

Condiciones Particulares Microsoft 365 con Backup

Objeto

Los términos y condiciones Particulares que se incorporan en el presente documento, en adelante, (las “Condiciones Particulares”) regulan el servicio **Microsoft 365 con Backup** (en lo sucesivo, 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 a sus clientes del Servicio.

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.

La finalización del proceso de compra por cualquier 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. Asimismo, la aceptación de la contratación supone que el CLIENTE manifiesta haber leído, entendido y aceptado también las condiciones generales de uso de los servicios online de Microsoft, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación en: <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>

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

Descripción del servicio

El presente SERVICIO se comercializa en tres modalidades distintas y está compuesto por dos productos, siendo este SERVICIO indivisible.

Microsoft 365 Empresa Básico + Backup M365:

- Licencia Microsoft 365 Empresa Básica
- Licencia Cloud Backup M365 Gestionado. Retención 1 año.

Microsoft 365 Empresa Estándar + Backup M365:

- Licencia Microsoft 365 Empresa Estándar
- Licencia Cloud Backup M365 Gestionado. Retención 1 año.

Microsoft 365 Empresa Premium + Backup M365:

- Licencia Microsoft 365 Empresa Premium
- Licencia Cloud Backup M365 Gestionado. Retención 1 año.

Microsoft 365 es un servicio basado en la nube diseñado para ayudar a satisfacer las necesidades de su organización en cuanto a seguridad, confiabilidad y productividad del usuario sólidas.

El servicio de Microsoft 365 es titularidad de EL PROVEEDOR quien es el encargado y responsable frente al CLIENTE de prestar EL SERVICIO y del correcto funcionamiento del SERVICIO, pudiendo incluir condiciones y términos adicionales de uso del servicio en la dirección url <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement> que el PROVEEDOR ponga a disposición de los usuarios del SERVICIO.

acens exclusivamente presta al CLIENTE el Servicio Soporte, atención y gestión de incidencias del SERVICIO y realiza la gestión de cobro del SERVICIO. Las características en detalle de los servicios Microsoft 365, anteriormente denominados Office 365, con la descripción de la funcionalidad detallada y las condiciones económicas, está descrita en la siguiente ubicación: <https://docs.microsoft.com/es-es/office365/servicedescriptions/office-365-service-descriptions-technetlibrary>

Los SERVICIOS tienen un periodo de vigencia denominado “suscripción” o “periodo de suscripción” determinado por Microsoft. Finalizado este periodo de tiempo, es decir, llegada la “fecha fin de suscripción” los SERVICIOS se renuevan automáticamente según las condiciones recogidas en las presentes Condiciones Particulares y en su defecto, en las Condiciones Generales.

Cloud Backup M365 está basado en la solución del fabricante Commvault reconocida por la consultora Gartner como uno de los líderes en el mercado en el ámbito de la seguridad del dato. El servicio de Cloud Backup M365 ofrece a los clientes que lo contraten la posibilidad de realizar copias de seguridad y recuperar la información respaldada de las principales aplicaciones de Microsoft 365: Exchange Online, SharePoint Online, OneDrive para la Empresa, y los equipos de Microsoft Teams.

Las características en detalle de los servicios Microsoft 365, anteriormente denominados Office 365, con la descripción de la funcionalidad detallada, está descrita en la siguiente ubicación: <https://learn.microsoft.com/es-es/office365/servicedescriptions/office-365-service-descriptions-technet-library>

Los servicios están sujetos a las normas desarrolladas por Microsoft para la utilización de sus recursos, así como las políticas y condiciones de uso relacionadas en la dirección Web: <https://www.microsoft.com/es-es/microsoft-365/business/terms-and-conditions>

Los servicios están sujetos a las normas desarrolladas por Commvault para la utilización de sus recursos, así como las políticas y condiciones de uso relacionadas en la dirección Web: Commvault: <https://www.commvault.com/legal/master-terms-and-conditions>

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. También se ofrecerá el servicio de soporte y atención al cliente desde las herramientas online disponibles en el portal web de acens. El Servicio de Atención al Cliente se presta de lunes a viernes de 8:00 a 20:00.

Nuestro servicio está diseñado para atender exclusivamente a los administradores de la instancia de Microsoft 365, no a los usuarios a los que este administrador presta servicio. Por lo tanto, solo se aceptan solicitudes y consultas de soporte enviadas desde la cuenta autorizada del administrador

correspondiente.

