acens Technologies

Condiciones Particulares de Servicios Google Cloud Platform

Los términos y condiciones Particulares que se incorporan en el presente documento, en adelante (las "Condiciones Particulares") regulan el servicio **Google Cloud Platform by acens** (en adelante el SERVICIO) que acens Technologies, S.L.U. ("acens") 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 las Condiciones Generales de contratación de acens

El SERVICIO es prestado al CLIENTE por Google (en adelante "EL PROVEEDOR"), Google Ireland Limited, entidad ubicada en Irlanda, con dirección en Gordon House, Barrow Street, Dublin 4.

La finalización del proceso de compra vía web, la firma del correspondiente contrato u Orden de Pedido, o la solicitud de contratación a través del canal de Televenta, en función del canal utilizado para solicitar la contratación del SERVICIO, atribuye al CLIENTE la condición de usuario del SERVICIO e implica la aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Particulares. Dicha aceptación deviene indispensable para la prestación del SERVICIO. El CLIENTE manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido, y aceptado tanto las presentes Condiciones Particulares como las Condiciones Generales, puestas a su disposición con carácter previo a la contratación en la dirección web http://www.acens.com/file_download/condiciones_generales_de_contratacion_electronica_acens.pdf para contrataciones realizadas vía web y telefónicamente, y en el cuerpo del contrato cuando se realiza la contratación mediante contrato firmado por el CLIENTE. Así mismo, la aceptación de este contrato supone que el CLIENTE manifiesta haber leído, entendido y aceptado también las condiciones generales de uso de los servicios online de Google, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación en https://cloud.google.com/product-terms?hl=es

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

La utilización del SERVICIO conlleva, asimismo, la aceptación por parte del CLIENTE de cuantos avisos, reglamentos de uso e instrucciones fueren puestos en su conocimiento por parte de acens y EL PROVEEDOR en la url https://www.acens.com/corporativo/politicas-y-condiciones-de-uso/ con posterioridad a la aceptación de las presentes Condiciones Particulares y las Condiciones Generales; su no aceptación, dentro del plazo al efecto otorgado, conllevará la terminación del Contrato por parte del CLIENTE.

Objeto

Las presentes Condiciones Generales regulan la comercialización del SERVICIO y, junto con las Condiciones que establezca EL PROVEEDOR, la utilización del mismo por el CLIENTE, así como la contraprestación a pagar por el CLIENTE a acens, mediante el abono de una cuota mensual fija (asociada a cada suscripción), de acuerdo con los precios disponibles en http://www.acens.com/ o los recogidos en el contrato vigente firmado entre el cliente y acens.

Descripción

El SERVICIO Google Cloud Platform es un conjunto de productos prestados sobre la infraestructura de la empresa Google Ireland Ltd que le permiten la utilización de numerosos servicios en la nube que reúne todos los servicios IaaS, PaaS y SaaS de Google Cloud Platform. El PROVEEDOR del SERVICIO es Google Ireland Ltd.

El SERVICIO es titularidad de EL PROVEEDOR quien es el encargado y responsable frente al CLIENTE de prestar EL SERVICIO al CLIENTE. EL PROVEEDOR del SERVICIO es responsable frente al CLIENTE del correcto funcionamiento del SERVICIO y puede incluir condiciones y términos adicionales de uso del servicio en la dirección url referida anteriormente que el PROVEEDOR ponga a disposición de los usuarios del SERVICIO.

acens exclusivamente presta al CLIENTE el servicio de acceso al portal de gestión de los servicios de Google Cloud Platform, acceso al portfolio completo en modo auto-consumo de Google Cloud Platform, Servicio de Soporte, atención y gestión de incidencias del SERVICIO y realiza la gestión de cobro del SERVICIO.

Ningún servicio de copias de seguridad está incluido por defecto en el servicio que acens presta sobre Google Cloud Platform. acens no se responsabiliza de la restauración del servicio o datos en caso de eliminación o pérdida de información o servicio. Será responsabilidad del PROVEEDOR y del CLIENTE garantizar el mantenimiento del servicio y de la información.

Condiciones de utilización del servicio

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

El CLIENTE debe disponer de conexión a internet y un navegador web estándar.

