

Condiciones Particulares

Respaldo Cloud

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

1. Descripción

Respaldo Cloud proporciona respaldo de la información crítica del servidor principal ubicado en la sede del cliente en ubicación remota, y posibilita un plan de contingencia en caso de incidencia crítica.

Respaldo Cloud proporciona:

- Copia online de datos del servidor de cliente, hasta 100 GB.
- Alojamiento de la copia de los datos en un Centro de Proceso de Datos.
- Agente software de servidor para la copia de datos.
- Herramientas adecuadas para la gestión del servicio: descarga de agente, y configuración de políticas de copia y restauración de datos.
- Soporte técnico 24x7 para la atención de incidencias.
- documentación relevante para el uso del servicio.
- Adicionalmente, la posibilidad de recuperar los datos protegidos en un servidor virtual proporcionado por acens mediante el servicio Servidor Cloud con las características y condiciones aplicables a dicho servicio. Esta operación se denomina “Activación del Plan de Contingencia” y se describe en apartado 1.2.

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>

1.1. Alcance

El servicio **Respaldo Cloud** incluye

- Backup, de hasta 100 GB, de archivos y datos para los sistemas operativos y aplicaciones indicadas en el apartado siguiente. El volumen de datos se mide como el como el espacio total, medido en GigaBytes, ocupado en el servidor de backup. Alcanzado el volumen contratado, el proceso de copia de datos se interrumpirá. Los datos ya copiados permanecerán inalterados en el servidor pero no se ejecutará ninguna copia adicional hasta que se libere espacio suficiente para alojar las nuevas copias. El CLIENTE podrá ampliar el volumen de datos protegidos contratando ampliaciones del servicio en bloques de 50 GB.
- Agente software para la ejecución y planificación de copias y acciones de restauración. El CLIENTE podrá instalar el agente, y por tanto realizar copia, de un sistema de forma simultánea

por cada unidad de servicio Respaldo Cloud contratada. El CLIENTE podrá realizar copias de varios sistemas contratando varios servicios Respaldo Cloud.

- Infraestructura de sistemas necesaria para la copia y almacenamiento cifrado de datos, con transferencia a través de redes de comunicaciones mediante protocolos de comunicación cifrados, proporcionando confidencialidad de la información durante la transmisión y almacenamiento.

Opcionalmente el CLIENTE podrá solicitar con las condiciones aplicables en cada caso:

- La carga inicial de datos mediante copia a soporte externo para facilitar la puesta en marcha del servicio. *Ver apartado 1.3*
- Activación del plan de contingencia. *Ver apartado 1.2*

Queda excluido del servicio:

- La copia y restauración de aplicaciones o archivos de datos de sistema operativo distintas a las indicadas en este documento.
- Redes de transmisión de datos para la interconexión de los servidores del cliente al servicio de copia remota.
- Tareas de adecuación de sistemas de CLIENTE. Esto incluye, pero no limita, la instalación de agente, parches de sistema operativo, configuración de elementos de comunicación y cualquier otra infraestructura en dependencias del CLIENTE.

Es responsabilidad del CLIENTE:

- La descarga e instalación del agente así como la correcta configuración de la política de backup: datos y archivos a proteger así como la frecuencia de copia y periodo de retención.
- Restauración de archivos que podrá ejecutar a través del panel de usuario proporcionado por ACENS
- Ejecución de pruebas de integridad del backup.
- Garantizar el correcto estado y funcionamiento del servidor del que se realizan copias así como del agente software necesario para el correcto funcionamiento del servicio.
- Adaptar la estructura de directorios para que el nombre completo de los ficheros de los que hacer copia de seguridad no exceda de los 246 caracteres, incluyendo la ruta de directorios.
- La generación y custodia de credenciales necesarias para uso del servicio.
- Trasladar a ACENS cualquier alteración del correcto funcionamiento del servicio.
- Utilizar el software proporcionado por acens para la prestación del servicio de conformidad con lo previsto en la presentes Condiciones Particulares y, en especial, en la cláusula tercera de las mismas.

