

acens

Part of Telefónica Tech

Condiciones Particulares del servicio CLOUD FLEX

CONDICIONES PARTICULARES

Los términos y condiciones Particulares que se incorporan en el presente documento, en adelante, (las “Condiciones Particulares”) regulan el servicio de **Cloud Flex** (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 proporciona el conjunto de recursos de infraestructura de computación, almacenamiento y red, así como las herramientas de gestión para permitir al Cliente la configuración de un Centro de Datos Virtual.

Cada instancia del SERVICIO estará compuesta de forma general por todos o algunos de los componentes descritos en el apartado de Características Técnicas, pudiendo cambiar éstos en cantidad o modalidad en función de las diferentes modalidades de servicio definidas en la oferta comercial.

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.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Con la contratación del SERVICIO, el Cliente tendrá a su disposición una solución de computación en la nube en modalidad IaaS (Infraestructura como Servicio). Con cada instancia de SERVICIO contratado el Cliente dispone de un centro de datos virtual compuesto por los siguientes componentes:

- CPU Virtual
- Memoria RAM
- Almacenamiento Cloud
- Direccionamiento IP público
- Transferencia Internet
- Firewall Virtual con funciones de filtrado de nivel 4 y red (IPSec VPN)

- Panel de Control VMware Cloud Director para la gestión de recursos e infraestructura del Centro de Datos Virtual
- Soporte técnico para atención de incidencias 24x7

Opcionalmente, como componentes propios y sujetos a valoración independiente, podrán habilitarse funcionalidades adicionales que complementen las capacidades básicas del SERVICIO:

- Licencias de Software de sistema operativo y aplicaciones.
- Servicio de Balanceo de Carga
- Cloud Backup como solución de copia de seguridad¹
- Firewall Virtual avanzado²
- Servicio de replicación de cargas de trabajo³
- Servicios profesionales de gestión y administración¹

El SERVICIO se prestará desde los centros de datos disponibles por **acens** en Madrid y Barcelona en modalidad autogestionada (Virtual Datacenter) o administrada (Managed Datacenter y Secure Datacenter).

La descripción detallada del alcance y funcionalidad, así como las condiciones económicas de las diferentes modalidades, se encuentran en la oferta comercial. El Cliente podrá configurar el SERVICIO con las características, componentes y cantidad que considere. Si no se especifica lo contrario, se aplicarán las características de servicio válidos en el momento en que se celebra el contrato, según oferta comercial.

Computación (vCPU y Memoria)

Como componentes principales de Cloud Flex, **acens** proporcionará al Cliente recursos de computación en modalidad de consumo como servicio. Estos recursos son:

- CPU virtual de 2.0 Ghz
- Memoria RAM

El Cliente podrá disponer de estos recursos para la asignación a cargas de trabajo y máquinas virtuales desplegadas en Cloud Flex desde el Panel de Control VMware Cloud Director.

La gestión de infraestructura hardware y virtualización para la prestación del SERVICIO será responsabilidad exclusiva de **acens**, reservándose el derecho de modificar las características de la plataforma sin que esto suponga alteración en las características del SERVICIO.

¹ Este componente será obligatorio para las modalidades Managed y Secure Datacenter

² Incluido como componente obligatorio en la modalidad Secure Datacenter.

³ El servicio de replicación de cargas de trabajo incluido en la modalidad Secure Datacenter se limita a la replicación de cargas de trabajo a otro servicio de la familia acensCloud actuando a modo de centro de respaldo. El servicio que aloje el centro de respaldo debe contratarse como una instancia de servicio independiente.

Almacenamiento Cloud

El componente de almacenamiento cloud tiene por objeto servir de repositorio para el almacenamiento de datos y cargas de trabajo dentro del entorno de Cloud Flex. El volumen y capacidad disponible dependerá de la modalidad y cantidad contratada según se define en la oferta comercial. **acens** se encarga de la gestión de la plataforma necesaria para la prestación de servicio garantizando la estabilidad y disponibilidad según las condiciones de servicio recogidas en la oferta comercial y estas condiciones particulares.

Es responsabilidad del Cliente el correcto dimensionamiento y uso de los recursos contratados. Serán elementos consumidores de almacenamiento:

- volúmenes de datos asignados a servidores virtuales.
- volúmenes de datos compartidos entre cargas de trabajo.
- imágenes de máquinas virtuales, plantillas o cualquier otro elemento alojado en el catálogo privado del Cliente.
- caché de sistema. El sistema de virtualización reserva para gestión interna una cantidad de almacenamiento (en GigaBytes) equivalente a la cantidad de memoria RAM asignada a cada máquina virtual en ejecución.

