

Condiciones Particulares del Servicio Housing

Los términos y condiciones Particulares que se incorporan en el presente documento, en adelante, (las “Condiciones Particulares”) regulan el servicio de Housing o Alojamiento (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 firma de la correspondiente Orden de Pedido solicitando la contratación del Servicio de Housing 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 **acens**.

1. Descripción.

El servicio denominado Housing constituye el alojamiento en el espacio asignado de las instalaciones de **acens** (el “Espacio Asignado”), de los equipos y sistemas del Cliente (los “Equipos”), integrándolos y gestionándolos en la propia arquitectura tecnológica de **acens** (la “Infraestructura”) y facilitando con ello su conectividad a Internet.

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 Asignado, control de temperatura, sistema de detección de fallos y sistema de seguridad. **acens** se encargará, con cargo al Cliente, del acondicionamiento y puesta en funcionamiento del Espacio Asignado, incluyendo, si procede, la planificación de las obras que hayan de realizarse en la misma. En caso de que se realicen obras, el Cliente hará entrega a **acens** de un documento escrito firmado aceptando el modo en que éstas se han efectuado. Finalizado el plazo de acondicionamiento establecido, el Cliente dispondrá de un plazo de siete (7) días, para instalar y probar sus Equipos. Al término de este plazo, **acens** comenzará a devengar el derecho de facturación por los Servicios objeto del presente Contrato.

El Cliente será el único responsable de la instalación de sus Equipos en el Espacio Asignado, corriendo con todos los gastos que se deriven de ello.

2. Derechos y Obligaciones de acens

acens facilitará al Cliente la interconexión de sus Equipos a Internet y el acceso de sus Equipos a la red de alimentación a través de su Infraestructura. El Cliente podrá conectar los Equipos a la corriente eléctrica y a la red de telecomunicaciones instalada en el Inmueble.

acens se encargará de llevar las líneas de alimentación correspondientes (según el servicio contratado) desde los cuadros eléctricos hasta el Espacio Asignado. En caso de que el Cliente requiera una instalación especial (servicio no estándar), **acens** realizará los trabajos que fuesen necesarios, corriendo el Cliente con los gastos

que de ello se deriven. El Cliente se asegurará que dichos equipos cumplan con las especificaciones técnicas apropiadas, cuenten con las homologaciones precisas para ello y estén configurados con el interfaz y protocolos de comunicación acordados con acens. A tal efecto, y a título de ejemplo, el Cliente no instalará ningún equipo ni sistema o parte de él, que no cumpla las condiciones aprobadas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) o por cualquier otro organismo similar con competencias para la homologación o especificación de Equipos de telecomunicaciones.

acens autorizará la entrada del personal de mantenimiento designado por el Cliente para las labores de mantenimiento y reparación de las posibles averías producidas en los Equipos del Cliente siempre que se cumpla con el siguiente procedimiento. El Cliente deberá designar con al menos tres (3) días de antelación en los supuestos de mantenimiento ordinario y con veinticuatro (24) horas en los supuestos de mantenimiento correctivo, el personal autorizado al efecto, cuyos datos y NIF serán facilitados a acens para que autorice su entrada, en dicha comunicación el Cliente indicará el periodo de validez de la tarjeta de acceso que al efecto emitirá acens. En función de la vigencia de la tarjeta de acceso, el Cliente podrá acceder al Inmueble y al Espacio asignado, siempre que esté debidamente identificado y observe los procedimientos de seguridad de acens vigentes en cada momento.

De forma previa a la instalación por parte del Cliente, acens podrá supervisar físicamente los Equipos y Sistemas del Cliente, valorando si los mismos se ajustan o no a la relación entregada y aprobada y si, en su caso, pueden causar daños o perjuicios al Inmueble o a los equipos y servicios de acens o de otros clientes ubicados en las Instalaciones. Cualquier variación en los Equipos del Cliente requerirá cumplimentar el proceso aquí mencionado.

Si el servicio de alojamiento dedicado contratado incluye circuitos eléctricos sin consumo incluido, mensualmente acens generará una factura independiente que recogerá los consumos registrados en dichos circuitos expresados en KW hora (KWh). El precio del KW hora (KWh) podrá ser revisado por acens mensualmente, en la misma proporción en la que varíen los precios aplicados a acens por la compañía eléctrica que suministra este servicio.

