

# Condiciones Particulares del servicio **Google Workspace**

Los términos y condiciones particulares que se incorporan en el presente documento, (en adelante “las Condiciones Particulares”), regulan el servicio de Google Workspace que acens technologies S.L.U. (“acens 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). 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 de las Condiciones Generales de Contratación de acens.

## DESCRIPCIÓN

Google Workspace es un paquete integrado de aplicaciones de colaboración y productividad seguras, desarrolladas específicamente para la nube.

Los servicios proporcionados en Google Workspace serán los descritos a continuación. Los mismos podrán ser modificados o actualizados, pudiendo consultar el Resumen de Servicios de Google Workspace vigente en la siguiente URL [https://workspace.google.com/terms/user\\_features.html](https://workspace.google.com/terms/user_features.html). Algunos de los servicios o ediciones pueden estar sujetos a los términos específicos del servicio que se indican en <https://workspace.google.com/terms/service-terms/>.

### SERVICIOS PRINCIPALES DE GOOGLE WORKSPACE (“SERVICIOS PRINCIPALES”):

- "Gestión de Cloud Identity", tal como se describe en <https://cloud.google.com/terms/identity/user-features.html> o en cualquier otra URL que Google pueda facilitar.
- "Gmail" es un servicio web de correo electrónico que ofrece los sistemas de Google a las organizaciones para que gestionen sus propios sistemas de correo electrónico. Además, permite acceder a la bandeja de entrada de los Usuarios Finales desde un navegador web compatible, así como buscar, leer, redactar, reenviar y responder a correos electrónicos, y organizarlos con etiquetas. Este servicio proporciona filtros contra spam y virus. Los Administradores pueden crear reglas para gestionar los mensajes que tengan archivos adjuntos o un contenido específico, y para enrutar mensajes a otros servidores de correo. Las reglas se pueden configurar por grupo o por Cliente (todos los dominios).
- "Google Calendar" es un servicio web con el que se pueden gestionar calendarios personales, de organización o empresa y de equipo. En su interfaz, los Usuarios Finales pueden ver sus calendarios, programar reuniones con otros Usuarios Finales, conocer su disponibilidad, y reservar salas y recursos.
- "Google Cloud Search" es un servicio web con el que los Usuarios Finales pueden recibir ayuda y buscar contenido dentro de determinados Servicios Principales de Google Workspace. Google Cloud Search también permite obtener información y recomendaciones útiles y prácticas.
- "Contactos de Google" es un servicio web con el que los Usuarios Finales pueden importar, almacenar y consultar información de contacto, además de crear grupos de contactos personales para enviar correos electrónicos a varias personas a la vez.
- "Documentos de Google", "Hojas de cálculo de Google", "Presentaciones de Google" y "Formularios de Google" son servicios web con los que los Usuarios Finales pueden crear, editar, compartir, colaborar, dibujar, exportar e insertar contenido en documentos, hojas de cálculo, presentaciones y formularios.
- "Google Drive" incluye herramientas web pensadas para que los Usuarios Finales vean vídeos y almacenen, transfieran y compartan archivos.