Es responsabilidad de ACENS:

- Proporcionar el Agente software necesario para para la ejecución y planificación de copias y acciones de restauración.
- El almacenamiento de los datos copiados de acuerdo a la política establecida por el cliente en un Centro de Proceso de Datos.
- Asesorar y proporcionar soporte técnico al CLIENTE durante todo el ciclo de vida del servicio: alta, configuración y restauración.
- Si así lo solicita el cliente, la carga inicial de datos tal como se recoge en el apartado 1.3

- Garantizar el correcto funcionamiento del sistema de acuerdo a lo estipulado en el Acuerdo de Nivel de Servicio.
- Comunicar al CLIENTE, cualquier evento que pueda afectar al normal funcionamiento del servicio.

1.2. Activación del Plan de Contingencia

El CLIENTE podrá activar a través del panel de usuario el servicio denominado Plan de Contingencia. Este servicio proporciona la posibilidad de recuperar los datos protegidos en un servidor virtual proporcionado por acens mediante el servicio Servidor Cloud.

La activación del servicio denominado Plan de Contingencia implica:

- La contratación por parte del CLIENTE de un servicio Servidor Cloud Avanzado en las condiciones económicas establecidas con agente software instalado. Desde este sistema podrá restaurar los datos almacenados en el servicio recuperando así los datos originales.

La contratación del Servidor Cloud Avanzado se realiza con una duración mínima de 1 mes, y se renueva automáticamente de forma mensual hasta recibir la solicitud de baja en la forma especificada en las condiciones generales.

El Servidor Cloud asociado al servicio denominado Plan de Contingencia se proporciona sin ninguna aplicación software adicional. Es responsabilidad del CLIENTE la configuración del agente de backup así como la instalación de cualquier aplicación que considere necesario para el correcto funcionamiento del mismo y/o restauración de los datos. Así mismo, el servicio denominado Plan de Contingencia proporcionado por acens no incluye la realización de cualquier otra tarea de análisis, diseño, coordinación u operación que formen parte de la planificación relativa a la activación del Plan de Contingencias o estrategia de recuperación ante desastres establecida por el cliente.

1.3. Carga Inicial de Datos

ACENS ofrece, como opción en el alta del servicio y según condiciones económicas aplicables, la posibilidad de realizar una copia inicial offline de los datos del cliente a la plataforma cloud. De esta forma, se reduce el volumen de datos que es necesario transmitir por canales de comunicación ya que, una vez realizada esta primera carga de datos, sólo se copiarán aquellos datos que hayan sido modificados.

Esta carga se podrá realizar una única vez durante el alta del servicio. El CLIENTE deberá solicitar a ACENS la copia de datos por cualquiera de los medios disponibles.

Para la ejecución de la tarea será responsabilidad de ACENS:

- El envío y recogida de soporte físico externo para la copia de inicial de los datos. Este soporte consistirá en una unidad de almacenamiento externo con conexión USB 2.0
- Proveer de documentación y soporte necesario para la ejecución de las tareas necesarias para el volcado de datos al soporte de almacenamiento externo.
- Importación de datos en plataforma cloud.
- Comunicación al CLIENTE del desarrollo de las tareas en curso.

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 de datos a copiar.
 - Directorios o aplicaciones.
 - Volumen total de la información
- Horario para la intervención.
 - Si fuera necesario, credenciales y datos de acceso remoto al sistema con permisos suficientes para para la ejecución de las tareas contempladas.
- La conexión de la unidad de almacenamiento externa al servidor.
- El cuidado de la unidad de almacenamiento desde su recepción hasta que sea retirada a petición de ACENS.

El tratamiento de datos de carácter personal se regula de acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Generales de acens, pero con la contratación del servicio Respaldo Cloud, 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. En todo caso, acens se compromete a suscribir con el sub-contratista un acuerdo por el que éste se comprometa al cumplimiento de las obligaciones aplicables al servicio y contenidas en las Condiciones Generales de acens.

2. Duración

El servicio Respaldo Cloud tiene una duración mínima de 12 meses. Cumplido este plazo, de no existir indicación en contra por parte de cliente, se procederá a la renovación automática por periodos de igual duración, salvo que cualquiera de las partes manifieste su intención de no continuar con la prestación de servicios con una antelación mínima de un (1) mes a la finalización de la duración inicial o cualquiera de sus prórrogas.

No obstante lo anterior, Acens se reserva el derecho a resolver anticipadamente el contrato en cualquier momento mediante notificación escrita al cliente con una antelación de dos (2) meses.