Para acceder a Google Cloud Platform por acens se requieren credenciales específicas del servicio, que se envían al cliente al finalizar la provisión del mismo.

De igual forma, es necesario que el cliente sea poseedor del usuario con los privilegios necesarios para la total gestión de la organización del CLIENTE

Servicio de soporte y atención al cliente

acens podrá prestar el Servicio de Atención al CLIENTE por sí misma o a través de un Servicio de Asistencia Técnica autorizado.

El Servicio de Atención al CLIENTE consiste en un Servicio de Atención Comercial y un Servicio de Asistencia Técnica, a los cuales se accederá a través del número 900 103 293 habilitado a tal efecto por acens.

El servicio de soporte básico se prestará mediante atención telefónica y se realizará de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 en horario de Madrid para atender peticiones sobre facturación, acceso al servicio y solicitud de información sobre incidencias generales. También se ofrecerá el servicio de soporte y atención al cliente desde herramientas online disponibles en el portal web de acens.

Será facturado como un % adicional del gasto de consumo del cliente en modalidad pospago.

Adicionalmente al servicio podrán agregarse mediante la correspondiente Orden de pedido otros servicios:

- El servicio de soporte técnico incluirá el soporte sobre el uso y la atención de incidencias técnica por parte del Soporte de acens o del nivel de escalado al PROVEEDOR, cuyos SLA son independientes de los del PROVEEDOR.
- La gestión de los recursos de infraestructura del entorno virtual (gestión IaaS) precisará de un producto contratable adicional.
- Ninguno de estos servicios incluye la gestión de sistemas ni aplicaciones alojadas en la organización del cliente, que serían atendidos con servicios de contratación y cobertura adicionales, según el catálogo de acens.

Estos Servicios no comprenden la asistencia técnica de incidencias en el equipo informático del CLIENTE.

Facturación del servicio

acens facturará el servicio al CLIENTE en moneda Euro. El importa que se facturará al CLIENTE se calculará utilizando el tipo de cambio US Dollar – Euro establecido por EL PROVEEDOR. En caso de que el PROVEEDOR utilice más de un tipo de cambio determinado en el mismo período de facturación, será de aplicación el de menor ratio dólar/euro.

Los períodos de facturación serán de 30 días y se realizarán en meses naturales.

En caso de que EL CLIENTE dé por finalizado el CONTRATO sin haber satisfecho los compromisos mínimos asumidos por el CLIENTE con el PROVEEDOR o TERCEROS a través de las plataformas del PROVEEDOR, EL CLIENTE deberá abonar a acens las cuotas restantes hasta la finalización de los referidos compromisos mínimos

La facturación se realizará según el consumo realizado por cada una de las suscripciones del CLIENTE en su organización en modalidad de pago por uso en pospago.

Para determinados servicios de suscripción con duración predeterminada (Commited Use Discounts) se establecerán tarifas únicas en modalidad de prepago.

Los cambios como alojador de una organización ya existente en Google Cloud Platform se realizará sujeto a los procedimientos y normativas fijados con el PROVEEDOR.

La facturación de los servicios se realizará también en estos casos en los períodos de meses naturales desde el momento en el que entra en vigor, emitiéndose factura por lo consumido en ese mes.

Determinados servicios excluidos por el PROVEEDOR específicamente dentro del sistema de beneficios MSP supondrán la aplicación de un incremento del 15% en concepto de gestión de la facturación. Dichos servicios comprenden cualquier modalidad que el PROVEEDOR considere la no aplicación de descuentos, como precios fijados entre el PROVEEDOR y el CLIENTE, productos de terceros, etc.

En los casos en los que los que el proyecto de Google Cloud Platform sea migrado hacia acens, y se detecte en una fase posterior a la firma del contrato que el cliente tiene compromisos de consumo mínimo adquiridos anteriormente, el cliente estará obligado a la firma de un nuevo contrato de rectificación por esta cantidad y acens emitirá una factura por el importe total adeudado, que será descontado y ajustado mensualmente hasta la finalización del compromiso. Si el cliente no firma este contrato, abonando por anticipado la cantidad adeudada, acens tendrá derecho a la aplicación de un incremento de un 15% adicional sobre esta cantidad y a la cancelación de los compromisos suscritos, pudiendo emitir una factura adicional en concepto de indemnización por cancelación anticipada.