- "Grupos de Google para empresas" es un servicio web con el que los Usuarios Finales y los propietarios de sitios web pueden crear y gestionar grupos de colaboración. Los Usuarios Finales pueden comunicarse por correo electrónico y compartir documentos, calendarios, sitios web y carpetas con los miembros de un grupo, así como acceder al archivo de las conversaciones del grupo y hacer búsquedas en él. Grupos de Google para empresas no está disponible para los Clientes de la edición gratuita de Google Workspace.
- "Hangouts de Google", "Hangouts Chat", "Hangouts Meet" y "Google Talk" son servicios web que permiten la comunicación en tiempo real entre Usuarios Finales. Hangouts de Google permite mantener conversaciones de grupo y entre dos personas mediante mensajes de chat, llamadas de voz y videollamadas sencillas. Hangouts Chat ofrece una plataforma mejorada de mensajes de chat y colaboración en grupo que permite integrar contenido con determinados servicios de terceros. Por su parte, Hangouts Meet permite hacer videollamadas con más participantes y que incluyen un mayor número de funciones. Los Clientes de Google Workspace Enterprise pueden habilitar las funciones de Hangouts Meet para grabar reuniones y unirse a ellas mediante una llamada telefónica (es posible que se apliquen cargos adicionales del operador). En Hangouts Meet se puede almacenar una media de 80 horas de grabaciones por usuario, media que se calcula teniendo en cuenta a todos los usuarios de un mismo dominio que tengan licencias de Google Workspace Enterprise. Los Administradores de Dominio de Google Workspace pueden elegir qué servicios habilitar en su dominio, excepto Google Talk, que solo se ofrece con un contrato específico. El servicio de llamadas de Hangouts de Google y Hangouts Meet lo proporciona Google Dialer Inc.; no se admiten llamadas de emergencia.
- "Google Jamboard" es un servicio web que permite a los Usuarios Finales crear, editar, compartir, colaborar, dibujar, exportar e insertar contenido en un documento.
- "Google Keep" es un servicio web que da a los Usuarios Finales la posibilidad de crear, modificar y compartir notas, listas y dibujos, así como de colaborar en su elaboración.
- "Google Sites" permite a los Usuarios Finales crear sitios web en el dominio de Google Workspace Basic para publicarlos dentro de una empresa o para terceros. Un Usuario Final puede crear un sitio web con una herramienta web y compartirlo con un grupo de Usuarios Finales, o bien publicarlo para que el resto de la empresa o de los usuarios de Internet (si el Administrador lo permite) puedan acceder a él. El propietario del sitio web elige quién puede verlo o modificarlo.
- "Google Tasks" es un servicio web con el que los Usuarios Finales pueden crear, modificar y gestionar tareas.
- "Google Vault" es un servicio web que proporciona funciones de búsqueda y exportación para Google Drive y Gmail. En el caso de Gmail, Google Vault permite que los Clientes busquen en todo el dominio, archiven datos y creen reglas de conservación y de eliminación según el contenido. También proporciona funciones de descubrimiento electrónico con las que los Clientes pueden crear asuntos y conservar estos datos para utilizarlos en caso de litigio. Los Clientes deben seguir usando/pagando el servicio Google Vault si quieren que Google conserve los datos archivados. Si Gmail está habilitado en una cuenta de usuario, el historial de chat de Hangouts de Google y las conversaciones de Google Talk registradas de ese usuario se podrán buscar, exportar, retener y conservar.

- "Google Voice" es un servicio telefónico gestionado por administradores y basado en IP. Permite a los Clientes asignar y gestionar números de teléfono para que los utilicen los Usuarios Finales de su organización. Los Usuarios Finales pueden hacer y recibir llamadas con esos números, y tienen acceso a funciones adicionales que pueden utilizarse tanto en llamadas salientes como entrantes, incluidas las llamadas a números de emergencia de marcación bidireccional. Google Voice es un servicio proporcionado por Entidades Asociadas a Google, tal como se indica en los términos específicos de este servicio. Se aplican tarifas adicionales por usar Google Voice.

Otros Servicios de Google Workspace ("Otros Servicios")

- "Google Cloud Print" es un servicio web con el que los Usuarios Finales pueden imprimir mediante impresoras conectadas a la nube. Google Cloud Print no forma parte de los Servicios Auditados.

Los servicios están sujetos a las normas desarrolladas por acens sobre la utilización de sus instalaciones y recursos, así como las políticas y condiciones de uso relacionadas en la dirección web: <http://www.acens.com/corporativo/politicas-y-condiciones-de-uso.html>, las cuales forman parte integrante de este acuerdo entre las Partes debiendo ser respetadas por las mismas.

Asimismo, el cliente declara conocer y aceptar las cláusulas establecidas en el Contrato de Google Workspace, disponible en [https://workspace.google.com/terms/2013/1/premier\\_terms.html](https://workspace.google.com/terms/2013/1/premier_terms.html), así como la Política de Uso Aceptable disponible en la siguiente URL [https://workspace.google.com/terms/use\\_policy.html](https://workspace.google.com/terms/use_policy.html).

Estos documentos podrán ser actualizados o modificados en cualquier momento.