En servicios de alojamiento compartido donde el consumo eléctrico de los equipos alojados está incluido en las unidades de alojamiento, el precio podrá revisarse mensualmente en la misma proporción en la que la variación de los precios aplicados a acens por la compañía eléctrica modifiquen el coste del servicio de alojamiento compartido.

En servicios de alojamiento dedicado con consumo eléctrico incluido y en servicios de alojamiento dedicado con consumo eléctrico aparte, en el que dicho consumo se incluya en el circuito eléctrico, el precio podrá revisarse mensualmente en la misma proporción en la que la variación de los precios aplicados a acens por la compañía eléctrica modifiquen el coste del servicio de alojamiento compartido.

En caso de realizarse una renovación de contrato que contenga circuitos eléctricos con consumo incluido, rack/medio rack con consumo eléctrico incluido, alojamiento compartido con consumo incluido y servicio de consumo facturable, se aplicarán los precios de portfolio aplicables en el momento en que se realice dicha renovación.

3. Derechos y Obligaciones del Cliente

A los efectos de que acens pueda cumplir con las obligaciones asumidas en el presente Contrato, el Cliente se obliga a: (a) facilitar toda la información sobre los Equipos, libre de gastos, que le sea requerida por acens para la adecuada prestación de los Servicios; (b) facilitar a acens toda la documentación, información y colaboración que precise para la defensa de los intereses del Cliente y/o para justificar ante la entidad aseguradora que corresponda, cualquier siniestro o daño y (c) acens facilitará al Cliente la interconexión de sus Equipos a Internet y el acceso de sus Equipos a la red de alimentación a través de su Infraestructura.

El Cliente se obliga a mantener y actualizar un inventario completo y exacto de sus Equipos depositados en el Espacio Asignado. Toda modificación de los Equipos depositados deberá ser previamente aprobada por **acens**. El Cliente se asegurará que dichos Equipos estén debidamente identificados, cumplan con las especificaciones técnicas apropiadas, cuenten con las homologaciones precisas para ello y estén configurados con el interfaz y protocolos de comunicación acordados por **acens**. Será responsabilidad del Cliente, la obtención de todo elemento mueble que considere debe conformar la base para albergar sus Equipos y que no sean proporcionados por **acens** de conformidad con lo establecido en el presente Contrato.

Dentro del Espacio Asignado, el Cliente podrá instalar Equipos adicionales o mejorar los previamente instalados, previo consentimiento expreso de **acens** y de conformidad con las normas que determine al efecto. Para que **acens** pueda aprobar la ubicación e instalación de los Equipos del Cliente y determinar su plazo de instalación, deberá disponer, al menos, de la siguiente documentación: (a) descripción de todos los equipos adicionales y las mejoras que se quieran realizar en los Equipos ya instalados; (b) el plano de disposición de los Equipos adicionales y el conexionado; (c) las características técnicas de los Equipos a instalar, entre las que deberán estar expresamente incluidas las certificaciones de los Equipos, las necesidades de consumo eléctrico, dimensiones físicas, pesos y disipación térmica.

El Cliente informará del listado de personas autorizadas y la Clave Secreta necesaria para la realización de solicitudes. Esta Clave Secreta se podrá modificar a lo largo de la vida del contrato, siendo obligación del Cliente informar de dicho cambio.

Está terminantemente prohibido, salvo autorización expresa de **acens**, que el personal autorizado del Cliente que acceda a las dependencias de **acens**, manipule cualesquiera bienes o materiales distintos a los instalados por el Cliente, así como la Infraestructura de las Instalaciones. En el supuesto de que ocurriera, y siempre y cuando se produjera como consecuencia algún daño en los bienes o instalaciones de **acens**, el Cliente está obligado a abonar, como cláusula penal acumulativa, el diez (10%) por ciento de las cuotas aplicables durante el periodo de un (1) año de contrato, más la correspondiente indemnización por daños y perjuicios ocasionados en dichos bienes, sin perjuicio de la facultad de **acens** de resolver el presente contrato. **acens**, ante situaciones graves o muy graves, podrá proceder por sí misma a la desconexión de su red de cualquier aparato, equipo del Cliente que pueda introducir perturbaciones en la misma o afectar en cualquier forma al normal funcionamiento de sus servicios, o de los equipos y/o sistemas de otros clientes allí conectados.

El Cliente es el único responsable de la operación y gestión de sus Equipos, así como de los datos incorporados, almacenados y tratados en los mismos, siendo por tanto responsable último de todo ello.

