

Condiciones particulares del Servicio ADMINISTRACIONES DELEGADAS

CONDICIONES PARTICULARES

Los términos y condiciones Particulares que se incorporan en el presente documento, en adelante, (las “Condiciones Particulares”) regulan el servicio de **Administración Delegada** (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 anexas a las mismas y de las Condiciones Generales de contratación de **acens**.

DESCRIPCIÓN

El servicio de **Administración Delegada** proporciona un modelo de gestión en el que el Cliente externaliza la administración de servicios alojados y prestados desde el datacenter de **acens** al propio equipo de operaciones de **acens** como proveedor especializado. El objetivo es lograr un funcionamiento adecuado de aplicaciones y sistemas supervisados mediante la aplicación de metodologías de mejora continua. Este objetivo se alcanza mediante la disponibilidad continua de los sistemas, la estabilidad del entorno, un tiempo de respuesta adecuado y la seguridad de las aplicaciones y los datos ante fallos físicos o lógicos.

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

Administración Delegada de Sistema Operativo

Comprende aquellas tareas relacionadas con la configuración, mantenimiento y supervisión del funcionamiento de los sistemas que gestionan los recursos de hardware y software en equipos y servidores, garantizando su disponibilidad, rendimiento y seguridad, con límite de esfuerzo mensual.

Las plataformas administradas son:

- Windows Server Standard
- Red Hat Enterprise Linux
- Almalinux
- SUSE Enterprise Linux Server
- Ubuntu Linux
- Oracle Linux

Las tareas acometidas son:

- Sistema Operativo
 - Configuración de servicio de directorio activo en servidor.
 - Gestión de roles de sistema.

- Configuración de acceso remoto (Windows RDS / SSH).
- Volúmenes de almacenamiento.
- Ejecución de rutinas predefinidas.
- Instalación de aplicaciones estándar (incluidas en Sistema Operativo).
- Instalación de drivers, impresoras y periféricos
- Usuarios y grupos
 - Atención de solicitudes para añadir, dar de baja o modificar usuarios o grupos de Sistema.
- Seguridad
 - Políticas de acceso y directorio (AD, SSH, etc.)
 - Gestión de políticas de seguridad y Group Policy Object.
 - Actualizaciones y parches (minor releases)

La Administración Delegada de Sistema Operativo se ofrece en tres modalidades cuyas características quedan recogidas en la siguiente tabla:

	Base	Avanzado	Plus
Instalación o acogida de Sistema operativo	✓	✓	✓
Configuración del Sistema Operativo	✓	✓	✓
Instalación de integración servicios Generales contratados	✓	✓	✓
Soporte y atención	best effort	12 x 5 garantizado	24 x 7 garantizado
Monitorización			
Disponibilidad de infraestructura y servicios IDC	✓	✓	✓
Disponibilidad de sistemas 24x7	✓	✓	✓
Estado de parámetros generales de Sistemas 24x7	✓	✓	✓
Check servicios personalizados (TCP/UDP) aplicaciones y demonios	✖	✓	✓
Notificación por correo a contacto técnico	✓	✓	✓
Ejecución de rutinas	✖	hasta 5 servicios	hasta 25 servicios
Gestión de incidencias			
Notificación automatizada de incidencias a cliente	✓	✓	✓
Notificación personalizada de incidencias a cliente	✓	✓	✓
Atención de incidencias	reactiva 12 x 5	proactiva 12 x 5	proactiva 24 x 7
Tiempo de respuesta a incidencias	no garantizado	garantizado, 4h	garantizado, 1h
Gestión de cambios			
Manos remotas	limitado	✓	✓
Ejecución de rutinas	✖	✓	✓
Atención de solicitudes de cambio	✖	✓	✓
Gestión de parches	✖	✖	✓
Tiempo de ejecución de cambios	✖	Next Business Day	4h
Gestión del Servicio			
Informe de disponibilidad, capacidad y rendimiento	✖	✓	✓
Horas de instalación, acogida y configuración	4h S.O. Windows 10h S.O. Linux	4h S.O. Windows 10h S.O. Linux	4h S.O. Windows 10h S.O. Linux
Horas mensuales	0	10h	20h

Administración Delegada de Servicios Web

Comprende las tareas relacionadas con la configuración, mantenimiento y supervisión de entornos webhosting dedicados incluyendo la gestión del sistema operativo subyacente para garantizar su disponibilidad, rendimiento y seguridad, con límite de esfuerzo mensual.

