliente posee un servidor de correo propio pondrá todos los medios para evitar el reenvío de correo desde su servidor por parte de usuarios no autorizados, y corregir la configuración de su servidor en el menor tiempo posible en el caso de ser incluido en listas negras o bases de datos de servidores de correo abiertos (Relés de correo abiertos – Open Relay SMTP servers).
- acens puede establecer límites en el número de conexiones, direcciones IP origen de las conexiones y otros parámetros que denoten un uso abusivo, afecten al rendimiento de los servidores, puedan afectar al servicio y/o resto de clientes o puedan suponer un problema de seguridad, para asegurar un correcto funcionamiento de la plataforma de correo compartido.
- El Cliente manifiesta ser consciente de que la disponibilidad de los Servicios podrá verse condicionada por causas de diversa índole entre las que se incluyen, sin limitación: (a) fallos involuntarios en la arquitectura tecnológica de acens o de cualesquiera terceros contratados al efecto, (b) procedimientos periódicos de mantenimiento, reparación, actualización o mejora de la misma, así como (c) causas de fuerza mayor o cualesquiera otras que fueran ajenas al control de acens, entre las que se incluyen, sin limitación, interrupciones o fallos en los enlaces de transmisión

digital o de telecomunicaciones, congestiones en los puntos de acceso originados o causados por supuestos de ataques intencionados o por cualesquiera otras causas.

- Para acceder a los servicios de correo electrónico que presta acens, los clientes deberán mantener sus sistemas operativos, navegadores web y programas de correo electrónico actualizados y con versiones aún soportadas por sus fabricantes. acens podrá realizar, sin previo aviso, actualizaciones en sus sistemas que pueden provocar problemas de acceso a los servicios si se usan versiones antiguas de estos programas (clientes de correo, navegadores web para acceder al webmail, etc.) o no soportadas ya por dichos fabricantes. Será responsabilidad del cliente mantener estos programas en versiones actualizadas y soportadas.

El servicio de correo electrónico contará con los siguientes límites:

- Los buzones tienen una capacidad máxima de 500.000 mensajes.
- El tamaño máximo de mensaje será de 100 MBs en correo de entrada (mensaje completo, incluyendo cabeceras, adjuntos y otros) y 100 MBs en correo de salida (mensaje completo, incluyendo cabeceras y otros).
- El límite de correos salientes está marcado en 1.000 emails/hora por usuario autenticado (independientemente del From que se indique), y en 10.000 destinatarios por cuenta y hora.
- El límite de destinatarios es de 1000 direcciones por correo electrónico.

Aparte de las indicadas en las condiciones generales de servicio, para el servicio de correo electrónico están expresamente prohibidas las siguientes acciones:

- Envío de contenidos ilegales, como apología del terrorismo, programas piratas, pornografía infantil, amenazas, estafas, esquemas de enriquecimiento piramidal, virus o código hostil en general, etc.
- Difusión masiva de mensajes, en especial de publicidad no solicitada. También se prohíbe el envío continuo y diario de miles de mensajes de correo. El servicio de correo electrónico de acens es una herramienta para el intercambio de información entre personas, no una herramienta de difusión masiva de información.
- Cualquier tipo de ataque encaminado a entorpecer o dificultar el servicio de correo u otros servicios. Se incluyen los conocidos ataques a través del envío de un número alto de mensajes por segundo.
- Está, asimismo, prohibido falsificar las cabeceras de correo electrónico, no importa el objetivo que se persiga.

acens, por su parte, asume los siguientes compromisos:

- Intentar impedir y perseguir a los clientes que realicen cualquiera tipo de abuso de su servicio de correo electrónico. Para ello acens ha establecido, entre otros, un filtro al número de direcciones en copia que puede contener un mensaje; este número está limitado a cien direcciones.
- Utilizar el máximo de recursos técnicos y humanos para proteger a nuestros clientes frente a ataques internos o externos, vía correo electrónico, fuesen del tipo que fuesen.
- Buscar una mejora continua del servicio, entre otra vías, a través del cumplimiento de las normas del presente documento.