Este almacenamiento no constituye ni incorpora por sí mismo mecanismos de protección de los datos ni contenidos del cliente. El Cliente será responsable de la gestión de la continuidad de sus servicios e implementar los mecanismos de copia de seguridad o cualquier otro medio que garantice el respaldo de los datos. El servicio de almacenamiento estará disponible durante la duración del contrato del servicio.

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 de 5 Gbps.

- Esta limitación se aplicará en el dispositivo perimetral disponible entre la red interna de cliente e Internet
- 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.

Adicionalmente, **acens** facilita, como parte del SERVICIO el uso de una dirección IP pública asignada al firewall perimetral para conexión a Internet de sistemas alojados en el centro de datos virtual. Si el Cliente así lo considera, podrá contratar direccionamiento IP adicional con las siguientes condiciones:

- 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.

Panel de Control VMware Cloud Director

Como parte del SERVICIO, acens proporciona acceso al Cliente al panel VMware Cloud Director, de Broadcom Inc, como herramienta para la gestión del centro de datos virtual.

- La interacción del Cliente con la plataforma se realizará siempre a través de este panel de control.
- Este componente del servicio se entrega “AS IS” según la funcionalidad proporcionada por el fabricante en cada versión. Será responsabilidad del Cliente verificar que la funcionalidad descrita por el fabricante (<https://www.vmware.com/products.html>) se adapta a sus necesidades.
- acens proporcionará acceso a Cloud Director mediante enlace en el Panel de Control del Cliente (<https://panel.acens.net/>) El uso de esta herramienta por parte del Cliente implica la aceptación de las condiciones de uso de ésta definida por el fabricante.
- acens no se responsabiliza de cualquier modificación en las capacidades y funcionalidades de este producto por parte del fabricante.
- acens se reserva el derecho a limitar funcionalmente el acceso del Cliente a cada modalidad, siempre garantizando la prestación del Servicio.
- Al Cliente se le proporcionará acceso con el nivel de privilegios suficiente para la ejecución de tareas en función del 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.

USO DEL SOFTWARE

Con el uso del SERVICIO, el Cliente acepta los términos y condiciones establecidos en las Condiciones de Usuario Final o End User Agreement de Broadcom que pueden consultarse en <https://www.broadcom.com/company/legal/licensing>

Salvo contratación expresa por parte 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 uso correcto y 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 fabricante y/o proveedor.
- En caso de ser requeridas por **acens**, el Cliente deberá aportar cualquier información y documentación 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, etc. **acens** se reserva el derecho de facturar de manera retroactiva el importe de las licencias necesarias 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.

Software Microsoft®

Para el caso específico de licenciamiento de sistema operativo Windows Server, si el Cliente hace uso de las plantillas oficiales incluidas en el catálogo público del SERVICIO, en cualquiera de sus versiones, acepta que se le facture según la tarifa de licencia de pago por uso por CPU virtual definida en la oferta de servicio.

Para los casos de uso de licencias de software Microsoft cuya titularidad corresponda directamente al Cliente, el fabricante establece las condiciones de uso de éstas para el alojamiento en Proveedores Cloud Autorizados como **acens** a través del programa Flexible Virtualization Benefit. En estos casos, para poder beneficiarse de las condiciones de movilidad definidas en ese programa, el Cliente deberá comunicar y acreditar a **acens** el tipo y cantidad de licencias de que dispone. **acens** se compromete a analizar y trasladar a Microsoft consulta para la solicitud de uso de dichas licencias con la información recibida, pero corresponde al fabricante la autorización última para el uso. En caso contrario, el Cliente acepta que **acens** le facture igualmente por ese concepto en virtud de las condiciones de uso de software definidas anteriormente.

Para el resto de software Microsoft, el cliente o usuario final de las licencias contratadas debe aceptar y respetar las condiciones recogidas en las Condiciones de la Licencia de Usuario Final o

End User License Agreement (EULA) de Microsoft, en su redacción original en inglés disponibles en <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>

FACTURACIÓN

Como contraprestación por el Servicio, el Cliente abonará a **acens** una cuota de servicio de conformidad con los términos que se establecen en la correspondiente Orden de Pedido. Los servicios de Cloud Flex se facturan por consumo en intervalos mensuales a partir de la fecha de provisión y activación del servicio.