3. Uso del software

3.1. Cesión de uso

La contratación del servicio Respaldo Cloud conlleva el uso e instalación del agente de software para la realización de copias de seguridad y asistencia en la misma. Por medio de la aceptación de las Condiciones Generales de Contratación y las presentes condiciones particulares que resultan aplicables al servicio Respaldo Cloud, acens cede el uso del software al cliente única y exclusivamente en la medida de lo necesario para la ejecución de los Servicios descritos en el presente documento y para uso interno del cliente durante el periodo de duración del servicio Respaldo Cloud y para el ámbito territorial en que el Cliente desarrolla sus actividades.

3.2. Condiciones de uso

El Cliente se compromete a usar el agente software de conformidad con lo previsto en las condiciones aplicables a la prestación del servicio y, en particular, con lo dispuesto en la presente cláusula, así el Cliente no podrá:

- (a) Copiar, traducir, modificar, adaptar, alterar, crear o modificar obras derivadas del software o de cualquier otro modo modificar el software cuyo uso se licencia.
- (b) Decompilar, desamblar o realizar ingeniería inversa sobre el software o cualquier elemento o componente del mismo o de cualquier otro modo intentar derivar el código fuente del software.
- (c) Quitar o modificar cualquier señal relacionada con la naturaleza confidencial o con copyrights, marcas, nombres comerciales o cualquier otro derecho de propiedad intelectual del software
- (d) Sub-licenciar, alquilar, prestar, distribuir o vender el software a terceros o conceder ninguna garantía sobre el software
- (e) Permitir el acceso o uso del Software por terceros.
- (f) Distribuir cualquier parte del software en un producto de software o herramienta de desarrollo de software,
- (g) Revelar las claves o códigos de acceso para uso del software o cualquier información sobre las mismas a terceros.
- (h) El cliente no podrá cambiar, inutilizar, alterar o inhibir los componentes del sistema de facturación o las medidas de seguridad técnicas adoptadas para proteger el Software del mal uso o cualquier funcionalidad que sea incluida como parte del software licenciado,.

3.3. Auditorías

Acens se reserva el derecho a auditar las infraestructuras y/o sistemas del cliente con el fin de comprobar que se está llevando a cabo un uso correcto del software y conforme a lo previsto en las presentes condiciones particulares. Acens notificará al Cliente con la debida antelación la realización de dichas auditorias o inspecciones y asumirá el coste de las mismas. En el caso de que el resultado de la auditoria o inspección muestre que el cliente está incumpliendo con los términos previstos en las presentes Condiciones Particulares, el cliente asumirá el coste de dicha inspección o auditoría, sin perjuicio del derecho de acens a resolver el presente acuerdo y, en su caso, a reclamar la correspondiente indemnización por los daños y perjuicios que le hubiera causado el cliente como consecuencia de dicho incumplimiento.

3.4. Garantías

Acens otorga los derechos y servicios regulados en el presente documento de buena fe, pero sobre la base de la entrega del software “as-is” y “as-available”. Salvo lo expresamente previsto en este acuerdo, acens no otorga ninguna otra garantía sobre los derechos o servicios otorgados, incluida pero no limitada a la futura disponibilidad del software, soporte, mantenimiento o cualquier funcionalidad, titulo o adecuación para un fin particular o garantías que no se deriven de la ley aplicable, de las negociaciones, costumbres o usos del sector.

Adicionalmente, acens no garantiza que el software funcione ininterrumpidamente o libre de errores, que el software identificará o filtrará todo el spam, virus o cualquier otro programa que pueda causar daños al usuario o que el software funcionará con cualquier combinación de hardware y software seleccionado y/o utilizado por el usuario.

Acens no será responsable de la adecuación de los resultados obtenidos por el uso del software o los datos tratados a través del software, ni de la comprobación de dichos resultados. El usuario deberá verificar dichos resultados después de recibirlos.

La responsabilidad de acens por incumplimiento de esta garantía queda limitada a la sustitución del software por otra versión o a realizar todos los esfuerzos razonables para corregir los errores que el usuario notifique a acens durante la vigencia del presente acuerdo. En el supuesto de que no sea posible corregir el error o reemplazar el software, acens tendrá derecho a resolver el contrato y a la devolución del software (aunque este desactivado). Si bien, acens devolverá el precio abonado por el usuario en el mes inmediatamente anterior, expirando la correspondiente licencia de uso del software de forma inmediata.