El Servicio de Atención al Cliente incluye atención a incidencias del servicio de Microsoft 365, escalado a Microsoft de incidencias de plataforma, resolución de consultas sobre funcionamiento habitual del servicio, y facilitar información/instrucciones sobre cómo realizar las siguientes acciones:

- Creación y gestión de usuarios.
- Creación y gestión de grupos de distribución.
- Asignación de licencias
- Asignación de dominio al tenant.
- Configuración estándar en clientes de correo: Outlook, Outlook Mac. (Solo en versiones compatibles)
- Configuración estándar en dispositivos móviles: IOS y Android
- Inicio de sesión vía OWA/Portal de Microsoft 365
- Reestablecer contraseñas del panel de administrador de Microsoft 365
- Diagnóstico e incidencias de flujo de correo.
- Instalación de la versión Office incluida en la licencia.
- Configuración pop o imap para otros clientes de correos.
- Instalación de OneDrive incluida en la licencia.
- Acceso a las herramientas incluidas en la licencia contratada (Teams, SharePoint, etc..).

El Servicio de Atención al Cliente también incluye atención a incidencias de Cloud Backup M365, resolución de consultas sobre funcionamiento habitual del servicio y facilitar información/instrucciones sobre cómo realizar las siguientes acciones:

- Acceso al Panel de Cliente.
- Restablecimiento de claves de acceso al Panel de Cliente.
- Backup y Restauración de elementos de Microsoft 365 Exchange Online.
- Backup y Restauración de elementos de Microsoft 365 SharePoint Online.
- Backup y Restauración de elementos de Microsoft 365 OneDrive para empresa.
- Backup y Restauración de elementos de Microsoft 365 Teams.
- Soporte sobre dudas e incidencias del servicio de copias de seguridad.

Este SERVICIO no comprende la asistencia técnica de incidencias en el equipo informático del CLIENTE, configuraciones de correo externo a Microsoft 365, configuraciones avanzadas a medida o personalizadas, configuración de equipos, dispositivos y servidores, configuración de Active Directory en servidores del cliente, soporte sobre entornos híbridos alojados fuera de acens, servicios de consultoría, personalizaciones, migraciones (correo, contactos, etc.), configuración avanzada de servicios, administración delegada o soporte a Integraciones sobre servicios de terceros, configuraciones del tenant de Microsoft 365 (existe una Administración específica para ello).

Alcance del Servicio

MICROSOFT 365 EMPRESA BÁSICO + BACKUP M365

- OneDrive: 1 TB para cada usuario
- Correo Exchange: 50 GB para cada usuario
- SharePoint: 1 TB para toda la organización
- Aplicaciones web: Outlook, Word, Excel, PowerPoint, OneNote Microsoft Teams
- Copias de seguridad de las cuentas configuradas en las aplicaciones protegidas (con opción de Exchange Online, OneDrive, SharePoint y equipos de Teams).

- Acceso a Panel Web para visualización del estado del servicio. El cliente recibirá por parte de acens un usuario de “Solo lectura” para acceder al panel de control y poder visualizar los diferentes elementos protegidos, pero no podrá realizar modificaciones en las configuraciones.
- Restauración de datos protegidos por parte del equipo técnico de acens.
- Plan de retención a 1 año. La información respaldada que sea eliminada quedará almacenada y podrá ser restaurada hasta un año después de su eliminación en la ubicación original.
- Almacenamiento incluido sin coste adicional.
- Soporte 8x5 para consultas.
- Soporte 8x5 para modificaciones en la configuración del entorno y elementos protegidos.
- El SERVICIO incluye una llamada de Puesta en Marcha realizada por los agentes de Soporte de acens. Esta llamada consiste en:
 - o Vinculación del servicio Cloud Backup M365 contratado con el tenant del cliente, para lo cual el cliente tendrá que disponer y facilitar las credenciales de acceso de un usuario con permisos de administración del tenant de 365, imprescindible para continuar con la Puesta en Marcha.
 - o Configuración de las diferentes aplicaciones en Cloud Backup M365, salvo que el cliente solicite no realizar la configuración de alguna de ellas:
 - OneDrive Online
 - Exchange Online
 - SharePoint Online
 - Teams Online
 - o Protección mediante copias de seguridad de los usuarios, equipos o sitios de las aplicaciones configuradas. Se ofrecen diferentes opciones respecto al respaldo de los usuarios, sites y equipos:
 - Aplicar la copia de seguridad a algunas cuentas de la organización. Se le indica al cliente que [cree un grupo en el Directorio Activo de Microsoft 365](#) y que incluya en éste las cuentas de la organización de las que desea realizar las copias de seguridad. Una vez creado el grupo en el Directorio Activo de Microsoft 365, el cliente debe enviar vía ticket a acens la información necesaria para identificar el grupo y completar la configuración.
Si el cliente quiere modificar las cuentas que desea proteger, deberá realizar el cambio en el grupo, así como realizar la petición vía ticket a acens desde una cuenta autorizada.
 - Aplicar la copia de seguridad a todos los elementos de la organización, lo que hará que todas las cuentas de la organización queden respaldadas, pudiendo incurrir en costes adicionales, ya que el exceso de cuentas respaldadas respecto a la franquicia contratada pasará a facturarse en modalidad pago por uso.
 - En cuanto a los equipos (Teams) y sitios (SharePoint), se realizará la copia de todos, salvo que el cliente indique lo contrario o se excedan los máximos establecidos (información adicional en el apartado “Limitaciones del Servicio”).
- Peticiones dentro del alcance del SERVICIO de Cloud Backup M365:
 - Incluir o eliminar usuarios, sites o teams protegidos a petición del cliente vía ticket desde la cuenta previamente autorizada en acens.
 - Restauración de buzones completos de Exchange Online.
 - Restauración atómica de correos individuales sobre el mismo buzón de Exchange Online.
 - Restauración de sitios completos de SharePoint Online.
 - Restauración de elementos concretos alojados en un sitio de SharePoint Online determinado.
 - Restauración de un elemento concreto en otro sitio de SharePoint Online diferente del sitio original.
 - Restauración de una cuenta de OneDrive Online completa.
 - Restauración de elementos concretos de OneDrive Online.
 - Restauración de elementos concretos de OneDrive Online en otra cuenta del

