

Condiciones Particulares
Servidor Cloud

CONDICIONES PARTICULARES “SERVIDOR CLOUD”

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 que acens Technologies, S.L.U (“acens”) pone a disposición de sus clientes (en lo sucesivo, el “Servicio”). 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

El servicio denominado **Servidor Cloud** proporciona:

- La capacidad de cómputo, software y almacenamiento necesaria para la ejecución de un servidor en entorno de cloud computing.
- Conexión a Internet del servidor.
- Copia de respaldo de los datos. Ver alcance del servicio.
- Configuración y puesta en marcha del servidor, así como tareas básicas de administración y gestión del mismo. Ver alcance del servicio.
- Soporte técnico 24x7 para la atención de incidencias.
- Documentación relevante para el uso del servicio.

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 del acuerdo entre las Partes debiendo ser respetadas por las mismas.

Alcance

Se proveen en dos modalidades de Servidor Cloud con distintas características:

Servidor Cloud

- Capacidad de cómputo y almacenamiento según plan.
- Sistema Operativo Microsoft Windows Server 2012R2 Standard Ed.
- Instalación y parametrización inicial de Sistema Operativo
- Servicio de transferencia y direccionamiento IP suficiente para la conexión a Internet.
- Soporte técnico 24x7

Servidor Cloud Gestionado

- Capacidad de cómputo y almacenamiento según plan.
- Sistema Operativo Microsoft Windows Server 2012R2 Standard Ed.
- Instalación y parametrización inicial de Sistema Operativo
- Servicio de transferencia y direccionamiento IP suficiente para la conexión a Internet.
- Licencias de Terminal Services para conexión mediante escritorio remoto (según plan contratado)
- Administración base del sistema operativo.
- Backup de datos.
- Soporte técnico 24x7

La siguiente tabla muestra el resumen de recursos y servicios provistos para cada modalidad y plan de Servidor Cloud.

	Base	Avanzado	Premium	Base Gestionado	Avanzado Gestionado	Premium Gestionado
CPU	1	2	4	1	2	4
Memoria Dinámica (GB) (*)	2 GB	4 GB	8 GB	2 GB	4 GB	8 GB
Disco (GB)	100 GB	200 GB	300 GB	100 GB	200 GB	300 GB
Sistema Operativo	Windows Server 2012R2 Standard Edition					
Licencias de Terminal Services (**)	2 (sólo para conexión de administrador)			5	10	15
Backup de datos	No incluida			100 GB	200 GB	300 GB

(*) El servicio de Servidor Cloud utiliza una tecnología de Microsoft denominada “Memoria Dinámica” que permite que la cantidad de memoria se ajuste automáticamente a la demanda. La cantidad de memoria contratada es la memoria máxima que se puede utilizar en tu servidor virtual, pero si no se está haciendo un uso de la maquina es posible que la memoria que se muestre en el sistema operativo sea más baja que la memoria contratada. Sin embargo, a medida que se empiece a demandar más memoria dinámicamente aumentará la memoria de tu servidor hasta el máximo de memoria contratado. Hay aplicaciones y/o bases de datos que requieren alguna configuración

CONDICIONES PARTICULARES “SERVIDOR CLOUD”

especial de la memoria dinámica, para estos casos acens puede realizar los ajustes necesarios si el Cliente lo solicita a través del canal habitual de soporte.

(**) acens auditará de forma continua el número de usuarios de sistema en uso de licencia de Terminal Services. Para el cálculo de licencias empleadas se considera el máximo de usuarios configurados para conexión remota en el mes. En el caso de que este número sea mayor a las contratadas se facturará la diferencia a razón de 5€ por licencia adicional y por mes.

Software

Salvo contratación expresa del CLIENTE, acens no proporcionará ninguna licencia de Sistema Operativo distinta de la ya contemplada o cualquier otra aplicación software que pueda estar instalada en el sistema de cliente. Respecto del software que no haya sido licenciado por acens, será responsabilidad del CLIENTE cualquier tipo de reclamación por, entre otras cosas, la adquisición y mantenimiento de las licencias de cualquier aplicación software instalado de acuerdo a las condiciones acordadas con el fabricante del software.