El Cliente se obliga al adecuado uso de las Instalaciones, Infraestructuras y de las distintas prestaciones del Servicio, únicamente conforme a los usos para los que estuviesen previstos y sin causar ningún daño o perjuicio, directo o indirecto en los mismos y a los demás usuarios de los mismos.

En caso de que se realicen obras, el Cliente hará entrega a **acens** de un documento escrito firmado aceptando el modo en que éstas se han efectuado.

El Cliente deberá observar todas las reglas y condiciones que **acens** pueda imponer sobre la utilización del Inmueble, Espacio Asignado, instalaciones técnicas, local y Servicios, en aras de poder prestar un óptimo y adecuado Servicio.

El Cliente deberá solicitar con un preaviso de al menos dos (2) días hábiles la recogida de cualquier equipo depositado en las dependencias de **acens**, siendo condición imprescindible para hacerlo el estar al corriente de pago. La recogida deberá realizarse en todo caso en día hábil.

El Cliente dispondrá de un plazo de siete (7) días, para instalar y probar sus Equipos. Al término de este plazo, **acens** comenzará a devengar el derecho de facturación por los Servicios objeto del presente Contrato.

El Cliente será responsable de cumplir las normas y obligaciones con respecto al licenciamiento de todo software que esté en uso dentro de sus Equipos.

4. Abono de los servicios.

Como contraprestación por los Servicios prestados, el Cliente abonará a **acens**, en función del Espacio asignado que contrate, las cuotas de alta y uso del Servicio, todo ello, de conformidad con los términos que se establecen en la correspondiente Orden de Pedido. Todos los cargos mensuales serán siempre los correspondientes a la modalidad operativa en cada momento. Cualquier modificación del Servicio que implique un incremento del espacio Asignado, así como de los niveles y volúmenes de caudal y/o equipos contratados, requerirá el abono por parte del Cliente de la diferencia entre el cargo inicial y el que resulte de la modificación de los niveles, volúmenes y espacios solicitados.

5. Garantía de cumplimiento.

El Cliente, como garantía de cumplimiento de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato, deposita en concepto de derecho de prenda a favor de **acens** bienes del Cliente: servidores, equipos o cualesquiera dispositivos que se encuentren alojados en las dependencias de **acens** con motivo del presente contrato.

acens como acreedor del derecho, podrá retener los bienes en su poder hasta que se le pague el crédito, siendo a cargo del Cliente el abono de los gastos en los que **acens** incurra para su conservación.

El Cliente podrá restituir la posesión de los bienes cuando abone la cantidad adeudada junto a los intereses que se devengaran, así como otras cantidades exigibles por este Contrato.

Hasta la devolución de los bienes al Cliente, **acens** los guardará y custodiará con la diligencia debida para su correcto mantenimiento.

En caso de que no se satisficiera el crédito debido por el Cliente en el plazo de 90 días, **acens** podrá enajenar la prenda ante notario y siguiendo los cauces legalmente establecidos.

Con independencia de lo arriba referido, será de aplicación todo lo dispuesto en el Código Civil al derecho de prenda.

6. Extinción del Contrato

En caso de extinción de la prestación de los Servicios por cualquier causa, el Cliente procederá, a su cargo, y bajo la supervisión de **acens**, a la retirada de los Equipos de su titularidad ubicados en las instalaciones de **acens** en el plazo máximo de 5 días. Si el Cliente, por cualquier motivo, no pudiera retirar los Equipos en el plazo establecido, deberá abonar a **acens** las tarifas aplicables al tiempo en exceso en que hubiera incurrido, más un diez (10%) por ciento de las tarifas aplicables. Sin perjuicio de lo anterior, **acens** podrá proceder por sí misma, a la retirada de los Equipos titularidad del Cliente. Los cargos derivados de esta gestión serán por cuenta del Cliente. El Cliente deberá devolver a **acens** todo el equipamiento que sea propiedad de **acens**. Si el Cliente por cualquier motivo, no pudiera devolver este equipamiento en perfecto estado de funcionamiento, deberá abonar a **acens** el valor de dicho equipamiento. En caso de que el contrato termine por causa imputable al Cliente, éste asumirá cualquier gasto que se derive del desmonte y retirada de mismo.