tenant.

- Restauración completa de la información de un grupo concreto de Teams.
- Restauración completa de la información de un canal concreto de Teams.
- Restauración completa de la información de una pestaña concreta de Teams.
- **No están incluidas la realización de acciones fuera de este alcance.**

MICROSOFT 365 EMPRESA ESTÁNDAR + BACKUP M365

- OneDrive: 1 TB para cada usuario
- Correo Exchange: 50 GB para cada usuario
- SharePoint: 1 TB para toda la organización
- Aplicaciones web: Outlook, Word, Excel, PowerPoint, OneNote Microsoft Teams
- Microsoft Teams
- Aplicaciones PC: Outlook, Word, Excel, PowerPoint, OneNote
- Copias de seguridad de las cuentas configuradas en las aplicaciones protegidas (con opción de Exchange Online, OneDrive, SharePoint y equipos de Teams).
- Acceso a Panel Web para visualización del estado del servicio. El cliente recibirá por parte de acens un usuario de "Solo lectura" para acceder al panel de control y poder visualizar los diferentes elementos protegidos, pero no podrá realizar modificaciones en las configuraciones.
- Restauración de datos protegidos por parte del equipo técnico de acens.
- Plan de retención a 1 año. La información respaldada que sea eliminada quedará almacenada y podrá ser restaurada hasta un año después de su eliminación en la ubicación original.
- Almacenamiento incluido sin coste adicional.
- Soporte 8x5 para consultas.
- Soporte 8x5 para modificaciones en la configuración del entorno y elementos protegidos.
- El SERVICIO incluye una llamada de Puesta en Marcha realizada por los agentes de Soporte de acens. Esta llamada consiste en:

- Vinculación del servicio Cloud Backup M365 contratado con el tenant del cliente, para lo cual el cliente tendrá que disponer y facilitar las credenciales de acceso de un usuario con permisos de administración del tenant de 365, imprescindible para continuar con la Puesta en Marcha.
- Configuración de las diferentes aplicaciones en Cloud Backup M365, salvo que el cliente solicite no realizar la configuración de alguna de ellas:
 - OneDrive Online
 - Exchange Online
 - SharePoint Online
 - Teams Online
- Protección mediante copias de seguridad de los usuarios, equipos o sitios de las aplicaciones configuradas. Se ofrecen diferentes opciones respecto al respaldo de los usuarios, sites y equipos:
 - Aplicar la copia de seguridad a algunas cuentas de la organización. Se le indica al cliente que [cree un grupo en el Directorio Activo de M365](#) y que incluya en éste las cuentas de la organización de las que desea realizar las copias de seguridad. Una vez creado el grupo en el Directorio Activo de Microsoft 365, el cliente debe enviar vía ticket a acens la información necesaria para identificar el grupo y completar la configuración. Si el cliente quiere modificar las cuentas que desea proteger, deberá realizar el cambio en el grupo, así como realizar la petición vía ticket a acens desde una cuenta autorizada.
 - Aplicar la copia de seguridad a todos los elementos de la organización, lo que hará que todas las cuentas de la organización queden respaldadas, pudiendo incurrir en costes adicionales, ya que el exceso de cuentas respaldadas respecto a la franquicia contratada pasará a facturarse en modalidad pago por uso.