Así pues, en ningún caso, acens será responsable del uso realizado de licencias de software que no sean objeto del presente acuerdo o que no sea proporcionado como parte del Servicio. Asimismo, en ningún caso, acens responderá del funcionamiento incorrecto, errores, fallos o cualesquiera daños y perjuicios derivados del (i) uso incorrecto del Software o contraviniendo los términos y condiciones de las licencias de software (forme o no parte del servicio) por parte del cliente (ii) modificaciones del software realizadas por el cliente sin el consentimiento previo del licenciante del mismo; (iii) el uso del software proporcionado como parte del Servicio en combinación con hardware o software contraviniendo las instrucciones o características técnicas del software incluidas en la licencia o documentación del mismo.

Transferencia Internet

Se proporciona conexión a Internet ilimitada para un entorno de trabajo estable según el volumen de usuarios. Se considera un uso adecuado para la conexión de este servicio un consumo máximo de 20 TB mensuales por servidor.

Por encima de ese volumen, se facturará el consumo de transferencia Internet realizado, medido en GigaBytes (GB) transferidos, a razón de 0,1 €/GB.

Administración Delegada

Sólo para las modalidades ‘**Servidor Cloud Gestionado**’, el servicio incluye la administración del sistema operativo. Esto incluye:

- Instalación y parametrización inicial de Sistema Operativo. Integración en Directorio Activo proporcionado por acens.
- Activación servicio de Terminal Services
- Creación de usuarios (1 administrador + 10 usuarios de sistema)
- Configuración inicial de políticas de seguridad activas, con firewall y antivirus.

CONDICIONES PARTICULARES “SERVIDOR CLOUD”

- Instalación de agente de backup y configuración de la política de backup.
- Integración en plataforma de monitorización

En el momento de la entrega del servicio se comunicarán al cliente las credenciales de acceso de administrador así como la documentación necesaria para el acceso y gestión del Servidor.

Una vez entregado el servicio, las tareas de administración consideradas son:

- Aplicación de parches de sistema operativo según planificación definida y comunicada al CLIENTE. Si por cualquier motivo, el CLIENTE decidiera no aplicar cualquier actualización en el plazo indicado, deberá comunicarlo al administrador delegado con un plazo mínimo de 2 días laborales anteriores a la fecha fijada.
- Atención de incidencias atribuibles a malfuncionamiento del sistema operativo no motivadas por instalación de software o uso incorrecto.
- Bajo petición del CLIENTE, tareas de gestión asociadas a la administración del sistema operativo
 - Gestión de usuarios
 - Gestión de política de firewall
 - Modificaciones en la política de backup.
 - Instalación de aplicativos incluidos en la distribución de sistema operativo.
 - Configuración de colas de impresión para entornos RDP
 - Ejecución de rutinas proporcionadas por el cliente en horario 8x5. El CLIENTE deberá proporcionar un manual detallado de la rutina a ejecutar y deberá comunicarlo con suficiente antelación para la planificación de la misma (mínimo 48 horas)

NO se incluye como parte del servicio:

- Instalación de aplicaciones propias ni de terceros no contempladas en el servicio.
- Soporte ofimático ni cualquier otra aplicación instalada por el CLIENTE.
- Integración en Directorio Activo distinto del proporcionado por acens.
- Cambios posteriores en configuración de Sistema Operativo. En este último caso se cotizará por horas de soporte y se realizará en horario de oficina.
- Soporte software que exceda el ofrecido por los propios fabricantes del software instalado como parte del servicio.
- Cambios en la política de seguridad activa relativos al firewall y antivirus incluidos en el sistema.
- Cambios en la configuración o intervenciones derivadas de un uso o configuración incorrecta por parte del cliente.
- Reinstalaciones del servidor. En el caso de solicitarte se cotizará por horas de soporte y se realizará en horario de oficina.

El incumplimiento por parte del CLIENTE de cualquiera de estas condiciones, la desactivación de la integración en el Directorio Activo de acens, o la desactivación de los ajustes iniciales de acens necesarios para el acceso a la máquina y la prestación del servicio de backup impiden garantizar el correcto funcionamiento del sistema, declinando acens su responsabilidad sobre el servicio, incluidos cualesquiera fallos, errores, daños y/o perjuicios derivados del incumplimiento de las condiciones anteriormente señaladas por parte del Cliente

Backup de Datos

En las modalidades de servicio que incluyen copias de seguridad acens realizará copia de datos para los sistemas de archivos configurados con la siguiente política:

- Retención máxima 30 días.
- Frecuencia de copia: diaria.