Las plataformas Administradas son:

- Sistemas Linux/Unix
 - Servidores Dedicados
 - Linux + Apache Web Services

- Linux + Apache + Middleware (Tomcat)
- Linux + Plesk/ CPanel
- LAMP (Linux + Apache + MySQL/MariaDB + PHP). Con respecto a PHP, solo instalación/configuración, no incluyendo programación)
- Sistemas Windows
 - Windows Server + IIS
 - Windows Server + Plesk
 - WISA (Windows + IIS + MS SQL + ASP). Con respecto a ASPNet, solo instalación/configuración, no incluyendo programación))

Se incluyen las siguientes tareas:

- Puesta en marcha y configuración inicial o acogida de sistemas existentes.
 - Instalación y configuración de web server (IIS, Apache o Nginx) y panel (Plesk / cPanel)
 - Instalación y configuración de módulos y extensiones adicionales (JDK, PHP, OpenSSL, etc.)
 - Configuración de virtualhosting, certificados y conexiones externas (base de datos, etc.)
 - Integración en grupo de balanceo
 - Configuración de agentes de monitorización del servicio
- Gestión de cambios
 - Configuración usuarios, grupos de acceso y directivas de ejecución.
 - Gestión de logs.
- Actualizaciones y parches (minor releases)
 - Instalación de parches de seguridad.
 - Instalación de actualizaciones de middleware.

Administración Delegada de Bases de Datos

Comprende las tareas relacionadas con la instalación, configuración, mantenimiento y supervisión de sistemas de bases de datos, incluyendo la administración del sistema operativo subyacente para asegurar su correcto funcionamiento, rendimiento y disponibilidad, con límite de esfuerzo mensual.

Las plataformas Administradas son:

- Sistemas Linux/Unix
 - Oracle Standard/Enterprise 19c y superiores
 - MySQL 8+ /MariaDB.
 - PostgreSQL 15 y superiores.
- Sistemas Windows
 - ⊖ Microsoft SQL Server

Se incluyen las siguientes tareas:

- Puesta en marcha y configuración inicial o acogida de sistemas existentes.
 - Instalación del motor y componentes de conectividad y la configuración para la base de datos para el cliente.
 - Configurar monitores sobre los parámetros relevantes de funcionamiento de la base de datos.
 - Configurar conexión de la base de datos con los clientes de la misma.
 - Configurar la gestión de logs.

- Configurar políticas de respaldo del motor y los datos.
 - Configurar procesos batch definidos por el cliente.
 - Instalar scripts entregados por el cliente.
 - Cargar las tablas en la base de datos.
 - Instalación de Analysis Services.
 - Instalación de Integration Services.
 - Instalación de Reporting Services.
 - Despliegue y configuración de agentes de monitorización.
 - Instalación de agente de backup y configuración de copia de seguridad a requerimientos de servicio
- Gestión de cambios
 - Ampliar, modificar o eliminar instancias de base de datos.
 - Ampliar, eliminar o modificar almacenamiento de base de datos de clientes existentes.
 - Supervisión y ajuste de rendimiento.
 - Ejecución de rutinas predefinidas por usuario.
 - Política de control de acceso, usuarios y roles.
 - Tareas de restauración de copias.
 - Gestión de logs.
- Actualizaciones y parches (minor releases)
 - Instalación de parches de seguridad.
 - Instalación de actualizaciones de aplicación.

Administración Delegada de Arquitecturas y Sistemas de Alta Disponibilidad

Comprende las tareas relacionadas con la gestión, mantenimiento y supervisión de plataformas en clúster compuestas por dos o más nodos, con límite de esfuerzo mensual.

Las plataformas administradas son:

- Sistemas Linux/Unix
- RedHat Cluster Suite con MySQL
- Oracle Real Application Cluster, sobre entornos Linux
- Linux Heartbeat en Sistemas Operativos soportados
- Microsoft Clúster Service (MSCS) con SQL Server

Se incluyen las siguientes tareas:

- Instalación y Puesta en Marcha
 - Instalación de servicios de clúster.
 - Instalación de servicios de replicación.
 - Configuración y pruebas de alta disponibilidad.
 - Creación de recursos servicios en clúster.
 - Configuración de almacenamiento compartido.
 - Monitorización del sistema clúster y servicio en alta disponibilidad.
- Gestión de cambios
 - Asociar servicios a nodos, conmutar servicios.
 - Gestión de volúmenes disco.
 - Configurar nuevos interfaces de red en clúster.
 - Ejecución de rutinas periódicas definidas por usuario.
 - Creación de nuevos recursos o servicios en alta disponibilidad.
 - Cambio de configuración en recursos existentes.

- Actualizaciones y parches (minor release)
 - Instalación de parches de seguridad.
 - Instalación de actualizaciones de aplicación.

Administración Delegada de seguridad avanzada (Firewall / Balanceador de carga / WAF)

Comprende tareas relacionadas con la gestión, mantenimiento y supervisión de sistemas relacionados con la seguridad de red para garantizar la protección, disponibilidad y correcto funcionamiento de los servicios y comunicaciones en la infraestructura tecnológica, con límite de esfuerzo mensual.

