

acens

Condiciones Particulares de Servicio

Servicio de Migración de Servidor

Los términos y condiciones Particulares que se incorporan en el presente documento, en adelante, (las “Condiciones Particulares”) regulan el servicio de Migración de Servidor 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).

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 DEL SERVICIO

El presente servicio consiste en la copia de los datos alojados en el servidor informático del CLIENTE, pudiendo encontrarse dichos servidores tanto en dependencias del CLIENTE como en centros de datos de terceros, para su importación y activación en plataforma definida por acens, según se recoge en las condiciones generales del servicio, (en adelante, el “Servicio).

Este servicio se provee como complemento de otro servicio de alojamiento de sistemas, sea físico o virtual, no pudiendo ser contratado de forma independiente.

MODALIDADES

El presente servicio podrá ser prestado a través de cualquiera de las siguientes modalidades:

- **Physical to Virtual.** Tiene por objeto la virtualización completa del servidor del CLIENTE y el despliegue de la imagen como Servidor Virtual en plataforma proporcionada por acens en cualquiera de los formatos soportados.
- **Virtual to Virtual.** Tiene por objeto la copia de imagen de Servidor Virtual de CLIENTE y el despliegue de esta imagen como Servidor Virtual en plataforma proporcionada por acens en cualquiera de los formatos soportados.
- **Copia de datos.** Tiene por objeto la copia total o parcial de datos de una plataforma CLIENTE y su restauración en un Servidor, físico o virtual, alojado en acens. Estos datos incluyen los contenidos en sistema de archivos estándar y en cualquiera de las aplicaciones contempladas en estas condiciones.

Queda excluida de este supuesto toda información de sistema operativo por considerarla NO MIGRABLE.

ALCANCE

Los Servicios comprenden la ejecución de las siguientes tareas por parte de acens:

- Desplazamiento a dependencias del CLIENTE en caso de considerarse necesario. En cualquier otro caso, de darse las condiciones técnicas adecuadas, la migración de la información podrá realizarse online.
- Registro del estado del proceso así como cualquier interacción realizado con el cliente en el sistema de gestión de tareas.
- Tareas de adecuación del sistema del CLIENTE, necesarias para la ejecución de las tareas de copia de datos o generación de imagen virtual del sistema, según corresponda. Incluye el uso de cualquier soporte físico externo necesario para el almacenamiento de los datos, en caso de ser necesario.
- Importación de los datos o la imagen virtual del servidor en la plataforma destino.
- Adecuar la configuración del servidor, red y sistema a las características del servicio contratado por el CLIENTE.

En caso de que se produjera alguna incidencia o fallo durante la ejecución del proceso de migración de la información, acens analizará las causas de dichas incidencias, para lo cual, el CLIENTE se compromete a colaborar, procediendo a la subsanación de las mismas y, en su caso, a la repetición de la ejecución de la migración. En el supuesto de que no sea posible completar la migración, las Partes se pondrán de acuerdo en la adopción de las correcciones y medidas necesarias para finalizar la misma.

Será responsabilidad del CLIENTE:

- Proporcionar a acens:
 - Información necesaria para la ejecución de las tareas incluidas en el servicio. Esto incluye, pero no se limita a :

- Información de CLIENTE: Nombre y datos de contacto (Teléfono y dirección de correo electrónico)
- Información del Sistema a Migrar.
 - Plataforma: físico o Virtual
 - Sistema Operativo y aplicaciones instaladas.
 - Volumen total de la información
 - Interfaces de red
- Horario para la intervención.
 - Credenciales y datos de acceso al sistema con permisos suficientes para la ejecución de las tareas contempladas.
- Gestión del acceso a las instalaciones donde se encuentre ubicado el Servidor del CLIENTE a migrar.
 - Conexión a Internet

PLATAFORMAS

SERVIDOR CLIENTE

El SERVICIO en la actualidad contempla cualquiera de las siguientes plataformas en origen (servidor de CLIENTE) que se enumeran a continuación. No obstante lo anterior, acens, a solicitud del CLIENTE valorará en cada caso la ampliación del servicio objeto del contrato a otras plataformas en origen que sean de utilización en el futuro. Las plataformas en origen en las que actualmente se presta el servicio son las siguientes:

Plataformas Microsoft Windows

Servidores con sistema operativo Microsoft Windows con las siguientes características:

- Sistema Operativo (Active Directory y Standalone)
 - Windows Server (todas las versiones soportadas por fabricante)
 - Aplicativos y contenidos
 - Servidor IIS y módulos ASP, ASP.NET, PHP y Perl.
 - Aplicaciones Ofimáticas basadas en la suite Microsoft Office (todas las versiones)
 - Microsoft Exchange 2007/2010/2013
 - Microsoft SQL Server/Express ▪ Microsoft SharePoint Server.

- Oracle Server (versiones soportadas por fabricante)

Plataformas Linux

Servidores con sistema operativo de alguna de las siguientes características:

- Sistema Operativo:
 - RedHat Linux (versiones con soporte de fabricante)
 - CentOS Linux (versiones con soporte)
 - Debian Linux (versiones con soporte de la comunidad)
 - Ubuntu Linux LTS
 - Aplicativos y contenidos sobre cualquiera de las distribuciones anteriores:
 - Arquitecturas LAMP (Linux, Apache, MySQL/postgreSQL y PHP) o cualquiera de sus componentes individualmente
 - Tomcat Server
 - Nginx
 - Plesk Server (versiones soportadas o auditadas previamente)
 - Oracle Server (versiones soportadas por fabricante)

acens se reserva el derecho a denegar la solicitud realizada por el CLIENTE, previa auditoría de sus sistemas, en caso de considerar que dicho sistema es de alto riesgo o no se adecua a los requisitos técnicos definidos para el servicio final contratado.

