

Condiciones Particulares del servicio

CLOUD PRIVADO

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

Descripción

El servicio denominado **Cloud Privado** proporciona el conjunto de recursos de infraestructura de centro de datos, hardware, software y servicios adecuados para la entrega de un entorno de computación en la nube virtualizado y de uso dedicado por el Cliente.

Cada instancia del Servicio estará compuesta de forma general por todos o algunos de los componentes descritos en el apartado Alcance, pudiendo cambiar éstos en cantidad o modalidad en función de las diferentes modalidades de servicio definidas en la oferta comercial disponible en <https://www.acens.com/cloud/cloud-privado/>

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.

acens asegurará el mantenimiento y disponibilidad de su Infraestructura mediante la prestación de los servicios de habilitación del espacio, control de temperatura, sistema de detección de fallos y sistema de seguridad. **acens** se encargará de velar por las condiciones óptimas del espacio ocupado por el Servicio que garantice el correcto funcionamiento de éste. El Cliente no podrá acceder físicamente a la ubicación de la infraestructura de su servicio.

Alcance

El Servicio estará formado por los componentes descritos a continuación. Estos componentes pueden presentar diferente configuración en cantidad o capacidad según se describe en la oferta comercial.

- **Nodos de Computación.** Servidores hardware que aportan capacidades de cómputo (procesador y memoria), almacenamiento e interfaces de red según las diferentes configuraciones predefinidas. Se incluye el alojamiento, suministro eléctrico y conectividad en el centro de datos.
- **Almacenamiento** para el alojamiento de las cargas de trabajo y datos. El volumen y rendimiento podrá diferir acorde a la modalidad de servicio contratado.
- **Software de virtualización.** El servicio se basa en la solución de virtualización software-defined datacenter de VMware® pudiendo utilizar diferentes módulos o componentes según modalidad de entre los siguientes:
 - vSphere Enterprise Plus
 - vSAN Advanced
 - NSX Professional
- **Software de gestión.** Herramientas de gestión administrativa y control del servicio en los que el cliente podrá realizar tareas de operación y monitorización de la plataforma según se describe en este documento.
- **Red y acceso a Internet** con las siguientes características:
 - Conectividad interna entre los diferentes componentes de la solución y otros servicios prestados por **acens** desde el mismo centro de datos.
 - Servicios de red perimetral para la conexión de redes internas a Internet mediante servicios de traducción de direcciones IP (NAT) y firewall.
 - Servicio Internet considerando el ancho de banda y direccionamiento IP necesario para el acceso a/desde recursos (ver apartado Transferencia Internet y direccionamiento IP)
 - El ancho de banda disponible, tanto en redes internas como en la conexión a Internet, estará limitada a la configuración de interfaces de red disponibles en cada nodo.
- **Administración y Soporte Técnico.** El servicio de administración da cobertura a los siguientes procesos:
 - Instalación y puesta en marcha inicial del servicio
 - Servicios de Monitorización y Alertas
 - Soporte Técnico y servicios de administración y gestión de infraestructura básica del Servicio considerando elementos hardware y software.
 - Atención de Incidencias en horario 24x7

Adicionalmente, el cliente podrá contratar servicios de administración avanzada, licencias de software o capacidades adicionales de computación y almacenamiento, que amplían la cobertura del servicio inicial contratado.

Servicios de Almacenamiento

El servicio de almacenamiento tiene por objeto servir de repositorio para el almacenamiento de datos y cargas de trabajo dentro del entorno de Cloud Privado. El volumen y capacidades disponible dependerá de la modalidad y cantidad contratada según se define en la oferta comercial.

- El servicio **datastore NAS** proporciona volúmenes de almacenamiento, accesibles para todos los nodos de computación de un mismo clúster, a través de la red mediante protocolo iSCSI/NFS. acens se encargará de la implementación de mecanismos de protección necesarios entregando la totalidad del almacenamiento contratado por Cliente.
- **Almacenamiento vSAN.** En este caso, cada nodo de computación dispone de sistemas de almacenamiento interno. La oferta contempla el almacenamiento total bruto disponible para su uso por el software de virtualización de almacenamiento (vSAN) El espacio total disponible dependerá del número de nodos y la configuración realizada por el Cliente.