Las plataformas administradas son:

- Firewall
 - Fortinet
 - Juniper. **El servicio se prestará únicamente sobre equipos existentes que cuenten con este sistema, quedando expresamente excluidas nuevas incorporaciones.** acens realizará sus máximos esfuerzos para atender incidencias y dar soporte, sin garantías de nivel de servicio, soporte o resolución.
- Balanceador
 - F5 (no virtual)
 - Alteon Radware
- WAF
 - CloudFlare WAF
 - Fortinet

Se incluyen las siguientes tareas:

- Instalación y Puesta en Marcha
 - Instalación de dispositivo (físico o virtual).
 - Configuración del dispositivo atendiendo a requerimientos de proyecto y best-practices del fabricante.
 - Contrato de soporte con fabricante, en las condiciones establecidas en el contrato del propio dispositivo.
 - Integración con sistemas de identidad de cliente (Directorio activo, IAM/IDP, etc.).
 - Configuración de red e integración en resto de servicios del datacenter.
 - Despliegue y configuración de agentes de monitorización.
- Gestión de cambios
 - Firewall dedicado
 - Gestión de usuarios y roles.
 - Política de filtrado en firewall perimetral.
 - Gestión de política de filtrado y control de acceso de usuarios.
 - Mantenimiento de listas blancas/negras de URL.
 - Configuración de servicio VPN/VPNSSL.
 - Definición de la política de QoS de tráfico.
 - Balanceadores de carga dedicados.
 - Gestión de usuarios y roles.
 - Definición y configuración de servicios balanceados L7.
 - SSL/TLS offloading y gestión de certificados.
 - Configuración de health checks y monitorización activa para alta disponibilidad.

- Ajuste de algoritmos de balanceo (round robin, least connections, weighted, etc.).
- Web Application Firewall
 - Administración de políticas de filtrado y seguridad web.
 - Gestión de usuarios y roles
 - Seguimiento de cumplimiento de políticas y adaptación a nuevas amenazas.
 - Gestión de usuarios y roles.
 - Actualización de firmas y recomendaciones de fabricante.

La Administración Delegada de Firewall Dedicado se ofrece en dos modalidades, Básica y Avanzada. En la siguiente tabla se resumen las funcionalidades de cada una de ellas:

	Modalidad Básica	Modalidad Avanzada
Filtrado tráfico Configuración de reglas sobre necesidades específicas de Cliente.	ü	ü
Túneles IPSec VPN Configuración monitorización de extremo de túneles site to site de la infraestructura alojada en acens.	ü	ü
Autenticación de usuarios Configuración portal VPN SSL de usuarios locales, llegando incluso a integrar con directorio activo.	ü	ü
Priorización Tráfico Configuración del firewall para priorizar el tráfico core del negocio respecto al resto según necesidades del Cliente.	ü	ü
Otros Básico Soporte para peticiones de funcionalidades complejas de firewall básico no contempladas en lo anterior.	ü	ü
Antivirus / AntiSpam Configuración del modo de actualización de la base de datos de patrones anómalos recibido desde las herramientas globales de fabricante. Gestión de alertas en caso de detección, notificando y asesorando al cliente sobre las medidas a adoptar. Configuración de políticas de seguridad sobre elementos potencialmente peligrosos que impedirán su ejecución (por ejemplo, macros).	ü	ü
IPS Configuración del servicio por defecto en modo monitorización, alertando al administrador frente a incidencias y acordando con el cliente sobre las medidas de protección a adoptar. Posibilidad de habilitar el modo bloqueo de forma coordinada con el cliente para que el sistema de forma autónoma bloquee el tráfico cuando se detecte un patrón anómalo incluido el envío de alertas.	ü	ü
AntiDoS Se configurarán reglas sobre aplicaciones web que permitan la detección de patrones de ataques DoS.	ü	ü
Filtrado Web Configuración de protección de acceso a direcciones y URLs identificadas de forma global por el proveedor como no confiables. Posibilidad de configuración de URLs adicionales que no deban ser alcanzadas o desde las que no se deban recibir comunicaciones por petición del Cliente.	ü	ü
SandBox Por petición de cliente, configuración de herramienta FortiCloud Sandbox que ofrece la funcionalidad de analizar en un entorno cloud controlado el tráfico que según su comportamiento puede considerarse anómalo respecto del habitual. En caso de resultar malicioso, el sistema actualizará de forma automática la base de datos de reglas de firewall y de filtrado web.	ü	ü
Control de Aplicaciones Configuración de las políticas de uso de funcionalidades de las aplicaciones soportadas por el fabricante permitidas dentro del entorno corporativo de las empresas	ü	ü
Otros Avanzado Soporte para peticiones de funcionalidades complejas de firewall avanzado no contempladas en lo anterior.	ü	ü

Administración de Docker básico

Comprende tareas relacionadas con la gestión, mantenimiento y supervisión de entornos de contenedores, incluyendo la configuración de imágenes, redes, volúmenes y recursos del sistema operativo para garantizar el correcto funcionamiento de las aplicaciones desplegadas, con límite de esfuerzo mensual.

Instalamos motor oficial Docker (Docker-CE).