- En cuanto a los equipos (Teams) y sitios (SharePoint), se realizará la copia de todos, salvo que el cliente indique lo contrario o se excedan los máximos establecidos (información adicional en el apartado “Limitaciones del Servicio”).
- Peticiones dentro del alcance del SERVICIO de Cloud Backup M365:
 - Incluir o eliminar usuarios, sites o teams protegidos a petición del cliente vía ticket desde la cuenta previamente autorizada en acens.
 - Restauración de buzones completos de Exchange Online.
 - Restauración atómica de correos individuales sobre el mismo buzón de Exchange Online.
 - Restauración de sitios completos de SharePoint Online.
 - Restauración de elementos concretos alojados en un sitio de SharePoint Online determinado.
 - Restauración de un elemento concreto en otro sitio de SharePoint Online diferente del sitio original.
 - Restauración de una cuenta de OneDrive Online completa.
 - Restauración de elementos concretos de OneDrive Online.
 - Restauración de elementos concretos de OneDrive Online en otra cuenta del tenant.
 - Restauración completa de la información de un grupo concreto de Teams.
 - Restauración completa de la información de un canal concreto de Teams.
 - Restauración completa de la información de una pestaña concreta de Teams.
 - **No están incluidas la realización de acciones fuera de este alcance.**

MICROSOFT 365 EMPRESA PREMIUM + BACKUP M365

- OneDrive: 1 TB para cada usuario
- Correo Exchange: 50 GB para cada usuario
- SharePoint: 1 TB para toda la organización
- Aplicaciones web: Outlook, Word, Excel, PowerPoint, OneNote Microsoft Teams
- Microsoft Teams
- Aplicaciones PC: Outlook, Word, Excel, PowerPoint, OneNote
- Gestión de dispositivos mediante Intune
- Seguridad adicional con Microsoft Defender
- Copias de seguridad de las cuentas configuradas en las aplicaciones protegidas (con opción de Exchange Online, OneDrive, SharePoint y equipos de Teams).
- Acceso a Panel Web para visualización del estado del servicio. El cliente recibirá por parte de acens un usuario de “Solo lectura” para acceder al panel de control y poder visualizar los diferentes elementos protegidos, pero no podrá realizar modificaciones en las configuraciones.
- Restauración de datos protegidos por parte del equipo técnico de acens.
- Plan de retención a 1 año. La información respaldada que sea eliminada quedará almacenada y podrá ser restaurada hasta un año después de su eliminación en la ubicación original.
- Almacenamiento incluido sin coste adicional.
- Soporte 8x5 para consultas.
- Soporte 8x5 para modificaciones en la configuración del entorno y elementos protegidos.
- El SERVICIO incluye una llamada de Puesta en Marcha realizada por los agentes de Soporte de acens. Esta llamada consiste en:
 - Vinculación del servicio contratado Cloud Backup M365 con el tenant del cliente, para lo cual el cliente tendrá que disponer y facilitar las credenciales de acceso de un usuario con permisos de administración del tenant de 365, imprescindible para continuar con la Puesta en Marcha.
 - Configuración de las diferentes aplicaciones en Cloud Backup M365, salvo que el cliente solicite no realizar la configuración de alguna de ellas:
 - OneDrive Online

- Exchange Online
- SharePoint Online
- Teams Online
- Protección mediante copias de seguridad de los usuarios, equipos o sitios de las aplicaciones configuradas. Se ofrecen diferentes opciones respecto al respaldo de los usuarios, sites y equipos:
 - Aplicar la copia de seguridad a algunas cuentas de la organización. Se le indica al cliente que [cree un grupo en el Directorio Activo de M365](#) y que incluya en éste las cuentas de la organización de las que desea realizar las copias de seguridad. Una vez creado el grupo en el Directorio Activo de Microsoft 365, el cliente debe enviar vía ticket a acens la información necesaria para identificar el grupo y completar la configuración.
Si el cliente quiere modificar las cuentas que desea proteger, deberá realizar el cambio en el grupo, así como realizar la petición vía ticket a acens desde una cuenta autorizada.
 - Aplicar la copia de seguridad a todos los elementos de la organización, lo que hará que todas las cuentas de la organización queden respaldadas, pudiendo incurrir en costes adicionales, ya que el exceso de cuentas respaldadas respecto a la franquicia contratada pasará a facturarse en modalidad pago por uso.
 - En cuanto a los equipos (Teams) y sitios (SharePoint), se realizará la copia de todos, salvo que el cliente indique lo contrario o se excedan los máximos establecidos (información adicional en el apartado “Limitaciones del Servicio”).
- Peticiones dentro del alcance del SERVICIO de Cloud Backup M365:
 - Incluir o eliminar usuarios, sites o teams protegidos a petición del cliente vía ticket desde la cuenta previamente autorizada en acens.
 - Restauración de buzones completos de Exchange Online.
 - Restauración atómica de correos individuales sobre el mismo buzón de Exchange Online.
 - Restauración de sitios completos de SharePoint Online.
 - Restauración de elementos concretos alojados en un sitio de SharePoint Online determinado.
 - Restauración de un elemento concreto en otro sitio de SharePoint Online diferente del sitio original.
 - Restauración de una cuenta de OneDrive Online completa.
 - Restauración de elementos concretos de OneDrive Online.
 - Restauración de elementos concretos de OneDrive Online en otra cuenta del tenant.
 - Restauración completa de la información de un grupo concreto de Teams.
 - Restauración completa de la información de un canal concreto de Teams.
 - Restauración completa de la información de una pestaña concreta de Teams.
 - **No están incluidas la realización de acciones fuera de este alcance.**