Transferencia Internet y direccionamiento IP

En el Servicio no existirá ningún cargo referente a la transferencia internet, disponiendo el Cliente de transferencia ilimitada de datos hasta un máximo de ancho de banda disponible 1 Gbps.

- Esta limitación se aplicará en el dispositivo perimetral disponible entre la red interna de cliente e Internet (firewall Tier-1)
- En caso de existir más de un dispositivo de red en perímetro, el cliente podrá indicar cómo realizar el reparto de ancho de banda entre los diferentes elementos o contratar ancho de banda adicional. En el caso de no recibir indicaciones por parte del Cliente, acens aplicará a su criterio la configuración necesaria para limitar el tráfico total al ancho de banda indicado.

acens facilita, como parte del Servicio 16 direcciones IP de red Pública para conexión a Internet. Si el Cliente así lo considera, podrá contratar direccionamiento IP adicional

- Las direcciones IP adicionales supondrá un pago mensual por su uso.
- El Cliente debe facilitar a acens la información de la necesidad, actual y futura, de direccionamiento adicional a través de plantilla que podrá solicitar a acens vía ticket desde Panel de cliente.

acens se reserva el derecho, a su sola y absoluta discreción, de reducir el ancho de banda e IPs en el caso de que considere que existe un consumo excesivo o un uso indebido de los mismos.

Plataforma de Gestión

acens proporcionará a el Cliente las herramientas necesarias para la gestión de forma autónoma del Servicio:

- **acens** garantizará el acceso del Cliente a los paneles de control definidos como parte de la plataforma de gestión que incluyen, aunque pueden no limitarse, a los siguientes:
 - **VMware vCenter.** Consola de gestión para la gestión de cargas de trabajo y almacenamiento. A través de este panel de control podrá crear, eliminar y modificar configuración de servidores virtuales, conectar a consola, etc.
 - **VMware NSX Manager** para la gestión de red y elementos de seguridad: Edge firewall, microsegmentación, etc.
 - **VMware Aria Operations Standard.** Plataforma de monitorización y gobierno de la infraestructura.

La funcionalidad de este software será la proporcionada por el fabricante en cada versión. Será responsabilidad del cliente verificar la funcionalidad en la web del fabricante. **acens** se reserva el derecho a limitar funcionalmente el acceso del Cliente a cada modalidad, siempre garantizando la prestación del Servicio.

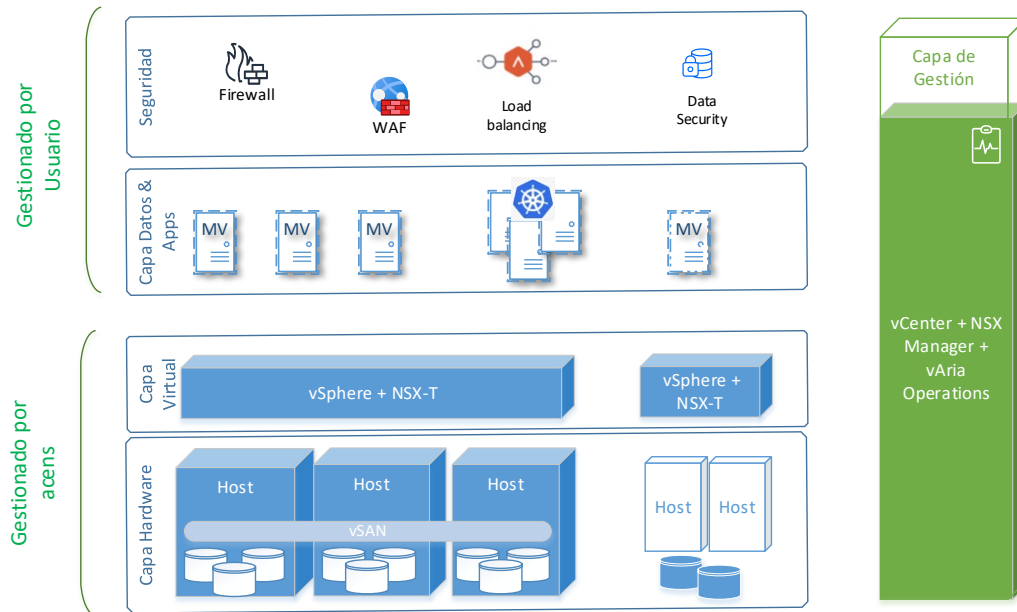
- Estas herramientas son soluciones de gestión para el Cliente sin menoscabo que **acens** pueda hacer uso de ellas o disponer de diferentes aplicaciones necesarias para la prestación del Servicio.
- Estas herramientas de administración se desplegarán sobre infraestructura de Cliente siendo, por tanto, recursos "no disponibles" para producción por lo que deberán ser tenidos en cuenta para el correcto dimensionamiento del servicio.
- Las credenciales de acceso se entregarán al cliente en el momento de la activación del servicio por parte de **acens**.
- Los accesos de Cliente se realizarán con el nivel de privilegios suficiente para la ejecución de tareas según el nivel de gestión contratado.
- **acens** se reserva el derecho a modificar o sustituir en cualquier momento las herramientas de gestión por otras adecuadas siempre y cuándo se mantenga el servicio y funcionalidad.
- A efectos de accounting y gestión del Servicio, **acens** deberá disponer de acceso a las herramientas de gestión. El Cliente deberá garantizar la disponibilidad de este acceso en cualquier circunstancia.