Para el cálculo de consumo, el SERVICIO considera como consumo facturable el uso medio de cada recurso de forma individual durante el periodo de facturación. Para el cálculo de consumo, **acens** monitorizará el uso de éstos en intervalos de 1 hora resultando como cantidad facturable la media ponderada por el total de muestras de un periodo. En este sentido, se considerará que un recurso está en uso en el momento de realizarse la medición aplicando los siguientes criterios:

- Para los recursos de CPU virtual, memoria RAM y licencias de sistema operativo Windows Server se considerará el consumo exclusivamente de los recursos asignados a cargas de trabajo que estén en ejecución (estado 'running')
- Para los recursos de almacenamiento cloud, cloud backup flex y direccionamiento IP se considerará el consumo de todos los recursos asignados a alguna carga de trabajo o infraestructura independientemente del estado de éstas.
- Para el resto de las componentes se considerará consumo igual a la cantidad de recursos provisionados.

El SERVICIO se define con un modelo de facturación flexible, diferenciando entre el consumo comprometido (franquicia) y consumo de los recursos realizado bajo demanda (exceso) atendiendo a la siguiente descripción:

- Se considera como franquicia la cantidad de recursos comprometida por el Cliente en un momento dado. Esta cantidad, que puede ser igual o mayor a cero, se define individualmente para cada recurso que compone el SERVICIO quedando establecida juntamente con el importe unitario acordado en el contrato y/o orden de pedido.
- Se considera exceso a la cantidad de recursos consumidos por encima del valor establecido como franquicia en un intervalo de facturación.
 - Salvo se indiquen condiciones diferentes en la contratación, el exceso de consumo se facturará siempre según las tarifas publicadas en la web de **acens**.

Los servicios asociados a las modalidades gestionadas (Managed y Secure Datacenter) se facturarán siempre como una cuota porcentual del importe total de infraestructura consumida en el periodo. En el cálculo de la cuota se considerará la totalidad de consumo en el periodo, incluyendo compromiso y exceso, con el importe mínimo definido en la oferta comercial.

La facturación íntegra del servicio, franquicia más exceso, de todos los componentes se realizará a mes vencido (a la finalización de cada período de servicio).

En caso de existir en el mismo contrato otros productos y componentes diferentes a los descritos de Cloud Flex en estas condiciones particulares, se aplicarán las condiciones de facturación que rijan para cada producto.

El coste del SERVICIO incluye, entre otros elementos, el consumo eléctrico de los equipos, acondicionamiento del CPD, infraestructura hardware, software y servicios profesionales que permiten 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 DE LAS PARTES

acens se compromete a proporcionar el SERVICIO empleando todos los recursos disponibles, garantizando condiciones óptimas de rendimiento y seguridad las 24 horas del día, los 7 días de la semana. En este sentido, **acens** se hará cargo de la gestión de infraestructura hardware, software de virtualización y comunicaciones necesarias para la prestación del SERVICIO. Para ello, **acens** se reserva la facultad de interrumpir el servicio contratado cuando sea necesario realizar tareas de mantenimiento o reparaciones técnicas destinadas a mejorar el Servicio. En tales situaciones, **acens** informará al Cliente con la debida antelación.

Igualmente, **acens** se reserva, a su sola y absoluta discreción, el derecho de establecer cualquier limitación en el uso de recursos de computación, almacenamiento, red o cualquier otro componente que considere necesario para la salvaguarda del SERVICIO.

Salvo en casos de contratación de actualizaciones de servicio a las modalidades Managed o Secure Datacenter, **acens** no se responsabiliza de la gestión de máquinas virtuales, aplicaciones y datos que pudieran alojarse en el SERVICIO. En estos casos, la responsabilidad de **acens** se limita a la recogida en el alcance del servicio según se define en la documentación de la oferta comercial.

El Cliente es consciente de que el SERVICIO está sujeto a cambios basados en nuevos desarrollos técnicos, actualizaciones tecnológicas y posibles nuevas regulaciones legales y/u oficiales. Por tanto, el SERVICIO prestado por **acens** al Cliente puede ser adaptado para responder a dicha evolución tecnológica. En estos casos, **acens** notificará al Cliente de cualquier modificación que afecte al SERVICIO a través de los canales habilitados para ello con plazo de preaviso adecuado

Igualmente, el Cliente reconoce que el SERVICIO 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.

Corresponde al Cliente entender el alcance del Servicio según se describe en la oferta comercial y determinar la configuración de la solución más adecuada a sus necesidades.

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 por el Cliente, **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.

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** 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 Broadcom Inc. y/o sus subsidiarias 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.