Como parte del servicio de administración, el cliente podrá:

- Adaptar la política de copia a los archivos deseados. Esto supone identificar qué repositorios y tipos de archivos incluir en la copia hasta un volumen máximo incluido en cada modalidad.
- Solicitar restauración de archivos copiados hasta una frecuencia máxima de dos intervenciones por mes.

El servicio incluye:

- el uso de agentes software necesarios para la ejecución del backup
- backup de archivos en volumen según modalidad contratada. Por encima de ese volumen, se facturará el consumo realizado, medido en GigaBytes (GB) transferidos, a razón de 0,5 €/GB.

acens se compromete a poner a disposición del CLIENTE las herramientas necesarias para la consulta del consumo de backup.

Virtualización de Servidor On-Site

El CLIENTE podrá solicitar como servicio complementario sujeto a condiciones particulares y cotización económica específicas, las cuales, deberán ser aceptadas previamente por el Cliente, la virtualización de un servidor físico instalado en oficinas del cliente, incluyendo datos y aplicaciones, al Servidor Cloud durante el proceso de alta.

La virtualización de servidores es un proceso complejo y dependiente, en gran medida del hardware y software instalado en el servidor origen por lo que no se garantiza el éxito del proceso. Previo a la ejecución de tareas de migración, se realizará una evaluación técnica para valorar la viabilidad o no del proceso. Si como resultado de esta auditoría se considerase como NO viable, acens podrá denegar al CLIENTE la solicitud de migración sin compensación.

La Migración On-Site incluido exclusivamente en el servicio de Servidor Cloud Gestionado para los planes Avanzado y Premium, se ofrece en las siguientes condiciones:

- Sistema Operativo: Windows 2008R2 Server/ Windows 2012R2 Server
- Volumen de datos máximo: 100 GB
- Horario: Lunes a Viernes de 8:00 a 18:00 hr
- Cobertura geográfica: Península.

El incumplimiento de cualquiera de estas condiciones implica directamente la anulación de la solicitud. El tratamiento de datos de carácter personal se regula de acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Generales de acens, con la salvedad de que si el CLIENTE contrata el servicio de Migración de Servidor On-Site Datos 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 acens 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.

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 Microsoft Ibérica S.R.L., filial española de Microsoft, con domicilio en Paseo del Club Deportivo, 1, Centro Empresarial La Finca - Edificio 1, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid).

El Cliente declara conocer y aceptar que el Servicio no incluye la realización de copias de seguridad en todas sus modalidades, 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.

SLA: Acuerdo de nivel de servicio

Se proporcionan en este anexo las estimaciones orientativas del nivel de servicio en lo relativo a Aprovisionamiento y Disponibilidad del Servicio. Se trata de una estimación de niveles habituales basada en la experiencia de acens que se proporciona de forma informativa y orientativa al CLIENTE, teniendo en cuenta que el valor real dependerá del entorno y configuración concreta para cada caso y los aspectos técnicos aplicables. La información se proporciona al CLIENTE como una estimación y en ningún caso tiene carácter vinculante ni puede ser motivo de compensación alguna o resolución de contrato por incumplimiento.

Aprovisionamiento del servicio

El tiempo de aprovisionamiento del servicio se define como el tiempo transcurrido desde la recepción del pedido hasta la entrega o puesta en marcha del servicio.

acens estima el siguiente plazo orientativo en cuanto a la provisión de servicios contratados en función de la modalidad elegida. Los tiempos de provisión medios contemplan las configuraciones estándar que acens publicita en su portfolio de productos.

Provisión del servicio de Servidor Cloud

4 hr laborales

Disponibilidad de los Servidores Cloud

La disponibilidad de servidores se define como el tiempo en que el servidor está disponible y operativo para el objetivo del servicio. El cálculo de la disponibilidad se realizará según la siguiente fórmula:

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

acens estima el siguiente nivel de servicio orientativo en cuanto a disponibilidad trimestral de los servicios de servidores dedicados prestados al cliente.

Disponibilidad de los Servidores Cloud

99,9%