Quedan excluidos expresamente del alcance de las presentes condiciones aquellos casos de

- Sistemas obsoletos, identificados como fuera de soporte por el fabricante de software.
- Sistemas que representen amenazas de seguridad por encontrarse sin actualizar, con virus o cualquier otro malware que pueda implicar un grave riesgo para el mismo y resto de sistemas alojados en acens.
- Plataformas en clúster, independientemente del S.O. sin previa auditoría

acens prestará los servicios de conformidad con lo dispuesto en las Condiciones Generales de acens (en adelante, "CGC") y las presentes Condiciones Particulares, en caso de contradicción entre lo dispuesto en las CGC y el presente documento, prevalecerá lo dispuesto en las presentes condiciones.

acens se reserva el derecho de interrumpir la prestación de los Servicios con el fin de realizar los trabajos de mantenimiento y mejora que, según la opinión de acens, sean requeridos para la prestación adecuada de los

Servicios. En cualquier caso, acens notificará al Cliente la interrupción de los Servicios tan pronto como sea posible.

DURACIÓN DEL SERVICIO

Este contrato será de duración determinada y alcanzará hasta la finalización del servicio. El cliente y acens habrán de acordar la fecha del inicio del mismo, que tendrá una duración determinada dependiendo de cada caso. Las partes especificarán en la hoja de pedido la fecha de inicio de las tareas necesarias para realizar la migración de los servicios, así como la duración estimada de las mismas.

A estos efectos, acens hará entrega al cliente de un calendario aproximado de la duración que podrá conllevar la prestación del servicio.

acens podrá resolver el acuerdo en cualquier momento en caso de que por cuestiones técnicas el proceso de migración no pudiera completarse, así como en caso de incumplimiento por parte del CLIENTE de lo establecido en las Condiciones Generales de **acens**, así como en las presentes Condiciones Particulares.

Una vez comunicada al CLIENTE la finalización de los trabajos por parte de acens, el CLIENTE dispondrá de 5 días hábiles para comunicar cualquier disconformidad detectada. Transcurrido dicho plazo sin notificación al respecto se entenderán como finalizados los trabajos y el servicio será facturado de acuerdo a las CGC de acens y la orden de pedido correspondiente.

OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El CLIENTE deberá utilizar los servicios de conformidad con los términos acordados en las presentes Condiciones Particulares, las CGC, políticas de uso de acens, así como de acuerdo con las instrucciones que le facilite acens al respecto.

Especialmente, el CLIENTE declara que es el titular de los datos que, en virtud del presente contrato serán objeto de migración, o que dispone de las autorizaciones necesarias para ello, debiendo el CLIENTE indemnizar a acens por toda reclamación, multa, sanción, costes y gastos, incluyendo los honorarios razonables de abogados, con causa en cualquier incumplimiento por el CLIENTE de cualquiera de las

obligaciones contenidas en el presente contrato o de la normativa que le resulta de aplicación, especialmente la relativa a protección de datos.

PROTECCIÓN DE DATOS

De forma adicional a lo establecido en las condiciones generales de contratación en materia de protección de datos personales, le informamos que para la prestación del servicio acens subcontrata los trabajos a diferentes proveedores especializados en servicios tecnológicos y migración de datos, en función del tipo de proyecto y necesidades del cliente. Al contratar el servicio el Cliente el cliente autoriza expresamente a acens a subcontratar los Servicios objeto de las presentes condiciones particulares, así como el tratamiento de los datos de carácter personal a los que acceda en calidad de encargado del tratamiento. La compañía designada contactará con el Cliente en nombre de acens para realizar la migración de datos.

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.

ANEXO I: TIEMPOS MEDIOS ESTIMADOS

Se proporcionan en este anexo los tiempos medios estimados para la aceptación y ejecución de los trabajos por parte de acens. Se trata de una estimación media de tiempos habituales basada en la experiencia de acens que se proporciona de forma informativa al CLIENTE, teniendo en cuenta que el tiempo empleado en cada migración depende del entorno concreto y los aspectos técnicos aplicables, así como la disponibilidad de información y resto de condicionantes mencionados en apartados anteriores de este documento. La información se proporciona al CLIENTE como una estimación para que sea considerada en su planificación, y en ningún caso tiene carácter vinculante ni puede ser motivo de compensación alguna por incumplimiento. En este sentido, se proporcionan los siguientes tiempos:

- **Tiempo de aceptación de solicitud.** Tiempo transcurrido desde la recepción de la solicitud del CLIENTE y la comunicación de acens con el CLIENTE. Representa también el plazo para comunicar la NO aceptación de una solicitud de migración por considerarla inviable o inabordable por cualquier motivo por parte de acens.
- **Tiempo Objetivo de Ejecución.** Plazo de tiempo transcurrido entre la solicitud por parte de del CLIENTE y la finalización del proceso por parte de acens.

Tiempos medios estimados	Valor estimado
Tiempo de aceptación de solicitud	14 días laborales
Tiempo objetivo de ejecución	20 días laborables