Se incluye:

- Acogida del Sistema.
- Monitorización proactiva 24x7.
- Soporte Técnico para incidencias con respuesta 24x7 y tiempo de respuesta garantizado de 1 hora.
- Aplicación de procedimientos definidos con Cliente.
- Notificaciones a cliente

De manera general, no se consideran dentro del alcance:

- Desarrollos específicos del proyecto, ni de los fallos en los mismos. Este aspecto queda en manos del desarrollador del aplicativos.
- Escenarios en clúster ni orquestación para el proyecto (Swarm, Kubernetes, ...)
- Actualización de las imágenes de los contenedores.

Administración de Cloud Privado

Comprende tareas relacionadas con la gestión, mantenimiento y supervisión de recursos virtuales, servicios y sistemas operativos que conforman la infraestructura, asegurando su disponibilidad, rendimiento, escalabilidad y cumplimiento de políticas internas, con límite de esfuerzo mensual.

Las plataformas administradas son:

- Sistemas VMware
 - vSphere + vCenter
 - vSphere + vCenter + vCloud
- Sistemas MS Hyper-V: siempre que se disponga de un dominio propio y se contrate su administración.
 - Windows Server Datacenter

Se incluyen las siguientes tareas:

- Instalación y Puesta en Marcha
 - Instalación y configuración inicial de nodos.
 - Definición y configuración de usuarios y roles.
 - Integración y conexión de almacenamiento y backup y Disaster Recovery
 - Aplicación de buenas prácticas.
 - Integración y configuración inicial del sistema de monitorización y alertas
- Infraestructura de Clúster de Virtualización
 - Conexión/desconexión de nodos a clúster.
 - Conexión/actualización de datastore.
 - Mantenimiento de nodos.
- Actualizaciones y parches (minor release)
 - Aplicación de actualizaciones menores o parches en cualquiera de los componentes: firmware, vSphere, vROps, NSX, etc.
 - Usuarios
 - Gestión de usuarios, roles y control de acceso a plataforma virtual.
 - Recuperación de contraseñas.
 - Cargas de Trabajo
 - Despliegue, borrado y redimensionamiento de cargas de trabajo.

- Reinicio de máquina virtual
- Importar/eliminar imágenes de máquina virtual.
- Gestión del catálogo de imágenes
- Aplicación de buenas prácticas
 - Revisión del nivel de conformidad de la plataforma respecto a buenas prácticas VMware/HyperV y corrección de problemas.
- Networking
 - Gestión de redes de virtualización, microsegmentación y direccionamiento IP
- Políticas de seguridad
 - Gestión de firewall y reglas de acceso, publicación de servicios en internet, etc.
- Backup y Disaster Recovery
 - Configuración de política de Backup.
 - Tareas de copia y recuperación de datos.
 - Gestión de snapshots en almacenamiento.
 - Configuración de política de replicación.
 - Activación de contingencia y rollback.
 - Ejecución de pruebas semestrales de recuperación (Fail-Over).
- Monitorización y reporting.
 - Personalización de cuadros de mando e Informes.
 - Atención proactiva de Alertas.
- Gestión de la capacidad, trimestralmente según planificación establecida con el Cliente.
 - Revisión de informes.
 - Propuestas de mejora de capacidad y rendimiento.

Administración de Sistemas de Directorio

Cobertura a las tareas relacionadas con la gestión, mantenimiento y supervisión de estructuras centralizadas que almacenan y organizan información sobre usuarios, dispositivos y recursos, con límite de esfuerzo mensual.

Se incluyen las siguientes tareas:

- Instalación y Puesta en Marcha
 - Instalación y configuración de los servidores con rol de Domain Controller.
 - Creación del forest. Definición de políticas.
 - Configuración de réplicas.
 - Instalación y configuración de agente Azure AD Connect en entornos híbridos.
 - Configuración zonas DNS del dominio.
 - Aplicación de buenas prácticas del fabricante.
 - Despliegue y configuración de agentes de monitorización del servicio.
- Gestión de cambios
 - Políticas de dominio en ámbito de dominio global.
 - Configuración zonas DNS del dominio.
 - Tareas de supervisión y limpieza (identifica cuentas sin uso, etc.)
- Actualizaciones y parches (minor release)
 - Instalación de parches de sistema operativo.
 - Instalación de actualización de seguridad.

Administración de Elementos de red

Cobertura a las tareas relacionadas con la gestión, mantenimiento y supervisión de elementos de red tales como switches, routers y otros dispositivos de infraestructura, con límite de esfuerzo mensual.

Las plataformas administradas son:

- Cisco Series Nexus 92XX / 93XX

Se incluyen las siguientes tareas:

- Instalación y Puesta en Marcha
 - Instalación y configuración de plataformas dedicadas para uso exclusivo del Cliente, siguiendo best practices de los fabricantes.
 - Configuración de VLANs, puertos y otras funcionalidades de N2 en base a necesidades del Cliente.
 - Integración en sistema de monitorización.
 - Contrato de soporte con fabricante, en las condiciones establecidas en el contrato del propio dispositivo.
- Gestión de cambios
 - Configuración de puertos, VLANs, filtros y enrutado.
- Actualizaciones
 - Sustitución de hardware en caso de avería.
 - Actualización de software recomendada por fabricante
- Backups automáticos
 - Configuración y restauración ante fallos.
 - Configuración de interfaces en base a plantillas.

