

# Condiciones Particulares Microsoft 365 - Administración Delegada

## Objeto

Los términos y condiciones Particulares que se incorporan en el presente documento, en adelante, (las “Condiciones Particulares”) regulan el servicio **Microsoft 365 - Administración Delegada** (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 a sus clientes del 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.

La finalización del proceso de compra por cualquier canal utilizado para solicitar la contratación del SERVICIO atribuye al CLIENTE la condición de usuario del SERVICIO e implica la aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Particulares. Dicha aceptación deviene indispensable para la prestación del SERVICIO. Asimismo, la aceptación de la contratación supone que el CLIENTE manifiesta haber leído, entendido y aceptado también las condiciones generales de uso de los servicios online de Microsoft, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación en: <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>

En todo lo no previsto en las presentes Condiciones Particulares resultará de aplicación lo previsto en las Condiciones Generales de Contratación aplicables, asimismo en caso de contradicción entre las Condiciones Generales y las presentes Condiciones Particulares resultará de aplicación lo previsto en estas últimas.

## Descripción del servicio

El presente SERVICIO se comercializa en dos paquetes:

- **Microsoft 365 - Administración Delegada (hasta 50 lic)**

### **Microsoft 365 - Administración Delegada (hasta 100 lic)**

Cada SERVICIO cubre la cantidad de licencias indicadas sobre un **único** tenant, no pudiendo aplicarse sobre distintos tenants.

## Alcance del Servicio

### Incluido

Administración delegada global.

- Crear, consultar, editar o eliminar usuarios.
- Restablecer contraseñas de usuarios.
- Administrar dominios.
  - **Solo** se podrán gestionar aquellos dominios que estén contratados en Acens y apuntados a servicios DNS de Acens o de la plataforma de Microsoft 365, y estén en la misma ficha de cliente que la Administración Delegada y las licencias de Microsoft 365.
- Asignar roles por defecto a usuarios.
- Gestionar licencias a usuarios.
- Creación de Grupos de Microsoft 365.
  - Asignar/Eliminar miembros del Grupo.

#### Administración delegada Exchange.

- Administrar usuarios de Exchange.
  - Gestión de permisos de Enviar, Enviar como y Delegar.
  - Gestión de cuotas (dentro de los límites de la licencia asignada al usuario).
  - Restablecimiento de contraseña.
  - Activar archivado (si la licencia asignada lo permite).
  - Forwarding de correo.
- Creación de Buzones Compartidos.
  - Asignar/Eliminar miembros del Buzón Compartido.
- Creación de Listas de Distribución.
- Gestión de Flujo de correo.
  - Realizar seguimiento de mensaje (dentro de los límites de la plataforma).
  - Gestión de Reglas (dentro de los límites de la plataforma).
  - Lista Blanca/Negra.

#### Administración delegada Suite Office.

- Indicaciones para instalar la Suite de Office desde repositorio web (última versión disponible).

#### Administración delegada Microsoft Teams.

- Gestión de usuarios.
- Administrar equipos de Teams.
  - Crear, consultar, editar y eliminar equipos.
  - Reasignar propietario.
- Administrar directivas.
  - Crear directiva.
  - Asignar directiva.

#### Administración delegada SharePoint.

- Crear/eliminar/restaurar Sitios (dentro de los límites de la plataforma).
- Gestionar Propietarios, Administradores y Miembros de un Sitio.
- Compartir contenido de un Sitio (dentro de los límites de la plataforma).

#### Administración delegada Cumplimiento (Microsoft Purview).

- Auditar actividad.
  - Crear búsqueda (solo se podrá buscar si la Auditoría estaba previamente activada y dentro de los límites de Microsoft 365).
- Búsqueda de contenido.
  - Crear búsqueda (la Búsqueda de contenido no es una solución de Backup y no hay garantías de localizar lo buscado).
- Ciclo de vida.
  - Creación de etiquetas y directivas de retención (dentro de los límites de la plataforma).
    - **Solo** implica la creación de elementos, la aplicación y correcto uso de estos es responsabilidad de los usuarios.