Servicios de Administración y Soporte Técnico

El servicio se ofrece con un modelo de administración compartida entre Cliente y **acens**. En este modelo **acens** da cobertura a la gestión de infraestructura base del servicio que incluye los siguientes elementos:

- Servicios de alojamiento, suministro eléctrico y conectividad en el centro de datos.
- Dispositivos y componentes hardware de computación y almacenamiento.
- Software de virtualización VMware[®] vSphere, vSAN y NSX
- Herramientas de gestión

El siguiente esquema representa este modelo de gestión compartida



Sobre esta infraestructura soportada, **acens** garantiza las siguientes acciones¹:

- Puesta en marcha e instalación inicial del servicio.
- La disponibilidad y correcto funcionamiento de los distintos elementos en cobertura para la prestación del servicio.
- Acceso del Cliente a herramientas de gestión a través de los diferentes paneles de control disponibles en el servicio.
- Actualizaciones de seguridad, subidas de versión y configuración de elementos base.
- Atención de Incidencias en horario 24x7.
- Servicio de soporte técnico y administración de sistemas en horario 12x5 (lunes a domingo de 8:00 a 20:00).

El Cliente podrá contactar con los equipos de administración y soporte técnico a través de los canales de atención de soporte plus disponibles para ello en las condiciones generales del servicio.

En los siguientes apartados se detalla el alcance de estas acciones.

Instalación y Puesta en Marcha

Al Cliente se entregará una plataforma completamente operativa. Como parte del Servicio, **acens** realizará la puesta en marcha cubriendo las siguientes áreas:

- Instalación y configuración inicial de los nodos. Incluye:

¹ acens podrá prestar el Servicio por medios propios o a través de un Servicio de Asistencia Técnica autorizado.

- Ensamblado, enrackado y conexionado de servidores en centro de datos.
- Actualizaciones de firmware.
- Instalación de software de virtualización VMware vSphere, vSAN y NSX.
- Integración y conexión de almacenamiento.
- Integración con soluciones de Backup y Disaster Recovery. En casos de soluciones no gestionadas o soportadas directamente por acens, se realizará el mayor esfuerzo posible en colaboración con cliente para la integración de estas soluciones.
- Configuración inicial y aplicación de buenas prácticas de configuración en la capa de virtualización.
 - Instalación de paneles de herramientas de administración.
- Configuración de elementos de red core y perímetro necesarios para el acceso a Internet y conectividad pública/privada, asegurando que el Servicio sea accesible desde Internet.
- Integración y configuración inicial del sistema de gestión ofrecido por VMware vAria Operations.
- Definición y configuración de usuarios y roles de acceso a plataforma y paneles de control según el nivel de administración contratado.