Los switches dedicados contratados y alojados en la red troncal de **acens** incluyen este servicio por defecto.

De manera general, no se consideran dentro del alcance:

- Instalaciones in-house.
- Sustituciones de hardware no cubiertas por la garantía del fabricante.
- Instalación de software no contratado.
- Plataformas hardware de terceros.

Administración de Cabinas de almacenamiento

Cobertura a las tareas relacionadas con la gestión, mantenimiento y supervisión de elementos de red tales como switches, routers y otros dispositivos de infraestructura, con límite de esfuerzo mensual.

Las plataformas administradas son:

- NetApp Series (OnTap FAS, AFF)
- Pure Storage

Se incluyen las siguientes tareas:

- Instalación y Puesta en Marcha
 - Instalación y configuración de plataformas dedicadas para uso exclusivo del Cliente, siguiendo best practices de los fabricantes.
 - Alta de licencias y funcionalidades.

- Gestión de las comunicaciones.
- Pruebas generales de funcionamiento.
- Integración en sistema de monitorización.
- Contrato de soporte con fabricante.
- Gestión de cambios
 - Gestión del espacio, cambios en volúmenes de almacenamiento.
 - Gestión del acceso
 - Cambios en host para exportado de volúmenes.
 - Cambios en la configuración de acceso a almacenamiento.
- Actualizaciones
 - Instalación y actualización de software recomendada por fabricante.

De manera general, no se consideran dentro del alcance:

- Instalaciones in-house
- Actualizaciones de software major release
- Carga o movimientos de datos
- NetApp SolidFire
- Plataformas hardware de terceros.

En la siguiente tabla se resumen los límites de esfuerzo mensual aplicables a cada una de las Administraciones:

Administración		Configuración inicial / Acogida (horas)	Mensual (horas)
Sistema Operativo	Windows	4	Modalidad Avanzada:10 Modalidad Plus:20
	Linux	10	Modalidad Avanzada:10 Modalidad Plus:20
Servicios Web	Windows	12	15
	Linux	12	15
	LAMP	12	25
	WISA	12	25
Base de datos	Windows	4	25
	Linux	10	25
Arquitecturas y Sistemas de Alta Disponibilidad		-	25 primeros 2 nodos 10 cada nodo adicional
Seguridad		-	Modalidad Básica: 5 Modalidad Avanzada: 10
Docker básico		-	15
Cloud Privado VMware/HyperV		-	20 sistema 10 por cada nodo
Sistemas de Directorio		-	20
Elementos de red		-	10
Cabinas de almacenamiento		8	5

Las solicitudes del Cliente serán atendidas, aunque ello suponga superar el límite de esfuerzo mensual indicado.

En caso de que se detecte que el Cliente solicita de forma continuada actuaciones que exceden el límite de horas mensuales establecido en la Administración contratada, **acens** se reserva el derecho de iniciar un proceso de negociación comercial con el fin de regularizar dicho uso y ajustar las condiciones de la Administración conforme a las necesidades reales del Cliente. Si

tras dicho proceso no se alcanzara un acuerdo, **acens** se reserva el derecho de facturar adicionalmente las horas consumidas en exceso, o incluso proceder a la baja del servicio contratado, previa notificación al Cliente.

CONSIDERACIONES Y EXCLUSIONES

El servicio de Administración Delegada se presta con las siguientes consideraciones respecto al alcance:

- La contratación de Administración Delegada implica que el Cliente no administrará el Sistema sobre el que se ha contratado la Administración. En caso de necesidad, el Cliente podrá indicar una persona al que se le podrá facilitar un usuario con permisos limitados. La solicitud de dicho usuario será informada por el Cliente en un ticket a **acens**, siendo el Cliente el responsable de informar de posibles actualizaciones en los datos de la persona acreditada.
- No se admitirá la integración de entornos híbridos alojados fuera del entorno de centro de datos de **acens**. Cualquier sistema o aplicación en dependencias del cliente o en cualquier otro dispositivo propiedad del Cliente queda fuera de la Administración.
- En el caso de existir rutinas periódicas predefinidas acordadas entre el Cliente y el Administrador/Grupo de Administradores, serán ejecutadas como máximo dos veces al mes, con una duración no superior a una hora por cada una de las ocurrencias.
- Con carácter general y siempre que en el apartado Alcance para una administración en particular no conste algo diferente en cuyo caso prevalecerá, el horario aplicable para la atención y ejecución de tareas de administración será de Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00.
- Con carácter general y siempre que en el apartado Alcance para una administración en particular no conste algo diferente en cuyo caso prevalecerá, el horario aplicable para la atención a incidencias será de Lunes a Domingo de 0:00 a 23:59.
- No se incluyen en la Administración:
 - Servicios avanzados de consultoría, personalización ni migración de datos o aplicaciones.
 - Sistemas operativos y/o aplicaciones y/o dispositivos del Cliente fuera de soporte por el fabricante.
acens desaconseja el uso de sistemas operativos y/o aplicaciones y/o dispositivos fuera de soporte por el fabricante. En este caso, se realizará el mejor esfuerzo para mantener activo y disponible el sistema y se trabajará coordinadamente con el Cliente para que pueda actualizar y migrar a sistemas soportados. El Cliente podrá decidir no realizar en su sistema actuaciones recomendadas para volver a recuperar el soporte del fabricante, y en ese caso (i) el cliente reconoce y acepta que la falta de soporte del fabricante puede derivar en importantes problemas de seguridad y cumplimiento, incluido pero no limitado a exponer aplicaciones y datos a importantes problemas de seguridad (ii) eximirá y mantendrá a **acens** y sus proveedores indemnes de cualquier consecuencia sobre los sistemas administrados que haya decidido mantener fuera de soporte y (iii) asume que en caso de que esta acción suponga un riesgo para la plataforma de servicio de **acens** u otros clientes, **acens** podrá detener el servicio administrado.
 - Cambios de versión de sistema operativo o aplicaciones (major releases).