Obligaciones del Cliente

- Facilitar a acens las credenciales necesarias, como el administrador global del tenant para la correcta configuración del servicio. Si fueran necesarias credenciales adicionales para el correcto funcionamiento de este servicio, el cliente deberá proporcionarlas.
- Generar y custodiar las credenciales necesarias para uso del servicio.
- Facilitar la información requerida por acens para poder completar la configuración del servicio.
- Todo lo relacionado con la configuración del tenant de Microsoft 365.
Monitorizar y revisar que las copias de seguridad se están realizando correctamente y las cuentas vinculadas son correctas.
- Abonar la cantidad máxima mensual y total de usuarios únicos protegidos en sus aplicaciones, asumiendo el coste de la franquicia de licencias contratadas, así como los excesos consecuencia

de superar la franquicia.

- Habilitar la autenticación de Custom Applications en el tenant de Sharepoint.
- El cliente recibirá por parte de acens un usuario de “Solo lectura” para acceder al panel de control de Cloud Backup M365 y poder visualizar los diferentes elementos protegidos, pero no podrá realizar modificaciones en las configuraciones. Cualquier petición para realizar acciones sobre la configuración, soporte, o acciones dentro del alcance de este servicio debe ser realizada vía ticket desde la cuenta previamente autorizada en acens. Acens se reserva el derecho de no ejecutar las acciones solicitadas por el cliente cuando la petición sea realizada desde cualquier otro medio o forma distinta de lo señalado.
- Al configurar el backup de Teams, el administrador global del tenant utilizado para dar de alta la webapp de Teams entrará a formar parte de todos los grupos de Teams por lo que se recomienda tener una cuenta dedicada de administrador global para el backup de Microsoft Teams en vez de una cuenta nominal.
- Aunque no es obligatorio, es recomendable trabajar con Grupos dentro del Directorio activo para la gestión de cuentas protegidas. La gestión de dichos grupos, en caso de existir, queda fuera del alcance del servicio de Cloud Backup M365.
- Trasladar a acens cualquier alteración del correcto funcionamiento del servicio.

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 actualizado y mantenido por el proveedor de este. Los navegadores soportados son Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox y Safari.
- El CLIENTE debe disponer del servicio Microsoft 365 y de las credenciales específicas del servicio, que se envían al cliente al finalizar la provisión de este, ya sea por parte de Microsoft o por parte de su proveedor de Microsoft 365.
- Para la correcta configuración de la solución, será necesario que el CLIENTE ejecute algún software o utilice otro tipo de mecanismo que permita al cliente introducir sus credenciales de Microsoft 365. Este software será determinado en el momento de la puesta en marcha, dependiendo de la casuística particular de cada cliente.

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 estar en posesión del CLIENTE para acceder a las secciones restringidas del portal: uso, contratación y gestión de aplicaciones, gestión de usuarios y otras gestiones administrativas.
- acens 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.

Reporte del Consumo

acens, a través del Portal de Cliente, proveerá de una herramienta de reporte del número de usuarios contratados y del número de usuarios protegidos en el momento de la consulta. Asimismo, podrá solicitar esa información a través del ticket de soporte.

Por defecto, la ejecución de los trabajos de copia de seguridad no se verá interrumpida una vez se alcance la cantidad de usuarios contratados, los usuarios adicionales configurados en el sistema serán incluidos en las copias de seguridad y se facturarán en modalidad por consumo según la tabla reflejada en el apartado "Contratación y Facturación del servicio". En la modalidad gestionada el Cliente deberá ponerse en contacto con el servicio de soporte de acens vía ticket, para modificar los usuarios respaldados o realizar algún cambio en la configuración de los mismos. No se realizará la modificación de ninguna cuenta cuando la petición sea realizada a través de cualquier medio y forma distinto de lo señalado en los puntos anteriores.

En el caso de que se quiera suprimir cuentas, se deberá llevar a cabo mediante el procedimiento indicado en <https://ayuda.acens.com/hc/es/articles/11996584995997-Eliminar-usuarios-de-la-copia-del-servicio-de-Backup-M365>. En la modalidad gestionada será responsabilidad del cliente la solicitud vía ticket a acens, desde una cuenta previamente autorizada en acens, de excluir del respaldo aquellas cuentas que no desee seguir protegiendo. Esta exclusión se aplicará en el mes natural siguiente.