Obligaciones del cliente

Uso correcto del servicio

Sin perjuicio de las Condiciones de Uso del SERVICIO que en su caso establezca EL PROVEEDOR, 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 la presentes Condiciones Generales, 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.

Claves de acceso

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

Las credenciales de acceso al panel de control de clientes de acens (en adelante, “Claves de Acceso y Compra”) se establecen por el usuario durante el proceso de registro de CLIENTE o de alta de cada usuario en la web de acens. En el caso de contratos firmados se enviará al CLIENTE un enlace para su establecimiento.

Estas credenciales podrán ser modificadas con posterioridad a voluntad del usuario y bajo su responsabilidad.

Dichas credenciales deberán ser proporcionadas por el usuario para acceder a las secciones restringidas del portal: uso, contratación y gestión de aplicaciones, gestión de usuarios y otras gestiones administrativas.

Adicionalmente, y si el SERVICIO prestado lo requiere, EL PROVEEDOR podrá exigir a los usuarios del SERVICIO el empleo de otras credenciales adicionales para su uso (en adelante, las "Claves del Servicio").

acens o, en su caso, EL PROVEEDOR, podrá unilateralmente, y en cualquier momento, modificar, suspender o revocar los nombres de usuario o las Claves de Acceso y Compra, con el fin de unificar las diversas claves de acceso de que dispone el CLIENTE en los distintos servicios ofrecidos por acens, procediendo a la comunicación al CLIENTE de forma inmediata.

El CLIENTE se compromete a hacer un uso diligente de las Claves de Acceso y Compra y a mantener en secreto sus Claves de Acceso y Compra. acens no se responsabiliza del uso que hagan tanto el usuario, como terceras personas de las claves de acceso.

En todo caso, el CLIENTE responderá de los gastos correspondientes a la utilización del SERVICIO por cualquier tercero que emplee al efecto las Claves de Acceso y Compra del CLIENTE, ya que la gestión de éstas es de su responsabilidad. Por excepción a lo anterior, el CLIENTE no responderá de los gastos correspondientes a la utilización del Servicio por un tercero que emplee Claves de Acceso y Compra del CLIENTE, cuando dicho empleo se deba a un error administrativo o de gestión de acens o por otra razón sea imputable exclusivamente a acens.

Colaboración con acens

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

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

Compromiso de nivel de servicio

Sin perjuicio de otras Condiciones que en su caso establezca EL PROVEEDOR, acens se hace únicamente responsable del soporte, la atención, la resolución de incidencias y de la gestión del cobro del SERVICIO, siendo el PROVEEDOR el responsable frente al CLIENTE de la provisión del servicio y de cuantas obligaciones legales se deriven del mismo.

En todo caso, acens declina toda responsabilidad en caso de interrupción del SERVICIO por fuerza mayor o por causas imputables al propio CLIENTE.

Sin perjuicio de la responsabilidad que en su caso asuma el PROVEEDOR en relación con la disponibilidad del SERVICIO, acens responderá por la falta de disponibilidad del Servicio, cuando se deba a una causa directamente imputable a acens.

No constituirá falta de disponibilidad a estos efectos: (a) la interrupción del SERVICIO como consecuencia de las operaciones de mantenimiento de la red, sea o no de acens, que impidan el acceso del equipo del CLIENTE a Internet, (b) la discontinuidad en el SERVICIO causada por la introducción por el CLIENTE de elementos de Hardware o de Software que provoquen un mal funcionamiento general de su equipo o que impidan el acceso de dicho equipo a Internet.

Por su parte, el PROVEEDOR se responsabiliza de la falta de disponibilidad del servicio, de conformidad con los términos del contrato de nivel de servicio Google Cloud Platform

La falta de disponibilidad garantizada del SERVICIO se computará desde el momento en que se reciba el aviso de avería del CLIENTE, a través de una comunicación de incidencia técnica en el Servicio de soporte de acens, hasta el momento en que se solucione la avería avisada y se restablezca efectivamente el SERVICIO.