7. Condiciones de utilización del servicio

- Alquiler de armarios (“Racks”)

Espacio Disponible

El Cliente podrá alojar Equipos en el espacio contratado, medio (1/2) rack o un (1) rack, teniendo en cuenta que pudiera ser necesario incrementar los circuitos de alimentación para el correcto funcionamiento de dichos Equipos en caso de una alta densidad de ocupación, lo que implicaría la facturación adicional de los circuitos necesarios incorporados.

Todos los equipos deberán de encajar en los racks sin que para ello sea necesaria la alteración irreversible del mismo. En caso de que el Cliente ocasione daños irreversibles en el rack o racks que le han sido asignados tendrá que abonar a acens la cantidad correspondiente a la compra de otro idéntico o de características similares. acens justificará documentalmente al Cliente el coste del rack sustituido.

Especificaciones

Todos los racks vienen dotados de dos (2) líneas de alimentación eléctrica independientes (en el caso de ½ rack sólo hay una (1) línea en el servicio estándar). El uso de estas líneas está incluido en el precio bajo las condiciones del servicio de suministro eléctrico detalladas más adelante.

Todos los racks vienen pre cableados con doce (12) puertos RJ-45 que llegan hasta un repartidor de cableado para permitir la interconexión interna según las condiciones de este servicio detalladas más adelante. Dos (2) de dichos puertos se destinan por defecto a proporcionar acceso redundante a través de conmutadores distintos a la red interna de acens para poder prestar diferentes Servicios Adicionales, tales como Conectividad Gestionada, backup, monitorización, Firewall, etc. Cada uno de estos servicios deberá ser contratado independientemente.

Los puertos serán configurados para aceptar conexiones Ethernet a 100 Mbps o 1Gbps.

Si el Cliente requiere puertos adicionales a los arriba indicados, ya sea porque agota los doce (12) disponibles o porque necesita puertos diferentes (fibra o coaxial) acens instalará y cableará dichos puertos facturando al Cliente el precio correspondiente como Gasto Reembolsable.

Acceso

El acceso al CPD se realiza mediante tarjeta de proximidad RFID y reconocimiento biométrico (facial) que se facilitarán/habilitarán para el personal expresamente autorizado por el Cliente. Todas las tarjetas emitidas serán personales y tendrán una validez limitada y restringida según sea cada caso. acens emitirá por motivos de seguridad un máximo de cinco (5) tarjetas magnéticas activas por Cliente.

Para proceder a la apertura del rack para la operación de los equipos que vaya a realizar el Cliente y una vez haya accedido al CPD el personal autorizado, el personal de Seguridad de acens dispondrá de las llaves de los armarios para realizar su apertura para la intervención y su cierre al finalizar la misma.

Reserva de Racks

En cualquier momento el Cliente podrá solicitar una reserva de espacio dentro del Inmueble, siempre y cuando no haya reservado dicho espacio con anterioridad y haya transcurrido el tiempo contratado (es decir, no es posible volver a reservar un espacio que ya ha sido reservado y no utilizado). En función de su disponibilidad, el espacio reservado puede ser adyacente al espacio contratado o no.

En el caso de que se encontrasen disponibles en el momento de la solicitud (si ésta no se realiza en el momento de la contratación) el Cliente podrá reservar racks adyacentes al contratado.

La reserva tendrá un coste mensual que en ningún caso será reembolsado al cliente, independientemente de que finalmente contrate el uso del espacio reservado o no.

La reserva de espacio tendrá una duración máxima de seis (6) meses, pasados los cuales el Cliente perderá el derecho a contratar dicho espacio. Dicho plazo es independiente de la duración del Contrato de Alojamiento.

- Alquiler de espacio (“Jaulas”)

Espacio

Cuando el Cliente solicite el alquiler de un espacio cerrado, acens lo aislará mediante rejas dado que por motivos de seguridad, ventilación etc. no es posible el uso de paredes. La jaula se suministra diáfana, esto es, sin ningún tipo de rack ni bastidor.

Especificaciones

Todas las jaulas vienen dotadas de dos (2) líneas de alimentación eléctrica independientes. Todas las jaulas vienen pre cableadas con doce (12) puertos RJ-45 que llegan desde un repartidor de cableado para permitir la interconexión interna según las condiciones de este servicio detalladas más adelante.

Dos (2) de estos puertos se destinan por defecto a proporcionar acceso redundante a la red interna de acens para poder prestar distintos servicios tales como Conectividad Gestionada, backup, monitorización, Firewall, etc. Cada uno de estos servicios deberá ser contratado independientemente.