Finalizada la puesta en marcha, se proporciona a Cliente comunicación con la información de las credenciales de acceso al Servicio a través de los medios disponibles.

Atención de Incidencias

La **Atención de Incidencias** tiene por objetivo la resolución de fallos de sistema que afecten al normal funcionamiento de este. En base al nivel de afectación de la incidencia se establecen los siguientes criterios:

- **Críticas.** Bajo esta clasificación se recogen todas aquellas incidencias que signifiquen PARADA TOTAL de sistemas y equipos del Cliente.
- **Importantes.** Bajo esta clasificación se recogen todas aquellas incidencias que signifiquen PARADA PARCIAL de los sistemas y equipos del Cliente.

Servicios de Gestión: Soporte Técnico y Administración de Sistemas

El servicio de gestión prestado por **acens** se compone de tareas de soporte técnico y administración de sistemas TI. Se entiende por **Soporte Técnico** la atención y resolución de consultas sobre el funcionamiento, el facilitar información/instrucciones y solicitudes de cambio asociado al Servicio. La **Administración de Sistemas** da cobertura a los trabajos técnicos de configuración y mantenimiento de sistemas informáticos e infraestructura que componen el Servicio.

Estos servicios de Gestión están disponibles en modalidad Standard y Avanzada, siendo la Standard incluida por defecto en la configuración del servicio. En caso de optar por modalidad Avanzada, el cliente deberá contratar una mejora de servicio según las condiciones comerciales de la oferta.

El horario de atención será el siguiente:

Administración y Soporte Técnico	Atención de Incidencias
Horario 12x5 (lunes a viernes de 8:00 a 20:00)	Horario 24x7

En caso de realizar cualquier intervención de Administración de Sistemas fuera del horario establecido, deberá ser coordinado y aprobado por el Cliente y se considerarán cómo servicios fuera de horario facturables según la tarifa definida en la oferta comercial.

La siguiente tabla muestra el alcance funcional según la modalidad de gestión contratada.

Servicio de Gestión Cloud Privado	Standard	Avanzada
Administración de infraestructura virtual		
Infraestructura hardware: computación, almacenamiento y red	•	•
Software de Virtualización: VMware vSphere, vSAN, NSX, vAria Ops	•	•
Gestión ciclo de vida de MV: crear, modificar, redimensionar y borrar		•
Dispositivos de red y seguridad basadas en NSX-T		•
Solución Cloud Backup & Disaster Recovery		•
Gestión de capacidad y planificación		•
Recomendaciones para optimización de Uso y Rendimiento		•
Administración delegada de cargas de trabajo		€
Administración almacenamiento dedicado	€	€
Monitorización y Soporte		
Soporte Técnico y Atención de Incidencias 24x7	•	•
Monitorización de estado y rendimiento de infraestructura virtual	•	•
Gestión de alertas a cliente	•	•
Monitorización de recursos de S.O (CPU, Memoria, disco y red)		•
Descubrimiento y Monitorización de aplicaciones		•
Monitorización de Kubernetes		€
Service Manager	€	€
Reporting		
Informes de rendimiento y disponibilidad de infraestructura	•	•
Capacity Management Report	•	•
Informe de Cumplimiento Normativo (ISO, CIS, PCI, HIPAA, DISA y FISMA)	•	•
Cuadro de Mando e Informes personalizados		•
Networking & Seguridad		

Servicio de Gestión Cloud Privado	Standard	Avanzada
<i>NSX DC SP Edition</i>		
Internet	•	•
vSwitch Distribuido		•
Firewall Virtual (NSX Gateway NAT)		•
VPN L2 (L2VPN)		•
VPN L3 (IPSec VPN)		•
Load Balancing (Basic Edition)		•
Integración dispositivos de terceros		
FortiGate VM	€	€
Balancedor Avanzado: GSLS, Autoescalado, DDoS, etc... (AVI)	€	€
Web Application Firewall (WAF)	€	€

La siguiente tabla muestra el alcance de cada tarea y la distribución de responsabilidades según el nivel de gestión contratado:

Tarea	Alcance	Responsable		¿Cuándo?
		Standard	Avanzada	
Puesta en marcha	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación y configuración inicial de nodos • Definición y configuración de usuarios y roles • Integración y conexión de almacenamiento y backup y DR • Aplicación buenas prácticas • Integración y configuración inicial del sistema de monitorización y alertas (vAria Opsps) 	acens	acens	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación y puesta en marcha
Infraestructura de Clúster de Virtualización	<ul style="list-style-type: none"> • Conexión/desconexión de nodos a cluster • Conexión/actualización de datastore • Mantenimiento de nodos 	acens	acens	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de cliente
Actualizaciones y parches (minor release)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de actualizaciones menores o parches en cualquiera de los componentes: firmware, vSphere, vROps, NSX, 	acens	acens	<ul style="list-style-type: none"> • Periodicidad semestral • Subsanación de vulnerabilidades críticas
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de usuarios, roles y control de acceso a plataforma virtual • Recuperación de contraseñas 	acens	acens	<ul style="list-style-type: none"> • Puesta en marcha • Solicitud de cliente
Cargas de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Despliegue, borrado y redimensionamiento de cargas de trabajo. • Reinicio de MV • Importar/eliminar imágenes de MV • Gestión del catálogo de imágenes 	Cliente	acens	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de cliente
Aplicación de buenas prácticas	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión nivel de conformidad plataforma respecto a buenas prácticas VMware y corrección de problemas 	Cliente	acens	<ul style="list-style-type: none"> • Según planificación • Aparición de vulnerabilidades críticas
Networking	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de redes de virtualización, microsegmentación y direccionamiento IP 	Cliente	acens	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de cliente
Políticas de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de firewall y reglas de acceso, publicación de servicios en internet, etc... 	Cliente	acens	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de cliente

Tarea	Alcance	Responsable		¿Cuándo?
		Standard	Avanzada	
Backup y Disaster Recovery	<ul style="list-style-type: none"> • Configuración de política de Backup • Tareas de copia y recuperación de datos. • Gestión de snapshots en almacenamiento 	Cliente	acens	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de cliente
Disaster Recovery	<ul style="list-style-type: none"> • Configuración de política de replicación • Activación de contingencia y rollback • Ejecución de pruebas periódicas de recuperación (Fail-Over) 	Cliente	acens	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de cliente • Fail-Over test semestrales
Monitorización y Reporting	<ul style="list-style-type: none"> • Personalización de cuadros de mando e Informes • Atención proactiva de Alertas 	Cliente	acens	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de cliente
Gestión de la Capacidad	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de informes • Propuestas de mejora de capacidad y rendimiento 	Cliente	acens	<ul style="list-style-type: none"> • Trimestralmente según planificación establecida con cliente • Solicitud de cliente por previsión de crecimiento/decrecimiento de demanda

Consideraciones y Exclusiones:

- En la modalidad avanzada, la administración de los recursos corresponderá exclusivamente a acens. Al Cliente se le proporcionará un usuario de acceso con privilegios de “sólo lectura” para visionado y monitorización de la infraestructura.
- Las tareas de *actualización de versiones e instalación de parches y aplicación de buenas prácticas* requieren de estudio previo y planificación. El Cliente será informado de la ejecución de las tareas pudiendo solicitar el aplazamiento y coordinación con el administrador delegado responsable de su Servicio.
- La gestión de cargas de trabajo no incluye:
 - La instalación ni configuración de Sistema Operativo ni Máquina Virtual desplegada en plataforma no contemplada en catálogo. En estos casos, se hará el mejor de los esfuerzos para atender la petición de cliente.
 - Servicios de migración de las cargas de trabajo desde otras plataformas. Este servicio deberá ser contratado adicionalmente.
 - La administración de las cargas de trabajo alojadas en la plataforma. Este servicio deberá ser contratado adicionalmente.
- La tarea de gestión de Backup da cobertura exclusivamente a servicios proporcionados o autorizados por acens. Incluye una prueba de recuperación trimestral que será coordinada con el Cliente.
- La tarea de gestión de Backup y Disaster Recovery da cobertura exclusivamente a servicios proporcionados o autorizados por acens. Incluye una prueba de recuperación semestral programada y coordinadas con cliente.