Utilización del servicio bajo la exclusiva responsabilidad del cliente

El presente SERVICIO se proporciona "AS-IT IS" sin garantías de ningún tipo, excepto por cualquier garantía, término o condición que no pueda excluirse con arreglo a la ley aplicable y las mencionadas en estas Condiciones Particulares.

El CLIENTE asume todos los riesgos y responsabilidades relacionadas con la selección del SERVICIO para alcanzar los resultados que se propone, así como la posible instalación, uso y resultados obtenidos.

Todo el gasto generado por los servicios desplegados y consumidos por EL CLIENTE en el servicio de Google Cloud Platform debe ser asumido por el CLIENTE. No se contemplará ningún caso (ni por error, ni por desconocimiento) como eximente de este hecho.

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.

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.

El CLIENTE será responsable del uso incorrecto de los servicios contratados.

Responsabilidad por el uso del servicio

Continuidad del SERVICIO

Sin perjuicio de las condiciones que en su caso establezca EL PROVEEDOR, acens será responsable de la prestación del servicio de soporte, atención al cliente y de la gestión de incidencias.

Utilidad y falibilidad de los Servicios contenidos accesibles a través de los servicios

Ni acens ni EL PROVEEDOR garantizan que el SERVICIO sea útil para la realización de ninguna actividad en particular, ni la infalibilidad del Servicios y contenidos accesibles a través del SERVICIO acens Y EL PROVEEDOR QUEDAN EXCLUIDOS DE TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE AL FRAUDE EN LA UTILIDAD QUE LOS USUARIOS HUBIEREN PODIDO ATRIBUIR A LOS SERVICIOS Y A LA FALIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS ACCESIBLES A TRAVES DE LOS SERVICIOS.

Privacidad y seguridad en la utilización de los Servicios

acens QUEDA EXCLUIDA DE CUALQUIER REPSONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE AL ACCESO A Y/O LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO POR EL CLIENTE O POR OTROS USUARIOS EN CONTRA DE LO DISPUESTO EN ESTAS CONDICIONES GENERALES.

Identidad e información relativa a los CLIENTES proporcionadas por los mismos

acens no controla ni ofrece ninguna clase de garantía sobre la veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de los datos que los CLIENTES proporcionan sobre sí mismos a o hacen accesibles a otros CLIENTES.

Uso de recursos sometidos a condiciones de licenciamiento

acens QUEDA EXCLUIDA DE CUALQUIER REPSONSABILIDAD POR el uso incorrecto o fraudulento que el cliente realice sobre software o cualquier otro elemento sujeto a condiciones de patente o licenciamiento ajenos a los productos directamente incluidos en el contrato del servicio.

acens NO será responsable de acuerdos y responsabilidades legales sobre licenciamiento en ningún caso.

Modificaciones y cancelación del servicio

acens QUEDA EXCLUIDA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA INCORRECTA IDENTIDAD DE LOS CLIENTES Y A LA FALTA DE VERACIDAD, VIGENCIA, EXHAUSTIVIDAD Y/O AUTENTICIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE LOS CLIENTES PROPORCIONAN ACERCA DE SÍ MISMOS Y PROPORCIONAN O HACEN ACCESIBLES A OTROS USUARIOS Y, EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA SUPLANTACIÓN DE LA PERSONALIDAD DE UN TERCERO EFECTUADA POR UN CLIENTE O USUARIO EN CUALQUIER CLASE DE COMUNICACIÓN O TRANSACCIÓN REALIZADA A TRAVÉS DEL SERVICIO

Las características del SERVICIO podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a su evolución técnica, así como cancelarse la prestación del SERVICIO. En estos casos, a instancia del PROVEEDOR, acens lo notificará al CLIENTE en los plazos de preaviso que haya comunicado el PROVEEDOR en las condiciones de uso del SERVICIO o, en su defecto, con al menos UN (1) MES de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente o la cancelación del SERVICIO. Asimismo, acens podrá modificar o cancelar, los servicios y/o prestaciones que proporciona preavisando con al menos UN (1) MES de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente o la cancelación de los servicios y/o prestaciones. Esta facultad de modificación no implica para el Cliente penalización o coste alguno.