Si el Cliente requiere puertos adicionales, ya sea porque agota los puertos disponibles o porque necesita puertos diferentes (fibra o coaxial) acens instalará y cableará dichos puertos facturando al Cliente el precio correspondiente.

Acceso

El acceso al CPD se realiza a través de tarjeta de proximidad RFID y reconocimiento biométrico (facial) que se facilitarán/habilitarán para el personal expresamente autorizado por el Cliente. Todas las tarjetas emitidas serán personales y tendrán una validez limitada y restringida según sea cada caso. acens emitirá por motivos de seguridad un máximo de cinco (5) tarjetas magnéticas activas por Cliente.

Para proceder a la apertura de la jaula y los racks para la operación de los equipos que vaya a realizar el Cliente y una vez haya accedido al CPD el personal autorizado, el personal de Seguridad de acens dispondrá de las llaves de la jaula y los armarios para realizar su apertura para la intervención y su cierre al finalizar la misma.

acens suministrará las líneas de alimentación eléctricas con regletas estándar de 19” y de 9 tomas “Schuko” de 16 amperios. La potencia eléctrica utilizable por cada línea suministrada por acens es de 8 amperios. Como consumo medio, acens no garantiza la disponibilidad de más potencia en ninguna de las líneas eléctricas.

Todas las líneas tienen una limitación de 16 amperios por lo que, consiguientemente, el diferencial saltará si en algún momento se alcanza ese límite. Sin embargo, dicha limitación se impone únicamente por motivos de seguridad y para poder soportar picos temporales de consumo, pero en ningún momento implica que el Cliente pueda tener un consumo medio de más de 8 amperios.

En caso de precisar líneas de 32 amperios, tanto las líneas como las regletas correspondientes (con tomas de tipo “Schuko” y/o “IEC”) se considerarán facturables de manera adicional al precio del servicio base.

En caso de que los Equipos del Cliente ocasionen daños a la instalación eléctrica de acens, éste está obligado a abonar a acens, todos los costes, directos e indirectos, que se deriven de la reparación de los mismos. acens presentará las facturas correspondientes, justificando dichos costes.

- Alquiler de espacio compartido (por “U”)

Espacio

Cuando el cliente solicite alojar sus servidores en un armario que no será de su uso exclusivo.

Especificaciones

En ese caso se contratará el espacio por Us de rack, considerando además el consumo eléctrico incluido para alojar alimentar el equipo propiedad del cliente. Se estima un consumo mensual por cada U ocupada de 49 KWh y se aplica un precio €/KWh en función del precio €/KWh que el proveedor de energía eléctrica aplica a acens. En caso de incrementarse el coste de la energía, acens se reserva el derecho de incrementar el precio del concepto de alquiler de espacio compartido en la proporción en que el coste se haya visto modificado.

Acceso

En esta modalidad el cliente no tendrá acceso al CPD y cualquier instalación, intervención y/o retirada de Equipos en o desde el armario asignado precisará de la acción de personal cualificado de acens.

Para la prestación de los Servicios como Conectividad Gestionada, Backup, Monitorización, Firewall, etc. el Cliente deberá establecer una conexión a la red IP de acens.

El servicio estándar de alojamiento incluye puertos de conmutador Ethernet a 1Gbps sobre cableado UTP y conectores RJ45.

El protocolo de red empleado es IP versión 4.

Será acens quien asigne las direcciones IP necesarias que deberá emplear el Cliente en esta comunicación. Estas direcciones podrán ser bien de tipo “privado” o bien de tipo “público” según el tipo de servicio requerido.

No se emplearán protocolos de encaminamiento en estas conexiones, salvo que acens así lo acuerde explícitamente con el Cliente.

En el caso de que el servicio prestado incluya una conexión redundante con la red IP de acens, esta se prestará mediante conexiones independientes a dos conmutadores diferentes. En la configuración estándar, ambos conmutadores se presentarán como el mismo dispositivo de nivel 3 (IP – Gateway por defecto) y un enlace estará en estado “stand-by”. Será por cuenta del Cliente diseñar su arquitectura interna de modo que pueda aprovechar la redundancia ofrecida.

acens proporciona una conexión a su red, a través de la cual el Cliente puede acceder a Internet a través de las distintas rutas que están establecidas con diferentes operadores.

acens asignará direcciones IP públicas al Cliente según su necesidad y siguiendo las normas de RIPE (www.ripe.net). Para ello, el Cliente deberá facilitar los datos necesarios para hacer la gestión con RIPE. Las direcciones IP públicas se consideran dentro del servicio al Cliente por lo que el Cliente tendrá que devolver estas direcciones cuando deje de formar parte de la red IP de acens.

