

Condiciones Particulares de  
los Servicios Microsoft

## Objeto

Los términos y condiciones Particulares que se incorporan en el presente documento, en adelante, (las “Condiciones Particulares”) regulan los servicios (en adelante el SERVICIO) que acens Technologies, S.L.U (“acens”) como distribuidor oficial de **Microsoft** 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).

El SERVICIO es prestado al CLIENTE por Microsoft Ireland Operations Limited (en adelante “EL PROVEEDOR”), domiciliado en la dirección: Atrium Building Block A en Carmen Hall Road, Sandyford Industrial Park , Dublin 18, Ireland.

Las presentes Condiciones Particulares 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/>

La contratación del SERVICIO supone la expresa y plena aceptación de las presentes Condiciones Particulares, así como los documentos que se anexen o referencien en 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

Microsoft Office 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 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.

## Modalidad de contratación

A partir del día 10 de marzo de 2022 los SERVICIOS se regularán según el modelo NEW COMMERCE EXPERIENCE de Microsoft, pudiendo el CLIENTE elegir la modalidad de contratación de los SERVICIOS en función de la permanencia aplicable a cada modalidad.

EL CLIENTE que tenga los SERVICIOS activos de manera previa al 10 de marzo de 2021 mantendrán las condiciones pactadas con acens no aplicando las condiciones relativas a NEW COMMERCE EXPERIENCE hasta finalizar el periodo suscripción de los SERVICIOS contratados o hasta el 1 de julio de 2022.

Llegado uno de estos supuestos, los SERVICIOS del Cliente que se prorroguen en virtud de contratos anteriores al 10 de marzo de 2022 pasarán automáticamente bajo la regulación NEW COMMERCE EXPERIENCE, debiendo el CLIENTE elegir la modalidad de contratación de cara a las renovaciones. En los casos en los que el CLIENTE no hubiera elegido una modalidad de suscripción antes del cambio al modelo NEW COMMERCE EXPERIENCE, en los casos en los que la suscripción tenga modalidad mensual se aplicará esta por defecto de manera automática según los términos del punto (i). En caso de que solo haya modalidad de permanencia anual para ese tipo de suscripción, se aplicará esta como se describe en el apartado (ii).

Los SERVICIOS contratados a partir del día 10 de marzo de 2022, como altas nuevas podrán contratarse en (i) modalidad de permanencia mensual o (ii) modalidad de permanencia anual.

- (i) Modalidad de permanencia mensual: El precio de los SERVICIOS en suscripción mensual será el PVP de catálogo incrementado en un % que determine Microsoft en cada momento. Las suscripciones se prorrogarán de manera automática llegada la fecha de caducidad de la suscripción por periodos mensuales. El Cliente tendrá la posibilidad de cancelar la suscripción de los SERVICIOS como máximo hasta 3 días antes de la fecha de fin de suscripción establecida a través de su panel de control. La cancelación y baja no eximirá del pago por parte del Cliente del total del precio hasta la finalización del plazo de suscripción.
- (ii) Modalidad de permanencia anual: El precio de los SERVICIOS en suscripción anual será el PVP vigente en cada momento. Las suscripciones se prorrogarán de manera automática llegada la fecha de caducidad de la suscripción pasando a “*Modalidad de permanencia mensual*” (aplicando las condiciones de este tipo de modalidad descrito en el apartado (i)), salvo que el Cliente señale antes de la fecha de fin de suscripción a acens su intención de mantener la modalidad de permanencia anual o que la suscripción no disponga de modalidad mensual, comprometiéndose a otros 12 meses. El Cliente tendrá la posibilidad de cancelar la suscripción de los SERVICIOS como máximo hasta 3 días antes de la fecha de fin de suscripción establecida a través de su panel de control. La cancelación de la suscripción no eximirá el pago por parte del Cliente del total del precio hasta finalización del plazo de suscripción.

Si el CLIENTE contrata una ampliación del número de licencias inicialmente contratadas bajo un tipo de suscripción, los precios de estas ampliaciones serán los mismos que los de la suscripción inicialmente contratada y se mantendrán vigentes hasta la fecha fin de la suscripción inicial. 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 de acens según la modalidad aplicable.

## 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 se presta de lunes a viernes de 8:00 a 20:00.

El servicio está dirigido a los administradores de la instancia de Microsoft 365, no a los usuarios a los que este administrador presta servicio.

El servicio incluye atención a incidencias del servicio, 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..).

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.

## Obligaciones del cliente

### Claves de acceso

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").

El CLIENTE declara conocer que, debido a sus características, los servicios son ofrecidos exclusivamente a personas físicas o jurídicas que actúan dentro del ámbito de actividad empresarial o profesional, no siendo ofrecidos a consumidores y usuarios.

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.

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.

## 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 establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio, puestos a disposición y en todo momento en la dirección web:

<https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Service-Level-Agreements-SLA-for-Online-Services>

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.

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

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

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

## Utilidad y falibilidad de los Servicios y 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 de 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.

## Identidad e información relativa a los CLIENTES proporcionada 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.

## 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.

## 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.

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

## Propiedad Intelectual

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.

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.

## Terminación

acens, 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.

## Servicios contratados en modalidad de prueba

El CLIENTE podrá contratar Servicios de Microsoft en modalidad de prueba. La contratación y el uso de estos se regirá por las disposiciones recogidas en este documento y de manera específica por las siguientes condiciones:

- El Cliente únicamente podrá contratar una licencia de prueba por cada modalidad.
- La duración de la licencia será la determinada en la compra.
- Las licencias de prueba no son renovables, finalizando su vigencia automáticamente al terminar el plazo de uso concedido en la compra.
- En caso de que el cliente desee continuar con el uso de la licencia será necesario contratar el producto de pago equivalente a la finalización del periodo de uso de prueba.
- Las licencias de prueba no incluyen dominio gratuito ni llamada de puesta en marcha.