#### Administración delegada de Seguridad (Microsoft 365 Defender).

- Auditar actividad.
  - Crear búsqueda (solo se podrá buscar si la Auditoría estaba previamente activada y dentro de los límites de Microsoft 365).
- Desbloqueo de usuarios (dentro de los límites de la plataforma)
- Revisión de cuarentena.
  - Liberar correos en cuarentena.

#### Informes.

- Generar informes (dentro de los límites de la plataforma).
  - Informes de uso incluidos en Microsoft 365.

**Límites de la plataforma:** Aquellos definidos y publicados por Microsoft y la licencia en el momento de realizar la petición/consulta a Acens.

## No incluido

**Todo servicio que no haya sido explícitamente señalado en la sección de INCLUIDO no se integrará con la contratación del servicio Microsoft 365 - Administración Delegada. A título enunciativo, pero no limitativo, quedarían excluidos los siguientes servicios:**

- Soporte a Usuario.
  - La Administración Delegada es un servicio **orientado** hacia los Administradores del Cliente.
- Soporte sobre versiones fuera del Ciclo de vida de Microsoft.
- Servicio de Consultoría (de ningún tipo).
- Desplazamiento.
  - La Administración Delegada es un servicio prestado en remoto.
- Migración.
  - Correo (Google Workspace, Servidor on-premise,...).
  - Archivos (Drive, Dropbox,...).
  - SharePoint.
- Configuración híbrida.
  - Integración con Active Directory local u on-premise.
  - Conectores de correo (correo en varias plataformas distintas al mismo tiempo).
- Personalización de scripts de Power Shell.
- Soporte e integración de Apps de terceros.
- Personalización de flujos de Power Automate.
- Gestión de Apps de Power Apps.
- Diseño y personalización de Sitios de SharePoint.
- Problemas de impresión/configuración de impresoras.

## Obligaciones del Cliente

- Facilitar a acens las credenciales necesarias, como el administrador global del tenant para la correcta configuración del servicio. Si fueran necesarias credenciales adicionales para el correcto funcionamiento de este servicio, el cliente deberá proporcionarlas.
- Generar y custodiar las credenciales necesarias para uso del servicio.
- Facilitar la información requerida por acens para poder completar la configuración del servicio.
- Todo lo relacionado con la configuración del tenant de Microsoft 365.
- Aceptar los permisos de **Administrador Delegado Pormenorizado** (GDAP) indicados por acens

## Condiciones de utilización del Servicio

Los requisitos necesarios para la prestación del SERVICIO son los siguientes:

- El CLIENTE debe disponer de conexión a internet y un navegador web actualizado y mantenido por el proveedor de este. Los navegadores soportados son Google Chrome, Microsoft Edge y Mozilla Firefox.
- El CLIENTE debe disponer del servicio Microsoft 365 y de las credenciales específicas del servicio, que se envían al cliente al finalizar la provisión de este.
- El CLIENTE debe disponer del servicio Microsoft 365 contratado directamente con acens.
- El CLIENTE debe disponer de suficientes unidades del SERVICIO para cubrir la totalidad de su

planta de licencias de Microsoft 365 según lo establecido en el apartado “Nivelación de planta”.

## Claves de Acceso

En relación con las Claves de Acceso, el CLIENTE asume las siguientes obligaciones:

- Las credenciales de acceso al panel de control de clientes de acens (en adelante, “Claves de Acceso y Compra”) se establecen por el usuario durante el proceso de registro de CLIENTE o de alta de cada usuario en la web de acens. En el caso de contratos firmados se enviará al CLIENTE un enlace para su establecimiento.
- Una vez que no sea necesario el uso de las credenciales por parte de acens, el Usuario deberá modificar dichas credenciales para poder disfrutar del Servicio Microsoft 365 - Administración Delegada.
- Dichas credenciales deberán estar en posesión del CLIENTE para acceder a las secciones restringidas del portal: uso, contratación y gestión de aplicaciones, gestión de usuarios y otras gestiones administrativas.
- acens podrá unilateralmente, y en cualquier momento, modificar, suspender o revocar los nombres de usuario o las Claves de Acceso y Compra, con el fin de unificar las diversas claves de acceso de que dispone el CLIENTE en los distintos servicios ofrecidos por acens, procediendo a la comunicación al CLIENTE de forma inmediata.
- El CLIENTE se compromete a hacer un uso diligente de las Claves de Acceso y Compra y a mantener en secreto sus Claves de Acceso y Compra. acens no se responsabiliza del uso que hagan tanto el usuario, como terceras personas de las claves de acceso.
- En todo caso, el CLIENTE responderá de los gastos correspondientes a la utilización del SERVICIO por cualquier tercero que emplee al efecto las Claves de Acceso y Compra del CLIENTE, ya que la gestión de éstas es de su responsabilidad.

## Nivelación de Planta

El SERVICIO es ofrecido para una cantidad de licencias concretas, siendo necesario por parte del CLIENTE adquirir suficientes unidades del mismo para cubrir toda su planta. En caso de que la planta esté desnivelada, acens, se reserva el derecho a posponer la atención a las solicitudes realizadas por parte del CLIENTE hasta que la planta quede nivelada.

Desde acens se considerará que la planta está desnivelada cuando el total de licencias del CLIENTE comparado con la cantidad de unidades del SERVICIO contratadas exceda en un 15%. Los add-on de Microsoft 365 no se tendrán en consideración a la hora de calcular esta desnivelación.

## Colaboración con acens

El CLIENTE se obliga a facilitar a acens la colaboración necesaria para todas aquellas cuestiones y actividades que se planteen durante el período de comercialización y prestación del servicio o que guarden relación con el mismo.

acens o, en su caso EL PROVEEDOR, podrá retirar o suspender en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, la prestación del servicio a aquellos clientes que incumplan lo establecido en estas Condiciones Particulares.

## Modificaciones y Cancelación del Servicio

acens queda excluida de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la incorrecta identidad de los clientes y a la falta de veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de la información que los clientes proporcionan acerca de sí mismos y proporcionan o hacen accesibles a otros usuarios y, en particular, aunque no de modo exclusivo, por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la suplantación de la personalidad de un tercero efectuada por un cliente o usuario en cualquier clase de comunicación o transacción realizada a través del servicio.

Las características del SERVICIO podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a su evolución técnica, así como cancelarse la prestación del SERVICIO. En estos casos, a instancia del PROVEEDOR, acens lo notificará al CLIENTE en los plazos de preaviso que haya comunicado el PROVEEDOR en las condiciones de uso del SERVICIO o, en su defecto, con al menos UN (1) MES de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente o la cancelación del SERVICIO.

Asimismo, acens podrá modificar o cancelar, los servicios y/o prestaciones que proporciona preavisando con al menos UN (1) MES de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente o la cancelación de los servicios y/o prestaciones. Esta facultad de modificación no implica para el Cliente penalización o coste alguno.

El CLIENTE podrá solicitar la baja del servicio para que no se renueve transcurrido el periodo de permanencia del paquete. Esta solicitud puede realizarse hasta 15 días antes de la fecha de renovación.

## Retirada y Suspensión del Servicio

acens podrá retirar o suspender, cautelarmente, la prestación del SERVICIO a aquellos CLIENTES que incumplan lo establecido en estas Condiciones Particulares, sin necesidad de aviso previo.

## Auditorías

acens se reserva el derecho a auditar los 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 la ejecución 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.

## 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, título 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 identifique o filtre todo el spam, virus o cualquier otro programa que pueda causar daños al usuario o que el software funcione 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.

## 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 derivadas 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.

## 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 fue 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.