Ninguno de estos servicios incluye la gestión de sistemas ni aplicaciones alojadas en dependencias de Cliente ni cualquier otro dispositivo propiedad del cliente, que podrían ser atendidos con servicios de contratación y cobertura adicionales, según el catálogo de acens

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 existir servicios por consumo, **acens** monitorizará mensualmente el uso de éstos pudiendo emitir facturas adicionales por el importe correspondiente en caso de exceder el uso a la contratación realizada en el último mes. Estos productos comprenden, pero no se limitan a licencias software, recursos de computación o los servicios de administración avanzada.

Cualquier modificación del Servicio que implique un incremento de recursos a través de una Ampliación o contratación de servicios complementarios requerirá el abono por parte del Cliente de la diferencia entre el cargo inicial y el que resulte de la modificación solicitada.

El coste del Servicio incluye el consumo eléctrico de los equipos, acondicionamiento del CPD e Infraestructura hardware y software que permite ofrecer el Servicio en condiciones óptimas. **acens** podrá revisar con carácter mensual el precio del servicio aplicando incremento en función de la variación de los costes aplicados a **acens** por los proveedores de ésta, incluidos pero no limitados a compañía eléctrica o fabricantes de software.

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.

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.

Utilización del Servicio bajo la responsabilidad del Cliente

acens no proporcionará software como parte del Servicio fuera del indicado expresamente en estas condiciones particulares.

En caso de desear contratar software a través de acens, el Cliente podrá solicitarlo de manera complementaria al Servicio. En este caso:

- acens velará por el cumplimiento de las normas de licenciamiento de los proveedores de software, pudiendo acceder a los sistemas del cliente para comprobar la correcta ejecución del contrato, así como para revisar que el número de licencias activas sea consistente con el número de licencias contratadas.
- El Cliente deberá informar a acens de cualquier modificación en las condiciones de uso que puedan afectar al licenciamiento contratado inicialmente para su regularización.

En caso de que el software no sea adquirido a través de acens:

- El Cliente será responsable del cumplimiento de las posibles normas de licenciamiento establecidas por el proveedor de dicho software, eximiendo a acens de cualquier responsabilidad en posibles auditorías/reclamaciones realizadas por el Proveedor.
- En caso de ser requeridas por acens, el Cliente deberá aportar cualquier información y documento que de forma razonable se le soliciten para verificar el correcto licenciamiento del software desplegado. Estos documentos aportados constituirán Información Confidencial.

Se considerará un incumplimiento de las presentes condiciones particulares cualquier deficiencia por licenciamiento incorrecto bajo el criterio de acens, incluido pero no limitado a los casos de número incorrecto de licencias contratadas, uso sin licencia, uso de tipos de licencias distintas a las necesarias para el producto, no proporcionar las evidencias requeridas o no ser éstas suficientes. acens se reserva el derecho de facturar de manera retroactiva el importe de las licencias para cubrir el período de uso sin licencia. El incumplimiento de las condiciones particulares habilitará a acens a suspender o cancelar el servicio.

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.

Utilización del Servicio bajo la responsabilidad del Cliente

El CLIENTE será responsable del correcto uso, del cumplimiento legal y de los términos y condiciones del licenciamiento con terceros y con los proveedores de software de cuyos productos haga uso en los servicios del PROVEEDOR. acens NO será responsable de acuerdos y responsabilidades legales sobre licenciamiento en ningún caso.

En la medida máxima permitida por la ley aplicable, y por estas Condiciones Particulares, **acens** no otorga ninguna garantía, término o condición que el software estará libre de errores, interrupciones o fallos, o que es compatible con un hardware o software específico, excepto en la forma indicada expresamente en el sitio web de **acens** y/o en la documentación que acompaña a producto asociado al SERVICIO.

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.

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 Dell Computer S.A.U., A80022734, C/ Ribera del Loira, 8, 28042 Madrid así como por parte de VMware Inc. empresa ubicada en Estados Unidos, y con dirección 3401 Hillview Ave, PaloAlto, CA 94304, USA.

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.