En el caso de que el Cliente disponga ya de direcciones IP propias que desea encaminar a través del Sistema Autónomo de acens se estudiará esta posibilidad y se ofrecerá si fuese factible.

Si el Cliente dispone de Sistema Autónomo propio, acens le podrá ofrecer servicios de peering o de tránsito vía BGP4. Estos servicios no están incluidos en la propuesta estándar del Servicio y serían objeto de un estudio aparte y podrían suponer la existencia de un ítem facturable adicional.

El Cliente en ningún momento podrá elegir por qué ruta se encamina su tráfico, siendo por cuenta de **acens** la gestión de la conectividad. **acens** gestionará la conectividad de forma que los paquetes IP utilicen la mejor ruta para llegar a su destino en todo momento, y se encargará de que, en caso de caída del servicio de algún operador, todo el tráfico sea reencaminado a través de las demás rutas, evitando cortes de servicio.

acens no impondrá un límite de ancho de banda al Cliente, pudiendo el Cliente usar todo el ancho de banda que esté disponible en cada momento. **acens** se compromete a mantener un ancho de banda suficiente para satisfacer las necesidades constantes de todos los clientes alojados en el CPD. Además, **acens** dispondrá en todo momento de ancho de banda en exceso para poder cursar los picos de tráfico (entendiéndose como pico un aumento significativo y repentino de su caudal de transferencia), pero en ningún momento los picos soportados ocasionarán un incremento superior al veinte por ciento (20%) del ancho de banda total cursado por **acens** (entendiéndose ancho de banda cursado por **acens** como el total de ancho de banda medio ocupado por todos los clientes del CPD, tomándose la referencia mensualmente).

El Cliente contratará, a priori, el total de transferencia que prevea va a necesitar cada mes, pagándolo en la factura correspondiente a los servicios para ese mes (que se emite el primer día del mes). Si el Cliente sobrepasa esta transferencia, **acens** le facturará los excesos, en concepto de Gastos Adicionales, en tramos de 10 GB al precio vigente en cada momento. El Cliente podrá variar cada mes la transferencia contratada, notificando por escrito a **acens** la transferencia que desea contratar cada mes, y a más tardar el día 20 del mes anterior. En caso de que **acens** no reciba ninguna petición de cambio, se entenderá que el Cliente no desea cambiar la tasa de transferencia que tenga contratada.

El Cliente podrá solicitar la conexión con equipos de otros clientes u operadores alojados en el Inmueble. Para ello, la otra parte deberá manifestar su aprobación por escrito. Esta conexión podrá ser bien “física”, que consistiría en una conexión de uno o varios tramos de cableado que unan directamente los dos extremos o bien podrá ser “lógica”, en cuyo caso se trataría de una conexión IP privada sobre un segmento Ethernet virtual (VLAN) que configurará **acens** para facilitar la conexión privada entre ambos extremos. Para este último caso, ambos extremos deberán disponer no solamente de puertos de cableado sino también de puertos de conmutador en la red de **acens**. Será **acens** quién asigne las direcciones IP necesarias.

Para poder solicitar una interconexión con otro rack o jaula, es necesario que tanto el rack o jaula del Cliente que lo solicita, como el rack o jaula destino tengan puertos disponibles para el tipo de interconexión solicitada. Una vez realizada por **acens** la interconexión y probada, ambos beneficiarios (los dos clientes que se interconectan) deberán de firmar la conformidad. Una vez firmada dicha conformidad, el servicio se dará por entregado y cualquier modificación se considerará una nueva interconexión y se seguirá el proceso entero de nuevo (y se facturará conforme a ello).

En caso de problemas causados por el cableado o algún otro factor de la conexión, **acens** los solucionará sin coste alguno para el Cliente.