## ACTUALIZACIONES DE LOS SERVICIOS Y DE LOS TÉRMINOS DE LAS URL

### Actualizaciones de los Servicios.

El Servicio Google Workspace es prestado por Google. Google (i) podrá hacer cambios razonables desde un punto de vista comercial a los Servicios o discontinuar cualquier Servicio, o parte o funcionalidad del mismo, cuando lo considere oportuno, y (ii) si tal cambio o discontinuación es sustancial, Google informará al Cliente a través de la Dirección de Correo Electrónico a Efectos de Notificaciones o de la Consola de Administración. Si el cambio a los Servicios implica añadir nuevas aplicaciones, funciones o funcionalidades (conjuntamente, "Nuevas Aplicaciones"), el uso de las Nuevas Aplicaciones puede estar sujeto a condiciones adicionales, pero el Cliente no estará obligado a utilizar dichas Nuevas Aplicaciones para usar los Servicios.

### Política de Deprecación.

Google notificará al Cliente si pretende llevar a cabo una Deprecación Significativa. Google empleará esfuerzos razonables para continuar prestando los Servicios sin la Deprecación Significativa durante, al menos, una año desde la notificación, salvo que (según lo determine Google razonablemente de buena fe): (i) tenga prohibido hacerlo por ley o por contrato (incluido si hubiera un cambio en un contrato o en la legislación aplicable); o (ii) hacerlo pudiera provocar un riesgo de seguridad o una

carga sustancial desde el punto de vista económico o técnico. Esta política es la “Política de Deprecación”.

Deprecación significativa significa discontinuar cualesquiera Servicios o cualquier parte o funcionalidad de ellos mismo o hacer cambios incompatibles a los Servicios, cuando dicha discontinuación o cambios resultaran en la imposibilidad de usar los Servicios por el Cliente y/o los Usuarios Finales para: (1) mandar o recibir mensajes de correo electrónico; (2) fijar u organizar eventos; (3) crear, compartir, almacenar y sincronizar archivos; (4) comunicarse con otros Usuarios Finales en tiempo real; (5) buscar, archivar y exportar mensajes de correo electrónico.

### **Actualizaciones de los Términos de las URL.**

Google puede realizar cambios razonables desde un punto de vista comercial en los Términos de las URL cuando lo considere oportuno. En caso de realizar un cambio sustancial, Google informará al Cliente a través de la Dirección de Correo Electrónico a Efectos de Notificaciones o de la Consola de Administración (“Notificación de Cambio a los Términos de las URL”). Si el cambio tiene un impacto sustancial adverso en el Cliente y no resulta de la obligación de Google de cumplir con una orden judicial o con una ley aplicable, el Cliente podrá oponerse al cambio notificándose a Google a través del Centro de Asistencia en el plazo de treinta días tras haber recibido la Notificación de Cambio a los Términos de las URL. Si el Cliente así lo hace, este se seguirá rigiendo por las condiciones que se encontraban vigentes justo antes del cambio hasta que: (i) finalice el Periodo de Vigencia del Pedido actual en ese momento para los Servicios afectados, o (ii) transcurran 12 meses desde la fecha en que se produjo la Notificación de Cambio a los Términos de las URL; lo que ocurra antes. Si se renuevan los Servicios afectados, se renovarán según los Términos de las URL de Google vigentes en ese momento.

## **ACCESO DEL ADMINISTRADOR PARA SOPORTE**

La prestación del Servicio Google Workspace conlleva el acceso por parte de acens como Administrador del Cliente para prestar servicios de soporte. El Cliente autoriza expresamente a acens a acceder a las Cuentas de Usuarios Finales, incluida la capacidad para acceder, monitorizar, utilizar, modificar, suspender o revelar los datos disponibles a los Usuarios Finales relacionados con sus Cuentas de Usuario Final.

El Cliente podrá retirar el consentimiento para que acens actúe como Administrador en su panel de control de Google Workspace.

La administración de la Cuenta de Usuario por parte de acens se llevará a cabo según las instrucciones del Cliente, declinando acens expresamente cualquier responsabilidad por el contenido albergado en la cuenta del Cliente.