- Cambios de sistema operativo.
- Desarrollo de Software.
- Instalación de aplicaciones fuera de las cubiertas por el alcance del servicio.
- Copia de seguridad (servicio que se ha de contratar adicionalmente y que queda cubierto por sus propias Condiciones Particulares).

FACTURACIÓN

Como contraprestación por el Servicio, el Cliente abonará a **acens**, una cuota recurrente de conformidad con los términos que se establecen en la correspondiente Orden de Pedido. Todos los cargos recurrentes se facturarán por anticipado con carácter mensual desde el momento de la activación de cada producto.

En caso de que se detecte que el Cliente solicita de forma continuada actuaciones que exceden el límite de horas mensuales establecido en la Administración contratada, **acens** se reserva el derecho de iniciar un proceso de negociación comercial con el fin de regularizar dicho uso y ajustar las condiciones de la Administración conforme a las necesidades reales del Cliente. Si tras dicho proceso no se alcanzara un acuerdo, **acens** se reserva el derecho de facturar adicionalmente las horas consumidas en exceso, o incluso proceder a la baja del servicio contratado, previa notificación al Cliente.

En caso de que los fabricantes de herramientas necesarias para la prestación del servicio apliquen incrementos en sus tarifas, **acens** podrá asimismo aplicar incrementos en el precio del servicio, previa comunicación al Cliente con la debida antelación.

PROCESO DE COMUNICACIÓN CON EL ADMINISTRADOR

Todas las intervenciones realizadas en el marco del Servicio de Administración Delegada, deberán quedar registradas por ticket para garantizar su trazabilidad.

En aquellas actuaciones puntuales solicitadas por parte del Cliente:

- El Cliente deberá solicitar actuaciones a través de apertura de ticket.
- El Administrador/Grupo de Administradores recogerá el ticket e informará al Cliente acerca de cuándo se poner a trabajar en la misma.
- El Administrador/Grupo de Administradores y el Cliente utilizarán el ticket para compartir/intercambiar cualquier información necesaria para la realización de la actuación de acuerdo a las necesidades del Cliente.
- El Cliente cerrará el ticket confirmando la resolución de la actuación conforme a su requerimiento. En caso de que el Cliente no proceda al cierre del ticket y no se reciba respuesta adicional en el mismo, se entenderá que el Cliente considera resuelta la actuación y que no existen incidencias pendientes relacionadas con dicha actuación.

En aquellas rutinas periódicas informadas por parte del Cliente:

- El Cliente abrirá un ticket en el que documentará la rutina incluyendo la periodicidad/planificación requerida. Estas rutinas serán realizadas en la ventana de Administración, Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00. En caso de que el cliente requiera que las intervenciones se realicen en un horario diferente, las horas serán facturadas como Horas de Soporte u Horas de Ingeniería dependiendo del contenido de la rutina.

- El Administrador/Grupo de Administradores confirmará la recepción de la solicitud de rutina y evaluará la misma. El Administrador/Grupo de Administradores comunicará al Cliente la aceptación o no de dicha rutina, tanto en alcance como en planificación, respondiendo al ticket, pudiendo sugerir modificaciones en la misma con el objetivo de que pudiera ser aceptable.
- Según la planificación confirmada, el Administrador/Grupo de Administradores abrirá ticket cada vez que se realice la rutina, informando al Cliente tanto del inicio como de la finalización de la misma. El cliente cerrará el ticket confirmando la aceptación con la realización de la rutina. En caso de que el Cliente no proceda al cierre del ticket y no se reciba respuesta adicional en el mismo, se entenderá que el Cliente considera resuelta la rutina y que no existen incidencias pendientes relacionadas con dicha ejecución de rutina.
- En caso de modificar la planificación establecida para la ejecución de rutinas programadas, el Cliente avisará a través de ticket con la antelación suficiente.