Terminación

Las presentes Condiciones de Contratación, en relación para cada uno de los Servicios que, en cada caso, sea de aplicación, terminará por las causas admitidas tanto en el Código Civil como en el de Comercio y, en concreto, por las siguientes: (a) por mutuo acuerdo entre las partes manifestado expresamente por escrito y (b) por la resolución anticipada de las Condiciones de Contratación de conformidad con los términos y condiciones que se desarrollan en la siguiente cláusula. En cualquier caso, la terminación de la relación contractual no exonerará a las partes del cumplimiento de las obligaciones pendientes.

acens exclusivamente presta al CLIENTE el servicio de acceso al portal de gestión de los servicios de Google Cloud Platform en modo auto-consumo, por lo que es RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE la eliminación de la información, servicios y/o recursos previa a la terminación definitiva del contrato, teniendo acens el derecho a seguir

facturando mientras exista información, servicios y/o recursos en los sistemas del PROVEEDOR que generen coste.

acens, bien directamente, bien a instancias del PROVEEDOR, podrá dar por finalizado el presente acuerdo por cese en la prestación del SERVICIO, previa comunicación al CLIENTE con al menos UN (1) MES de antelación sobre la fecha prevista para dicho cese.

Retirada y suspensión del servicio

acens podrá retirar o suspender, cautelarmente, la prestación del SERVICIO a aquellos CLIENTES que incumplan lo establecido en estas Condiciones Particulares, comunicándolo debidamente.

No licencia de soporte

EL PROVEEDOR a través de la comercialización del servicio que realiza acens autoriza al CLIENTE la utilización de los derechos de propiedad intelectual, de los derechos de propiedad industrial y de los secretos empresariales relativos al SERVICIO de los que son titulares únicamente para utilizar el SERVICIO de conformidad con lo establecido en estas Condiciones Generales. EL PROVEEDOR no concede ninguna otra licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad intelectual, de propiedad industrial, sobre los secretos empresariales o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con los Servicios.

Tratamiento automatizado de datos de carácter personal

De forma adicional a lo establecido en las condiciones generales de contratación en materia de protección de datos personales, al contratar el servicio el Cliente autoriza expresamente la comunicación de datos al PROVEEDOR.

El SERVICIO es prestado al CLIENTE por Google (en adelante “EL PROVEEDOR”), Google Ireland Limited, entidad ubicada en Irlanda, con dirección en Gordon House, Barrow Street, Dublin 4.

acens únicamente es encargada del soporte, atención al cliente y gestión de incidencias, así como de la gestión del cobro, no siendo responsable por el tratamiento de los datos que el CLIENTE proporcione al PROVEEDOR o almacene en EL SERVICIO, que en su caso se regirá por los términos y condiciones referenciados en estas condiciones y los que EL PROVEEDOR comunique al CLIENTE.

Procedimiento en caso de violación de derechos de Propiedad Intelectual

En el caso de que un CLIENTE o un tercero considere que la prestación del SERVICIO infringe sus derechos de propiedad intelectual, deberá ponerse en contacto con el Servicio de Soporte donde se le comunicarán todos los datos necesarios para enviar una notificación a acens en la que se contengan los siguientes extremos: (a) datos personales: nombre, NIF/CIF, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico del reclamante; (b) firma auténtica o equivalente, con los datos personales del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos o de la persona autorizada para actuar en nombre y por cuenta del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos; (c) indicación precisa y completa de los Contenidos o funcionalidades protegidos mediante los derechos de propiedad intelectual e industrial supuestamente infringidos, así como de su localización; (d) declaración expresa y clara de que la puesta a disposición de los Contenidos o funcionalidades indicados se ha realizado sin el consentimiento del titular de los derechos de propiedad intelectual o industrial supuestamente infringidos; (e) declaración expresa, clara y bajo la responsabilidad del reclamante de que la información proporcionada en la notificación es exacta y de que la introducción de los contenidos constituye una violación de sus derechos de propiedad intelectual.