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 y prestación del servicio 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 Particulares.

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.

El CLIENTE podrá solicitar la baja del servicio para que no se renueve transcurrido el periodo de permanencia del paquete. Para ello, tendrá que solicitar la baja para cada uno de los componentes (Licencias Microsoft 365 y Licencias Cloud Backup M365).

En caso de que el cliente solicite la baja de las licencias de Microsoft 365, pero no del servicio de Cloud Backup M365, este último se mantendrá activo para preservar la información respaldada del CLIENTE y se regulará según las [condiciones particulares del servicio de Cloud Backup M365](#), reduciéndose la franquicia contratada en el mismo número que las licencias de Microsoft 365, pudiéndose incurrir en excesos según modalidad pago por uso si las copias se mantuvieran activas.

En caso de que el cliente solicite la baja del servicio Cloud Backup M365, pero no del servicio de licencias Microsoft 365, estas últimas se mantendrán activas y se regularán según las [Condiciones Particulares de los Servicios Microsoft](#), a PVP.

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, sin necesidad de aviso previo.

Limitaciones del Servicio

El servicio Cloud Backup M365 incluye el almacenamiento sin coste adicional con el siguiente límite:

- El espacio básico de SharePoint incluido y respaldado será de hasta 1 TB por organización más 100 GB adicionales por cada licencia de usuario contratada.
- La protección de los sites de SharePoint está condicionada a que las cuentas de usuarios con permisos de edición o creación de dichos sites estén siendo respaldadas en las aplicaciones de Exchange / OneDrive. En caso contrario, acens no se hace responsable del correcto funcionamiento de la solución.
- El cambio del plan del backup no conlleva que la retención de los objetos cambie.
- El plan de retención será único para los usuarios del tenant, no puede existir convivencia de dos (2) o más planes de retención diferentes.
- acens no se hace responsable del contenido o los elementos de M365 ajenos al servicio que generen problemas en el correcto desempeño del servicio a la hora de realizar backups o restores.
- La programación de las copias de seguridad no será modificable y la ejecución se llevará a cabo dos veces al día.

acens se reserva el derecho de bloquear el acceso al servicio en el caso que se superen los límites y no se contrate la ampliación correspondiente al uso real efectuado por el cliente. Asimismo, acens se reserva el derecho a bloquear el servicio en el caso en el que se detecte un uso abusivo, negligente, malintencionado o que no persiga el correcto y lógico uso del mismo.

Contratación y Facturación del Servicio

El SERVICIO es un paquete que se compone de al menos una licencia tipo Business de Microsoft 365 y una licencia de Cloud Backup M365, modalidad gestionada, retención 1 año.

Los SERVICIOS de Microsoft 365 se regulan según el modelo NEW COMMERCE EXPERIENCE, este SERVICIO se ofrece únicamente en la modalidad de contratación MENSUAL-ANUAL en el que la

suscripción tiene permanencia anual, y la facturación junto con el pago serán fraccionados mensualmente. Las ampliaciones de Microsoft 365 contratadas mantendrán la misma fecha de vigencia de la primera licencia activada y serán facturadas de forma prorrateada en la factura posterior al período en que se haya producido la ampliación. Durante la vigencia de este será posible AMPLIAR la cantidad de licencias de una suscripción, pero no será posible REDUCIR dicha cantidad. La suscripción se renovará de manera automática llegada la fecha de fin de la suscripción en la misma modalidad de contratación (PERIODICIDAD) del SERVICIO. El CLIENTE tendrá la posibilidad de cancelar la suscripción de los SERVICIOS con una antelación igual o mayor a tres (3) días de la fecha de fin de suscripción reflejada en su panel de control. La renovación solo será posible mientras el PROVEEDOR no haya discontinuado la suscripción. En el supuesto de que la solicitud de cancelación sea recibida con una antelación menor a la indicada, los servicios serán prorrogados. Finalizado el periodo de suscripción de cada tipo de licencia, los precios aplicables a las licencias que continúen activas y sean renovadas serán los de precios de catálogo más recientes de acens, según la modalidad aplicable. En caso de haber firmado un nuevo contrato de renovación (RN) del SERVICIO antes de la fecha de fin de suscripción, se aplicará el precio indicado en dicho contrato tras la renovación. Opcionalmente y a exclusivo criterio de ACENS, se podrá prorrogar el descuento otorgado en el periodo anterior, en cuyo caso aplicará el porcentaje de descuento sobre los precios de catálogo vigentes.