En aquellas intervenciones puntuales necesarias para optimizar o garantizar la seguridad del sistema administrado, por ejemplo, por haberse detectado una vulnerabilidad o un malfuncionamiento del sistema que pudiera afectar al Cliente:

- El Administrador/Grupo de Administradores enviará ticket al Cliente marcado con prioridad Alta, informando de la intervención.
- El Cliente contestará al ticket validando la intervención. En casos de urgencia extrema, el Administrador/Grupo de Administradores podría proceder con la intervención sin esperar la validación del Cliente si considera que el sistema puede verse comprometido.
- El Administrador/Grupo de Administradores informará al Cliente del resultado de la intervención a través del ticket.
- El Cliente cerrará el ticket confirmando la finalización de la intervención. En caso de que el Cliente no proceda al cierre del ticket y no se reciba respuesta adicional en el mismo, se entenderá que el Cliente considera resuelta la intervención y que no existen incidencias pendientes relacionadas con dicha intervención.

Si el Cliente dispone de servicio de Service Manager o Customer Success Manager contratado, como parte de sus funciones, éste podrá colaborar en el escalado de los tickets y coordinar su resolución, agilizando el tratamiento de los mismos.

OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente será responsable del buen uso de los servicios contratados atendiendo a recomendaciones de los fabricantes. **Acens** no se hace responsable en caso del no cumplimiento, especialmente en caso de que puedan afectar al rendimiento y disponibilidad del Servicio.

El Cliente se compromete a utilizar el Servicio de conformidad con la ley, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, así como a abstenerse de utilizar el Servicio con fines o efectos ilícitos, prohibidos en las Condiciones Generales y Condiciones Particulares, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar los Servicios, los equipos informáticos de otros Clientes o de otros usuarios de Internet (hardware y software) así como los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos (hacking), o

impedir la normal utilización o disfrute de dichos Servicios, equipos informáticos y documentos, archivos y contenidos por parte de los demás clientes y de otros usuarios.

El Cliente se compromete a que todas las intervenciones queden documentadas a través de tickets para garantizar la trazabilidad de dichas intervenciones. Asimismo, se compromete a incluir siempre una explicación específica de las tareas a acometer por parte de su Administrador/Grupo de Administradores y facilitar toda la información adicional que le sea requerida por éste.

El Cliente será responsable de la protección y mantenimiento de todos los sistemas operativos, aplicaciones o infraestructuras que no formen parte de los servicios contratados con **acens**, incluyendo la gestión de ataques, incidentes de seguridad o vulnerabilidades que puedan afectar a dichos sistemas.

El Cliente acepta que el servicio prestado por **acens** se limita a proporcionar información, como por ejemplo advertencias sobre indicios de infección en sus sistemas, sin que ello implique responsabilidad alguna por parte de **acens** en la resolución de dichas incidencias. El Cliente será el único responsable de adoptar las medidas correctivas que considere oportunas o de solicitar a su Administrador las tareas a realizar para la resolución.

El Cliente entiende que las medidas de seguridad implementadas por **acens** son exclusivas de su propia infraestructura y no se extienden a los sistemas del Cliente, siendo este último responsable de la protección de sus entornos internos.

El Cliente reconoce que **acens** no tiene acceso al contenido alojado dentro del servidor, siendo obligación exclusiva del Cliente conocer, gestionar y custodiar la información contenida en sus sistemas, así como facilitar su recuperación en caso de ser necesario.

El Cliente se compromete a respetar los límites de horas establecidas en el apartado de Alcance y entiende que no haber agotado el total de horas correspondientes al esfuerzo mensual, no permite que sean acumuladas para meses posteriores.

En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el Contrato o en las presentes condiciones particulares, **acens** se reserva el derecho a cancelar el Servicio sin perjuicio de que será de aplicación a abonar por cancelación anticipada el Precio pactado de los Servicios, es decir, en su caso las cuotas restantes hasta la finalización del período mínimo de permanencia que habrían sido abonadas por el Cliente en caso de no haberse llevado a cabo la cancelación anticipada, así como reembolsar a **acens** cualquier bonificación o descuento del que se hubiese podido beneficiar a la firma del correspondiente contrato.

En caso de que el Administrador considere necesaria alguna actuación con el fin de optimizar el estado del servicio administrado, se informará previamente al Cliente sobre dicha actuación, incluyendo el posible impacto que pudiera derivarse de la misma. El Cliente podrá rechazar la realización de dicha actuación mediante la respuesta al ticket enviado por el Administrador. En tal caso, **acens** quedará exenta de cualquier responsabilidad derivada de los efectos que pudieran producirse como consecuencia de no haberse llevado a cabo la actuación propuesta. En caso de que el Administrador considere necesaria alguna actuación con el fin de optimizar el estado del servicio administrado, se informará previamente al Cliente sobre dicha actuación,

incluyendo el posible impacto que pudiera derivarse de la misma. El Cliente no podrá realizar cambios en el contenido de la actuación.

