

Condiciones Particulares del servicio SAGE

Los términos y condiciones Particulares que se incorporan en el presente documento, en adelante, (las "Condiciones Particulares") regulan el servicio de SAGE (en adelante el SERVICIO) que acens

Technologies, S.L.U pone a disposición de Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España S.A. (referida en adelante con la marca "acens") para la comercialización del SERVICIO a sus usuarios (en adelante, el CLIENTE).

La contratación del Servicio supone la expresa y plena aceptación de las presentes Condiciones Particulares, así como los documentos que se anexen a las mismas y de las Condiciones Generales de contratación de acens.

DESCRIPCIÓN

El servicio denominado SAGE proporciona:

SAGE presenta una serie de soluciones ERP integral. Se prestará como un servicio basado en la infraestructura Cloud de acens o bien alojado en la infraestructura on-premise del CLIENTE. En el primer caso, el CLIENTE dispondrá de uno más Servidores de las soluciones Cloud que comercializa acens con un sistema operativo con licencia aportada por acens correspondiente a su contrato SPLA con el proveedor Microsoft y sobre el que estará desplegado el software de SAGE, accesible vía usuario del sistema con el licenciamiento asociado correspondiente.

ESPECIFICACIONES DE ALCANCE

El Alcance de los servicios a prestar por SAGE variará en función de la solución de SAGE comercializada por ACENS de que se trate (actualmente Sage 50c, Sage 200c, Sage ERP X3 (XRT) y Sage Despachos For Life y su evolución SAGE despachos Connected) y de las necesidades que solicite el cliente final.

Para los casos en los que el cliente contrata con Acens los sistemas que alojarán el ERP se aplicará:

- 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.
- Aunque acens cuenta con un soporte 24x7 vía correo y ticket para los aspectos relacionados con los sistemas sobre los que se aloja la solución, las incidencias propias de la aplicación SAGE contratarán con una cobertura 8x5, con franja horaria comprendida de lunes a viernes laborables según calendario de Madrid, de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 definida por SAGE y será de contacto directo entre SAGE y cliente.

SOFTWARE

Salvo contratación expresa del CLIENTE, acens no proporcionará ninguna licencia de Sistema Operativo distinta de la ya contemplada o cualquier otra aplicación software que pueda estar instalada en el sistema de CLIENTE. Respecto del software que no haya sido licenciado por acens, será responsabilidad del CLIENTE cualquier tipo de reclamación por, entre otras cosas, la adquisición y mantenimiento de las licencias de cualquier aplicación software instalado de acuerdo a las condiciones acordadas con el fabricante del software.

Así pues, en ningún caso, acens será responsable del uso realizado de licencias de software que no sean objeto del presente acuerdo o que no sea proporcionado como parte del Servicio. Asimismo, en ningún caso, acens responderá del funcionamiento incorrecto, errores, fallos o cualesquiera daños y perjuicios derivados del (i) uso incorrecto del Software o contraviniendo los términos y condiciones de las licencias de software (forme o no parte del servicio) por parte del CLIENTE (ii) modificaciones del software realizadas por el CLIENTE sin el consentimiento previo del licenciante del mismo; (iii) el uso del software proporcionado como parte del Servicio en combinación con hardware o software contraviniendo las instrucciones o características técnicas del software incluidas en la licencia o documentación del mismo.

El CLIENTE se compromete a no modificar o borrar los ficheros contenidos en el directorio de configuración de SAGE que son necesarios para el correcto funcionamiento de la aplicación SAGE, la modificación o el borrado accidental de ficheros en este directorio puede resultar en un fallo en la aplicación y solucionarla puede suponer un coste para el CLIENTE.

Sera responsabilidad del CLIENTE proporcionar la información y credenciales de acceso en el caso que contrate servicios adicionales de personalización y configuración de la solución SAGE que requieran el acceso y la realización de operaciones en su servidor.

PRECIO Y FACTURACIÓN

Para cada uno de los CLIENTES finales, la facturación de los servicios, de no existir otras condiciones negociadas e indicadas explícitamente en el contrato, se llevará a cabo del siguiente modo:

- Starpacks (si lo hubiese) y formación estándar (de calendario): se facturarán en el momento de la solicitud por parte de **acens** del contacto inicial con el cliente para el comienzo de la implantación.
- Otros servicios: una vez ejecutados.
- Proyectos en que se acuerde la facturación por hitos: al término de cada hito se facturarán los trabajos ejecutados.

Los conceptos "Otros servicios" y los Proyectos facturados por hitos requerirán de la aceptación por parte del Cliente. El Cliente no podrá demorar o negar la aceptación sin causa justificada. La demora o negativa injustificada no impedirá la facturación de los servicios.

PROTECCIÓN DE DATOS

De forma adicional a lo establecido en las condiciones generales de contratación en materia de protección de datos personales, le informamos que la prestación del servicio puede implicar que el fabricante software acceda para realizar operaciones de mantenimiento, diagnóstico o personalizaciones contratadas expresamente por el Cliente. Al contratar el servicio el Cliente autoriza expresamente a **acens** a subcontratar a "SAGE", Sage Spain, S.L., con CIF B58836321, y domicilio en Avenida de Europa (pq Empresarial la Moraleja), 19 - PLANTA 1 C, ALCOBENDAS, MADRID. Por tanto,

el CLIENTE consiente en esta subcontratación a "SAGE" para la posible monitorización en determinados casos. El CLIENTE tiene la obligación y consiente en proporcionar la información y credenciales de acceso en el caso que contrate servicios que requieran el acceso y la realización de operaciones en su servidor.

El CLIENTE declara conocer y aceptar que el servicio de SAGE y los sistemas que lo alojan no incluyen la realización de copias de seguridad, por lo que, en su caso, el CLIENTE deberá contratarlas adicionalmente, realizar dichas copias por sí mismo o contratar el servicio con un tercero, excluyendo toda responsabilidad de acens por la realización o no realización de las citadas copias de seguridad.