En el caso de Cloud Backup M365 se tendrá en cuenta de cara a la facturación el pico máximo de usuarios únicos protegidos en el periodo facturado. El consumo adicional que el cliente realice por encima de la cantidad contratada (franquicia) se contabilizará en modalidad de pago por uso y se facturará mediante precio fijo (según el precio publicado para la modalidad pago por uso, en el momento del consumo adicional, en las [condiciones particulares de Cloud Backup M365](#)). El cliente podrá ampliar la cantidad de licencias franquicia, a través de pedido. Para que tenga efecto el cambio en el mes en curso, deberá realizarse la firma de la nueva ampliación al menos 72 horas antes de la próxima facturación.

Uso del Software

Cesión del Uso

La contratación del servicio Cloud Backup M365 conlleva el uso del agente de software para la realización de copias de seguridad y asistencia en la misma.

Por medio de la aceptación de las Condiciones Generales de Contratación y las presentes condiciones particulares que resultan aplicables al servicio Cloud Backup M365, acens cede el uso del software al CLIENTE única y exclusivamente en la medida de lo necesario para la ejecución de los Servicios descritos en el presente documento y para uso interno del cliente durante el periodo de duración del contrato de dicho servicio y para el ámbito territorial en que el Cliente desarrolla sus actividades.

Condiciones de uso

Cloud Backup M365 se incluye dentro de los servicios 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>

El CLIENTE se compromete a usar el agente software de conformidad con lo previsto en las condiciones aplicables a la prestación del servicio y, en particular, con lo dispuesto en la presente cláusula, así el CLIENTE no podrá:

- (a) Copiar, traducir, modificar, adaptar, alterar, crear o modificar obras derivadas del software o de cualquier otro modo modificar el software cuyo uso se licencia.

- (b) Descompilar, desensamblar o realizar ingeniería inversa sobre el software o cualquier elemento componente del mismo o de cualquier otro modo intentar derivar el código fuente del software.
- (c) Quitar o modificar cualquier señal relacionada con la naturaleza confidencial o con copyrights, marcas, nombres comerciales o cualquier otro derecho de propiedad intelectual del software.
- (d) Sub-licenciar, alquilar, prestar, distribuir o vender el software a terceros o conceder ninguna garantía sobre el software, excepto cuando el CLIENTE haya establecido una relación contractual con ACENS de las que se categorizan como operaciones de Distribuidor, no pudiendo por tanto efectuar esa doble función, si previamente se ha establecido un contrato de distribución. Permitir el acceso o uso del Software por terceros.
- (e) Distribuir cualquier parte del software en un producto de software o herramienta de desarrollo de software.
- (f) Revelar las claves o códigos de acceso para uso del software o cualquier información sobre las mismas a terceros.
- (g) El cliente no podrá cambiar, inutilizar, alterar o inhibir los componentes del sistema de facturación o las medidas de seguridad técnicas adoptadas para proteger el Software del mal uso o cualquier funcionalidad que sea incluida como parte del software licenciado.

Auditorías

acens se reserva el derecho a auditar los sistemas del cliente con el fin de comprobar que se está llevando a cabo un uso correcto del software y conforme a lo previsto en las presentes condiciones particulares. Acens notificará al Cliente con la debida antelación la realización de dichas auditorias o inspecciones y asumirá el coste de la ejecución de las mismas. En el caso de que el resultado de la auditoria o inspección muestre que el cliente está incumpliendo con los términos previstos en las presentes Condiciones Particulares, el cliente asumirá el coste de dicha inspección o auditoría, sin perjuicio del derecho de acens a resolver el presente acuerdo y, en su caso, a reclamar la correspondiente indemnización por los daños y perjuicios que le hubiera causado el cliente como consecuencia de dicho incumplimiento.

Garantías

Acens otorga los derechos y servicios regulados en el presente documento de buena fe, pero sobre la base de la entrega del software “as-is” y “as-available”. Salvo lo expresamente previsto en este acuerdo, acens no otorga ninguna otra garantía sobre los derechos o servicios otorgados, incluida pero no limitada a la futura disponibilidad del software, soporte, mantenimiento o cualquier funcionalidad, título o adecuación para un fin particular o garantías que no se deriven de la ley aplicable, de las negociaciones, costumbres o usos del sector.

Adicionalmente, acens no garantiza que el software funcione ininterrumpidamente o libre de errores, que el software identifique o filtre todo el spam, virus o cualquier otro programa que pueda causar daños al usuario o que el software funcione con cualquier combinación de hardware y software seleccionado y/o utilizado por el usuario.

Acens no será responsable de la adecuación de los resultados obtenidos por el uso del software o los datos tratados a través del software, ni de la comprobación de dichos resultados. El usuario deberá verificar dichos resultados después de recibirlos.