El Servicio incluye monitorización de Equipos y puertos del Cliente. Tanto en monitorización en modalidad BASE como en caso de que el Cliente contrate alguno de los planes de monitorización de pago (modalidades AVANZADA y PLATINO), **acens** configurará sus equipos de monitorización para recibir alarmas en caso de fallo de los Equipos del Cliente. Si fuese necesario, el Cliente deberá previamente facilitar el acceso a los sistemas que van a ser monitorizados si fuese necesario instalar por parte de **acens** algún software adicional.

En caso de alarma, **acens** notificará al Cliente por la vía definida según la modalidad de monitorización contratada, para que el Cliente solucione el problema.

- Actuación remota “manos remotas”

El Cliente podrá solicitar la realización de actuaciones sobre sus Equipos por parte de personal técnico de **acens**. En ningún momento el personal técnico de **acens** llevará a cabo actuación alguna por iniciativa propia sin que el Cliente lo autorice.

Las actuaciones comprendidas en el servicio de manos remotas excluyen aquellas que hagan necesario desenrackar o abrir carcasas, que necesiten ser realizadas por dos o más técnicos y/o hagan necesario el uso de maquinaria adicional y/o las que entren en contradicción con la garantía de los fabricantes.

Los servicios estándar de alquiler de racks llevan asociado un tiempo mensual de manos remotas: una (1) hora al mes para el alquiler de medio rack y dos (2) horas al mes para el alquiler de rack completo.

Las peticiones de actuación se realizarán por teléfono y sólo podrán ser solicitadas por personas autorizadas por el Cliente y que conozcan la Clave Secreta del mismo. En el momento de solicitar la actuación, el técnico de **acens** preguntará la Clave Secreta antes de proceder y será condición obligatoria para la realización de cualquier actuación que la respuesta haya sido la establecida por el Cliente.

Alternativamente las solicitudes podrán ser realizadas mediante ticket, especificándose detallada e inequívocamente qué acciones deben realizarse

Las actuaciones se contabilizarán en intervalos de treinta (30) minutos aplicándose la tarifa correspondiente.

La forma de descontar tiempo del que está incluido en el servicio estándar es por fracciones de 30 minutos en horario de lunes a viernes laborables de 08:00 a 20:00 y multiplicando por 2 y redondeando en fracciones de 30 minutos en horario de lunes a viernes laborables de 20:00 a 08:00 del día siguiente, fines de semana y festivos nacionales, autonómicos o locales en la ubicación del CPD (Madrid y/o Barcelona).

En el caso de que el Cliente hubiera consumido las horas de manos remotas incluidas en el servicio de alquiler de armarios, las solicitudes de actuación de manos remotas se recibirán como solicitudes de horas de soporte, facturándose de manera adicional.

acens ayudará al Cliente, siendo la responsabilidad última de este sobre todo lo que se haga.

Toda actuación será documentada mediante ticket identificado y asociado al usuario del Cliente que contenga el listado de sus contratos, así como la relación de los contactos autorizados, que recogerá, hora de recepción de la petición de actuación, persona que realiza la petición, descripción de la actuación solicitada, técnico que realiza la actuación, tiempo total de la actuación, resultado de la actuación (cuando corresponda) y comentarios. A petición del Cliente, **acens** preparará informes de las actuaciones llevadas a cabo durante los últimos seis meses.

- **Sustitución de cintas**

El Cliente ha de proporcionar un plan de sustitución de cintas de back-up en el que se especifique detalladamente qué cintas se deben de introducir en la unidad y en qué momento. Dicho plan deberá ser aprobado por **acens**, asumiendo desde dicho momento la responsabilidad de realizar las sustituciones según el plan acordado.

En caso de que existan medidas especiales a tomar en caso de emergencia, deberán estar recogidas en el plan de sustitución. **acens** sustituirá las cintas siguiendo con el plan de sustitución.

El Cliente proporcionará las cintas debidamente rotuladas de acuerdo con el plan de sustitución.

En caso de que alguna cinta esté en mal estado o se estropee con el uso, será responsabilidad del Cliente proporcionar una nueva y llevar a cabo las acciones preventivas y/o correctivas pertinentes. **acens** no se hace responsable por la posible pérdida del contenido de la/las cintas ni restituirá este contenido.

- **Alquiler de equipos**

Los equipos que **acens** alquile al Cliente serán mantenidos y gestionados por **acens** de acuerdo con las especificaciones suministradas.

Todos los equipos alquilados por el Cliente serán alojados en su Espacio Asignado, por lo que el Cliente tendrá que contratar el espacio suficiente para el alojamiento de los mismos.