## OBLIGACIONES DEL CLIENTE

### Titularidad de los Nombres de Dominio del Cliente

Antes de prestar los Servicios, acens o Google podrán verificar que el Cliente posee o tiene control sobre los Nombres de Dominio del Cliente. El Cliente debe poseer o tener control sobre los Nombres de Dominio del Cliente durante todo el Periodo de Vigencia de este Contrato. Si el Cliente no posee ni tiene control sobre los Nombres de Dominio del Cliente y se requiere un registro de dominio para la prestación de cualquiera de los Servicios, tanto acens como Google no tendrán obligación de prestar los Servicios al Cliente. El Cliente debe notificar de forma inmediata a acens si deja de poseer o tener control sobre cualquier Nombre de Dominio del Cliente, y el Cliente será el único responsable de todo acceso no autorizado como resultado de cualquier retraso o falta de dicha notificación a acens.

### Dirección de Correo Electrónico a Efectos de Notificaciones

El Cliente deberá tener una Dirección de Correo Electrónico a Efectos de Notificaciones válida y mantenerla actualizada durante todo el Periodo de Vigencia de este Contrato. Google utilizará la Dirección de Correo Electrónico a Efectos de Notificaciones como medio principal de comunicación de información al Cliente con respecto a los Servicios, incluidas las actualizaciones, los Incidentes de Datos, las Suspensiones y otras cuestiones que puedan afectar al acceso o uso de los Servicios por parte del Cliente. Si el Cliente no posee una Dirección de Correo Electrónico a Efectos de Notificaciones válida y actualizada durante el Periodo de Vigencia de este Contrato, es posible que no reciba información importante acerca de su acceso o uso de los Servicios, o el de sus Usuarios Finales, lo que incluye información relativa a la cancelación de la Cuenta de Cliente.

### Uso No Autorizado

El Cliente hará todo lo razonablemente posible para impedir y poner fin a cualquier acceso o uso no autorizado de los Servicios. Salvo que Google otorgue por escrito su permiso, el Cliente solo podrá autorizar a una única persona (no a una herramienta automatizada) para hacer uso de cada Cuenta de Usuario Final. El Cliente informará a Google rápidamente e a través del Centro de Asistencia sobre cualquier uso o acceso no autorizado de los Servicios del que tenga conocimiento.

### Restricciones de Uso

Salvo en la medida en que lo permitan expresamente el Contrato de Google Workspace o a menos que se obtenga específicamente el consentimiento por escrito de Google, el cliente no llevará a cabo ninguna de las acciones descritas a continuación y hará todos los esfuerzos razonables para evitar que terceras partes realicen las siguientes acciones: (a) vender, revender o arrendar los Servicios a terceros o ponerlos a disposición de terceros en base a un pago; (c) intentar realizar ingeniería inversa en los Servicios o en cualquier componente de ellos, excepto según sea permitido por la ley; (c) intentar crear un servicio sustitutivo o similar a través del uso o del acceso a los Servicios; (d) utilizar los Servicios para Actividades de Alto Riesgo (usos como el funcionamiento de instalaciones nucleares, el control del tráfico aéreo o sistemas que mantengan las constantes vitales, donde el uso de los Servicios puedan acarrear fallecimiento, daños personales o daños al medioambiente) o para Infraestructuras Críticas; o (e) utilizar los Servicios para almacenar, tratar o transferir Datos del

Cliente cuya exportación esté regulada en por la Legislación relativa al Control de Exportación aplicable.

### **Migración de servicios desde otro proveedor**

En caso de que el Cliente tenga servicios de Google con otro proveedor y sea necesario hacer una migración a acens, antes de solicitar esta migración, deberá realizar las verificaciones necesarias en su panel de gestión de Google para asegurarse que no tiene activada ninguna de las funcionalidades que en la migración se considerarían dentro de una licencia superior, ya que de tenerlas activas podría producirse una pérdida de información en el proceso.

Las verificaciones que debe hacer el Cliente se encuentran en el siguiente el link, al cuál debe acceder mediante una pestaña de internet donde este registrado con las credenciales de administrador (<https://support.google.com/a/answer/10075155?hl=en>).

Ni acens ni el Google serán responsables en caso de pérdida de información del Cliente durante la transmisión o migración de las licencias desde otro proveedor a acens.