En caso de que el Administrador considere necesaria alguna actuación con el fin de evitar una vulnerabilidad en el sistema o una situación que pueda estar comprometiendo el mismo, se informará previamente al Cliente sobre dicha actuación, incluyendo el posible impacto que pudiera derivarse de la misma, pero podrá iniciar las acciones necesarias para detener la situación de riesgo sin esperar la conformidad o aceptación por parte del Cliente.

El Cliente se compromete a actualizar los datos de la persona de su designación para la aplicación de permisos limitados en los Sistemas. En caso de que la persona designada realice una acción que pueda comprometer el sistema o que haya realizado alguna acción para la que ya no debería estar facultado, **acens** quedará exenta de cualquier responsabilidad derivada de los efectos que pudieran producirse como consecuencia de no haberse actualizado la información por parte del Cliente.

El Cliente declara conocer y aceptar que el Servicio no incluye la realización de copias de seguridad o cualquier otra solución de protección de datos, 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.

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO BAJO LA RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

acens no será en ningún caso responsable años directos, indirectos, incidentales, especiales, punitivos o consecuenciales, incluyendo, sin limitación, pérdida de beneficios, interrupción del negocio, pérdida de datos o cualquier otro perjuicio derivado de la prestación del servicio de Administración Delegada, salvo en los casos en que exista dolo o negligencia grave imputable a **acens**.

El Cliente reconoce y acepta que (i) la administración delegada se realiza conforme a las instrucciones del Cliente, sin garantía de resultados específicos; (ii) **acens** no asumirá responsabilidad por errores, fallos o incidentes originados por configuraciones, decisiones o acciones del Cliente, ni por factores externos ajenos al control de **acens** (incluyendo infraestructuras de terceros, ciberataques, fuerza mayor o vulnerabilidades no imputables); (iii) el Cliente mantiene la responsabilidad última sobre la integridad, seguridad y disponibilidad de los sistemas administrados; y (iv) queda expresamente excluido del alcance del servicio de Administración Delegada cualquier actividad relacionada con análisis forense, investigación de incidentes de seguridad o recopilación de evidencias, siendo dichas tareas responsabilidad exclusiva del Cliente.

En la medida máxima permitida por la ley aplicable, **acens** excluye todas las garantías, términos o condiciones, ya sean explícitas o implícitas, respecto del software y los materiales escritos que lo acompañan, incluyendo, sin carácter limitativo, las garantías, términos y condiciones implícitas de comerciabilidad, adecuación para un fin determinado o no violación de derechos de terceros. El Cliente reconoce que el software puede no estar disponible o llegar a ser indisponible debido a varios factores, incluyendo, sin carácter limitativo, mantenimiento periódico del sistema, ya sea programado o no, caso fortuito, fallo técnico del software, infraestructura de telecomunicaciones, o retraso o fallo atribuible a virus, ataques de rechazo del servicio, incremento o fluctuaciones en la demanda, acciones y omisiones de terceros, o cualquier otra causa fuera del control razonable de **acens**. En consecuencia, **acens** excluye

expresamente cualquier término, condición o garantía, explícita o implícita, en relación con la disponibilidad, accesibilidad o funcionamiento del software y/o del sistema, en la medida en que ello se deba a razones fuera del control de **acens**, y que no estén contempladas en las presentes condiciones.

OBLIGACIONES DE ACENS

Acens se compromete a aplicar buenas prácticas de uso en los sistemas administrados, conforme a mercado.

El Cliente podrá solicitar información del tiempo empleado en la realización de tareas dentro el alcance de la administración del sistema que corresponda. **Acens** estará obligada a hacer llegar informe de las tareas realizadas y el tiempo empleado en las mismas.

PROTECCION 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** podría recibir servicio de soporte y mantenimiento remoto o presencial por parte del fabricante del hardware empleado en la prestación del servicio, siendo necesario que en ocasiones este fabricante se conecte de forma remota o presencial 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 y/o presencial, así como el autorizar el acceso por parte de cualesquiera proveedores cuyo equipamiento hardware o software esté involucrado el sistema Administrado para poder abrir tickets de soporte a los mismos:

- Microsoft Ibérica S.R.L. Unipersonal, domiciliado en la dirección: Atrium Building Block A en Carmen Hall Road, Sandyford Industrial Park, Dublin 18, Ireland
- Oracle Ibérica, S.R.L. domiciliado en Paseo de la Castellana 81, 28046 Madrid, España.
- Red Hat Iberia, con domicilio en Paseo de la Castellana, 259C Torre de Cristal, piso 17, 28046 Madrid (Spain)
- Plesk International GmbH, empresa establecida en Suiza, y con domicilio en Vordergasse 59, 8200 Schaffhausen, Switzerland
- NetApp Spain Sales S.L., domiciliado en Torre Rioja Rosario Pino 14-16 planta 17 Edificio Torre Rioja, 28020 Madrid.
- Broadcom Inc. empresa ubicada en Estados Unidos, y con dirección 3401 Hillview Ave, PaloAlto, CA 94304, USA
- Fortinet Inc, empresa ubicada en Estados Unidos y con dirección 899 Kifer Road, Sunnyvale, CA 94086.