Acciones: si el usuario realiza voluntaria o involuntariamente un uso que no se ajuste a estas reglas será avisado para cesar su actividad. Reiterar en el uso indebido del correo electrónico supondrá una cancelación del servicio prestado al usuario acorde al contrato que establece las condiciones de uso.

Le informamos que para el funcionamiento y diagnóstico del servicio de correo electrónico los servidores almacenan las direcciones IP y direcciones de correo electrónico que han intervenido en cada comunicación.

Esta información se retiene por acens technologies para dar cumplimiento a la ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, que tiene como objetivo es establecer la obligación de los operadores de telecomunicaciones de retener determinados datos generados o tratados por los mismos, con el fin de posibilitar que dispongan de ellos los agentes facultados.

Asimismo, para poder proporcionar protección antispam en el servicio de correo electrónico, el usuario consiente que acens consulte en listas de reputación online la dirección IP del servidor que entrega el correo electrónico y el dominio del que procede, de tal forma que se pueda realizar un filtrado de orígenes con evidencias de envío de correo no deseado.

## Servicios de terceros

Si el usuario hace uso del conector de Google que ofrece este Webmail, la información que se transfiera desde el API de Google seguirá las Políticas de Uso proporcionadas por Google en el siguiente enlace [https://developers.google.com/terms/api-services-user-data-policy#additional\\_requirements\\_for\\_specific\\_api\\_scopes](https://developers.google.com/terms/api-services-user-data-policy#additional_requirements_for_specific_api_scopes)

## Proteccion de datos

De forma adicional a lo establecido en las condiciones generales de contratación en materia de protección de datos personales, le comunicamos que **acens** recibe un servicio de soporte y mantenimiento remoto por parte de fabricantes software empleado en la prestación del servicio, siendo necesario que en ocasiones estos fabricantes se conecten de forma remota para diagnóstico y resolución de problemas, y aunque el tratamiento de datos no es una finalidad directa en ese tipo de trabajos implica el acceso por parte de un tercero a la plataforma de servicios en la que el cliente pueda albergar datos de carácter personal. Al contratar el servicio el Cliente autoriza expresamente a **acens** a subcontratar este servicio de soporte y mantenimiento remoto, así como el autorizar el acceso por parte de:

- Open-Xchange GmbH, compañía establecida en Alemania, y con domicilio en 57462 Olpe, Olper Hütte 5f, registrada en la corte del distrito de Siegen y con número HRB 8718.
- Vade Secure, compañía establecida en Francia, con domicilio en 2 Avenue Antoine Pinay 59510 HEM, Francia.

El Cliente declara conocer y aceptar que el Servicio no incluye la realización de copias de seguridad, por lo que, en su caso, el Cliente deberá contratarlo adicionalmente, realizar dichas copias por sí mismo o contratar el servicio con un tercero, excluyendo toda responsabilidad de acens por la realización o no realización de las citadas copias de seguridad.

## Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

Se define en este documento el nivel de compromiso que acens asume con el **CLIENTE** para cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de Disponibilidad del Servicio:

### Disponibilidad el servicio

La disponibilidad del Servicio de Correo Cloud Office y Correo Profesional se define como el tiempo en que el hardware de un servidor está disponible y operativo para el objetivo del servicio. El cálculo de la disponibilidad se realizará según la siguiente formula:

$$\text{Disponibilidad (\%)} = \frac{\text{Tres (3) meses} - \text{Tiempo de indisponibilidad}}{\text{Tres (3) meses}} \times 100\%$$

**Acens** se compromete a cumplir el siguiente nivel de servicio en cuanto a disponibilidad trimestral de los servidores dedicados a prestar el servicio:



El **CLIENTE** tendrá derecho a exigir una compensación por incumplimiento del compromiso indicado cuantificada según indica la tabla siguiente:

Desviación en exceso respecto objetivo de disponibilidad del servicio	PENALIZACIÓN
> 0,1%	1,5% de la cuota mensual
> 0,2%	3% de la cuota mensual
> 0,3%	5% de la cuota mensual

No computará para el cálculo de la disponibilidad de los servidores dedicados:

- Causas ajenas al control de acens y causas de fuerza mayor.
- Paradas del servicio programadas para mantenimiento.
- Virus y ataques informáticos que ocasionen la imposibilidad total o parcial de la prestación de los servicios.