La responsabilidad de acens por incumplimiento de esta garantía queda limitada a la sustitución del software por otra versión o a realizar todos los esfuerzos razonables para corregir los errores que el

usuario notifique a acens durante la vigencia del presente acuerdo. En el supuesto de que no sea posible corregir el error o reemplazar el software, acens tendrá derecho a resolver el contrato y a la devolución del software (aunque este desactivado). Si bien, acens devolverá el precio abonado por el usuario en el mes inmediatamente anterior, expirando la correspondiente licencia de uso del software de forma inmediata.

En ningún caso, acens garantizará o asumirá responsabilidad por los errores, fallos o daños causados por el software debidos a la (a) incorrecta instalación del software por el usuario; (b) modificación del software realizada por el usuario; (c) utilización del software de forma contraria o incumpliendo lo previsto en este acuerdo o en la documentación del software; (d) combinación del software con hardware o software que no sea conforme al entorno operativo descrito en la documentación o (e) fallos, errores, modificación o re-ubicación de los servidores del usuario. El usuario manifiesta expresamente conocer que el uso del software depende de una conexión a Internet y otras formas de telecomunicación y que el usuario será responsable de sus comunicaciones y conexión a Internet.

Responsabilidad

Salvo que en las presentes Condiciones Particulares o en la Ley se establezca expresamente lo contrario y, exclusivamente, en la medida y extensión en que lo establezca, acens responderá únicamente de los daños directos que sufra el Cliente, y tan sólo cuando hayan sido causados directamente por acens, en ningún caso, la indemnización por dichos daños superará la suma total del precio abonado por el usuario a acens en los seis (6) meses anteriores.

La responsabilidad de acens por los daños o pérdidas indirectas, lucro cesante, pérdida de reputación, reclamaciones de los clientes del usuario o daños o pérdidas derivadas del uso de materiales, software de terceros o de proveedores contratados por acens de conformidad con las instrucciones proporcionadas por el Cliente está excluida. Asimismo, acens no responderá de la pérdida o destrucción de datos o información del Cliente o de daños o pérdidas debidas a "scrambling".

Las exclusiones y limitaciones de responsabilidad previstas en esta cláusula no resultarán aplicables en aquellos supuestos en que los daños sean causados por dolo de acens.

Derechos de propiedad intelectual

La aceptación del presente acuerdo no implica la adquisición de derechos de propiedad intelectual sobre el software. El Cliente únicamente adquiere el derecho a usar el software de conformidad con lo expresamente previsto en las presentes condiciones particulares y para la prestación de los servicios regulados en las mismas.

Acens mantendrá indemne al Cliente frente a reclamaciones de terceros fundadas en que el Software infringe derechos de propiedad intelectual de terceros en España, siempre que el Cliente notifique a acens inmediatamente la existencia y el contenido de dicha reclamación, así como delegue en acens completamente la gestión del asunto incluyendo cualquier acuerdo alcanzado. En este sentido, el Cliente deberá otorgar poderes de representación a acens y/o al titular de los derechos de propiedad intelectual, así como facilitar la información y colaboración que acens requiera para defenderse a sí mismo o al autor del software.

El compromiso de indemnizar al Cliente no se aplicará si la reclamación de infracción se refiere a (i) materiales puestos a disposición del Cliente por acens con el fin de utilizarlos, adaptarlos, procesarlos o incorporarlos y éste no siga las instrucciones de acens, (ii) modificaciones realizadas por el cliente o

terceras partes en nombre del cliente sin el consentimiento de acens; (iii) uso de cualquier forma no modificada por acens o (iv) en conexión con objetos o software no entregado o suministrado por acens o (v) de cualquier modo distinto de aquella para el que el software de desarrollado o creado.

Si una sentencia firme declara que el software, en sí mismo, infringe derechos de propiedad intelectual de terceros o, a juicio de acens, podría darse dicha situación, acens realizará todos los esfuerzos razonables para que el Cliente pueda continuar utilizando el software o alternativas con funcionalidades similares. En caso de que acens no pueda garantizar, o no pueda asegurar que el Cliente continúe utilizando el software sin que sea injustificadamente oneroso para el Cliente, acens aceptará la devolución del software y devolverá al Cliente las cantidades abonadas por el software en el mes precedente. Cualquier otra responsabilidad de acens en relación con la infracción de derechos de propiedad intelectual de terceros queda excluida.

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 recibe un servicio de soporte y mantenimiento remoto por parte del fabricante software empleado en la prestación del servicio, siendo necesario que en ocasiones este fabricante se conecte de forma remota 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, así como el autorizar el acceso por parte de CommVault Inc., entidad ubicada en Estados Unidos, con domicilio en 1 Commvault Way, Tinton Falls, NJ 07724, USA.

El Cliente declara conocer y aceptar que el Servicio incluye la realización de copias de seguridad en base a la política definida por el Cliente, incluyendo la configuración y especificación de archivos sobre los que realizar copia por parte del Cliente, realizando acens la operación y mantenimiento de la plataforma en base a esa política definida.