El Cliente no podrá modificar los equipos (ni física ni lógicamente). Sólo **acens** conocerá las claves necesarias (caso de existir) para acceder a la configuración de los mismos.

En caso de que el Cliente ocasione daños a cualquier equipo que tenga en régimen de alquiler, tendrá la obligación de pagar los costes de reparación o uno nuevo.

El Cliente podrá solicitar modificaciones en la configuración de los equipos a **acens** y **acens** se encargará de llevar a cabo estos cambios.

En caso de que algún equipo requiera que el Cliente tenga acceso al mismo con privilegios de administración (es decir, que el Cliente pueda modificar parámetros de la configuración del mismo), **acens** no será responsable de posibles errores en el funcionamiento del equipo ocasionados por actuaciones indebidas del Cliente.

Este Servicio tiene una duración mínima de doce (12) meses desde el momento de su puesta en marcha.

- **Soporte**

Este Servicio consiste en la puesta a disposición del Cliente de personal cualificado de **acens** para la resolución de problemas, instalación y configuración de sistemas, diseño de políticas de seguridad, etc. El servicio se facturará por horas. El Cliente realizará la petición vía telefónica o mediante ticket desde el usuario autorizado y deberá aceptar el coste indicado y que se compute en el número de actuaciones realizadas durante el mes si tuviera contratada adicionalmente una bolsa de horas o un complemento similar incluido en su producto.

acens ayudará al Cliente, siendo la responsabilidad última de este sobre todo lo que se haga.

- **Cambio de tipo o modalidad del servicio**

En caso de que el Cliente, una vez contratado el servicio de alquiler en rack, decida cambiar de modalidad, es decir, migrar de ½ rack a 1 rack completo o viceversa, el coste del cambio será:

De ½ rack a 1 rack: se descontará del precio de alta correspondiente a 1 rack el 75% del alta pagada por el ½ rack.

De 1 rack a ½ rack: el coste de esta migración se considerará según la duración del contrato en vigor y su permanencia.

8. Responsabilidad por el uso de servicio.

acens será responsable de la prestación del servicio soporte, Atención al Cliente y de la gestión de incidencias.

acens no garantiza que terceros no autorizados no puedan tener conocimiento de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso de Internet que puedan hacer los Clientes o que no puedan acceder, y en su caso, interceptar, eliminar, alterar, modificar o manipular, de cualquier modo, los contenidos y

comunicaciones de toda clase que los Clientes transmitan difundan, almacenen, pongan a disposición, reciban obtengan o accedan a través del Acceso a Internet o de Banda Ancha.

acens excluye, con toda la extensión que permite el ordenamiento jurídico, toda responsabilidad por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que puedan deberse al conocimiento que puedan tener los terceros de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso de Internet que puedan hacer los usuarios o que puedan deberse al acceso, y en su caso, a la interceptación, eliminación, alteración, modificación, o manipulación de cualquier modo de los contenidos y comunicaciones de toda clase que los usuarios transmitan, difundan, almacenen, pongan a disposición, reciban, obtengan o accedan a través del acceso a internet de banda ancha.

acens excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieren deberse al acceso y la utilización del servicio por el Cliente o por otros usuarios en contra de lo dispuesto en estas condiciones.

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 si mismos o hacen accesibles a otros Clientes.

acens excluye 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 si mismos y proporcionan o hacen accesibles a otros usuarios y en particular, aunque no de modo exhaustivo, por los daños y perjuicios de toda la 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 a través del servicio.

9. Uso correcto del servicio

Sin perjuicio de las condiciones de uso del Servicio que en su caso se establezca, 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 de acens, situadas en:

<http://www.acens.com/corporativo/condiciones-de-uso/> 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 incumplimiento de cualquiera de estas condiciones implica directamente la anulación de la solicitud.

El tratamiento de datos de carácter personal se regula de acuerdo con lo estipulado en las Condiciones Generales de acens.

10. Subcontratación

El Cliente autoriza expresamente a acens a subcontratar los Servicios objeto de las presentes condiciones particulares, así como el tratamiento de los datos de carácter personal a los que acens acceda en calidad de encargado del tratamiento. En todo caso, acens se compromete a suscribir con el subcontratista un acuerdo

por el que éste se comprometa al cumplimiento de las obligaciones aplicables al servicio y contenidas en las Condiciones Generales de **acens**.