En ningún caso, acens garantizará o asumirá responsabilidad por los errores, fallos o daños causados por el software debidos a la (a) incorrecta instalación del software por el usuario; (b) modificación del software realizada por el usuario; (c) utilización del software de forma contraria o incumpliendo lo previsto en este acuerdo o en la documentación del software; (d) combinación del software con hardware o software que no sea conforme al entorno operativo descrito en la documentación o (e) fallos, errores, modificación o re-ubicación de los servidores del usuario.

El usuario manifiesta expresamente conocer que el uso del software depende de una conexión a Internet y otras formas de telecomunicación y que el usuario será responsable de sus comunicaciones y conexión a Internet.

3.5. Responsabilidad

Salvo que en las presentes Condiciones Particulares o en la Ley se establezca expresamente lo contrario y, exclusivamente, en la medida y extensión en que lo establezca, acens responderá únicamente de los daños directos que sufra el Cliente, y tan sólo cuando hayan sido causados directamente por acens. , en ningún caso, la indemnización por dichos daños superará la suma total del precio abonado por el usuario a acens en los seis (6) meses anteriores.

La responsabilidad de acens por los daños o pérdidas indirectas, lucro cesante, pérdida de reputación, reclamaciones de los clientes del usuario o daños o pérdidas derivados del uso de materiales, software de terceros o de proveedores contratados por acens de conformidad con las instrucciones proporcionadas por el Cliente está excluida. Asimismo, acens no responderá de la pérdida o destrucción de datos o información del Cliente o de daños o pérdidas debidas a “scrambling”.

Las exclusiones y limitaciones de responsabilidad previstas en esta cláusula no resultarán aplicables en aquellos supuestos en que los daños sean causados por dolo de acens.

3.6. Derechos de propiedad intelectual

La aceptación del presente acuerdo no implica la adquisición de derechos de propiedad intelectual sobre el software. El Cliente únicamente adquiere el derecho a usar el software de conformidad con lo expresamente previsto en las presentes condiciones particulares y para la prestación de los servicios regulados en las mismas.

Acens mantendrá indemne al Cliente frente a reclamaciones de terceros fundadas en que el Software infringe derechos de propiedad intelectual de terceros en España, siempre que el Cliente notifique a acens inmediatamente la existencia y el contenido de dicha reclamación, así como delegue en acens completamente la gestión del asunto incluyendo cualquier acuerdo alcanzado. En este sentido, el Cliente deberá otorgar poderes de representación a acens y/o al titular de los derechos de propiedad intelectual, así como facilitar la información y colaboración que acens requiera para defenderse a sí mismo o al autor del software.

El compromiso de indemnizar al Cliente no se aplicará si la reclamación de infracción se refiere a (i) materiales puestos a disposición del Cliente por acens con el fin de utilizarlos ,adaptarlos procesarlos o incorporarlos y éste no siga las instrucciones de acens, (ii) modificaciones realizadas por el cliente o terceras partes en nombre del cliente sin el consentimiento de acens; (iii) uso de cualquier forma no modificada por acens o (iv) en conexión con objetos o software no entregado o suministrado por acens o (v) de cualquier modo distinto de aquella para el que el software de desarrollado o creado.

Si una sentencia firme declara que el software, en sí mismo, infringe derechos de propiedad intelectual de terceros o, a juicio de acens, podría darse dicha situación, acens realizará todos los esfuerzos razonables para que el Cliente pueda continuar utilizando el software o alternativas con funcionalidades similares. En caso de que acens no pueda garantizar, o no pueda asegurar que el Cliente continúe utilizando el software sin que sea injustificadamente oneroso para el Cliente, acens aceptará la devolución del software y devolverá al Cliente las cantidades abonadas por el software en el mes precedente. Cualquier otra responsabilidad de acens en relación con la infracción de derechos de propiedad intelectual de terceros queda excluida.

3.7. Protección 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 del fabricante software empleado en la prestación del servicio, siendo necesario que en ocasiones este fabricante se conecte 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 Acronis International GmbH, una compañía establecida en Suiza, con dirección principal en Rheinweg 9, Schaffhausen, Switzerland.

El Cliente declara conocer y aceptar que el Servicio incluye la realización de copias de seguridad en base a la política definida por el Cliente, incluyendo la configuración y especificación de archivos sobre los que realizar copia por parte del Cliente, realizando acens la operación y mantenimiento de la plataforma en base a esa política definida.