## **TARIFAS**

El acceso o uso de determinados Servicios puede requerir tarifas adicionales. La tarificación de los Servicios también puede variar según la ubicación geográfica del Cliente. Google puede monitorizar la ubicación geográfica desde donde el Cliente hace uso de los Servicios para confirmar que se ha aplicado la tarificación adecuada al calcular las tarifas cobradas por Google. Si Google descubre que el Cliente no está pagando las tarifas correspondientes, Google lo notificará al Cliente, y se reserva el derecho de cobrarle las tarifas apropiadas.

Si el cliente realiza algún tipo de modificación de sus suscripciones en el panel de Google sin haber informado o haber sido gestionadas por Acens como proveedor y Partner de Google, el compromiso inicial que el cliente mantuviera con Acens se debe seguir respetando, independientemente de las actualizaciones realizadas por el cliente.

## **ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO**

El Acuerdo de Nivel de Servicio de Google Workspace será el establecido en la dirección web <https://workspace.google.com/terms/sla.html>.

El Acuerdo de Nivel de Servicio de Google Workspace no se aplica a ningún servicio que excluya explícitamente dicho Acuerdo, ni a ningún problema de rendimiento: (i) provocado por factores de fuerza mayor o (ii) provocado por el equipo del cliente, de un tercero o de ambos (ajenos al control directo de Google).

## **COPIAS DE SEGURIDAD**

El Cliente reconoce que acens no realiza copias de seguridad de los datos almacenados en Google Workspace y que acens no puede recopilar datos o documentación que han sido borrados del Servicio tanto por el Cliente como por Google.

## PROTECCIÓN DE DATOS

De forma adicional a lo establecido en las condiciones generales de contratación en materia de datos personales, el Cliente acepta que la prestación del servicio se realiza por Google Ireland Limited, con domicilio social en Gordon House, Barro Street, Dublín 4, Irlanda, según los términos y condiciones establecidos en [https://workspace.google.com/terms/dpa\\_terms.html](https://workspace.google.com/terms/dpa_terms.html).

Google únicamente puede actualizar o modificar la Adenda de Tratamiento de Datos:

- (a) cuando el cambio relevante sea necesario para cumplir con las leyes y normativas aplicables o cuando así lo exija una orden judicial o directriz publicada por un regulador o agencia gubernamental;
- (b) cuando el cambio relevante esté expresamente permitido por las condiciones de la Adenda de Tratamiento de Datos; o
- (c) cuando el cambio relevante:
  - (i) sea razonable desde un punto de vista comercial;
  - (ii) no dé lugar a una degradación de la seguridad general de los Servicios;
  - (iii) no amplíe el alcance de, ni elimine ninguna restricción a, el tratamiento de los Datos del Cliente por parte de Google,
  - (iv) no tenga ningún otro impacto adverso significativo sobre los derechos del Cliente en virtud de la Adenda de Tratamiento de Datos.

## SUSPENSIÓN DE CUENTAS O SERVICIOS

### Uso inapropiado de las Cuentas de Usuarios Finales

El incumplimiento por parte de un Usuario Final de las presentes condiciones particulares facultará a acens para tomar las medidas oportunas para subsanar dicho incumplimiento, incluida la Suspensión de la Cuenta de Usuario Final que haya cometido la infracción. Si el Cliente no tomara medidas inmediatas o subsanara el incumplimiento, acens podrá suspender la Cuenta de Usuario Final que haya cometido la infracción hasta que la infracción se haya resuelto.

### Problemas de Seguridad Urgentes

Sin perjuicio de lo expuesto, si hay un Problema de Seguridad Urgente, acens o Google podrán, sin previo aviso, Suspender la(s) cuenta(s) de Usuario(s) Final(es) aplicable(s). La Suspensión tendrá el mínimo alcance y duración necesarias para finalizar, resolver, evitar que se repita o mitigar los efectos del Problema de Seguridad Urgente. Si acens o Google suspenden una Cuenta de Usuario

Final debido a un Problema de Seguridad Urgente, acens o Google, a petición del Cliente, le informará acerca del motivo de la Suspensión tan pronto como sea razonablemente posible.

### **Suspensión para cumplir la ley**

Tanto acens como Google podrán suspender cualquiera de los Servicios en cualquier momento para cumplir con cualquier legislación aplicable, si lo estima oportuno a su exclusivo criterio.