

Condiciones Particulares del servicio

SERVICIOS VMWARE

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 partner de Broadcom 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 Broadcom Inc. y/o sus subsidiarias (en adelante el PROVEEDOR) domiciliado en: 3421 Hillview Ave Palo Alto California, 94304 United States of America

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. 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 el acuerdo de usuario final (*End User Agreement*) puestas a su disposición por el fabricante en <https://www.broadcom.com/company/legal/licensing>

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

El SERVICIO tiene por objetivo el suministro por parte de acens al CLIENTE de licenciamiento software VMware proporcionados por Broadcom. Las características del SERVICIO con la funcionalidad definida en todo momento por el fabricante estarán descritas en <https://www.vmware.com/products.html>.

acens realizará el suministro de licencias de software, así como la gestión del cobro del SERVICIO. Igualmente, acens prestará al CLIENTE el servicio de soporte, atención y gestión de incidencias exclusivamente para la modalidad “White Label Cloud Service Provider” tal como se describe a continuación. En el resto de las modalidades, el servicio de soporte técnico será prestando directamente por Broadcom al CLIENTE salvo que éste haya contratado algún servicio específico que lo incluya.

Modalidades de contratación

El SERVICIO se prestará en dos modalidades diferentes:

- **Resell/Subscription.** Esta modalidad contempla la reventa de licencias software de VMware por parte de acens al CLIENTE. En esta modalidad se incluye todo el software VMware incluido en el programa Broadcom Advantage Program. Éste incluye, pero, no se limita a los siguientes productos:
 - VMware Cloud Foundation
 - VMware vSphere Foundation/Standard/Essential+
 - VMware vSAN
 - VMware Live Recovery Protected
- **White Label.** Esta modalidad da cobertura al suministro de licencias a Hosters y proveedores de servicio bajo las condiciones establecidas en el modelo “White Label” del programa VMware Cloud Service Provider.

Condiciones de prestación del Servicio

La prestación del SERVICIO se regirá por las siguientes condiciones:

- Las características y funcionalidad del SERVICIO serán en todo momento las definidas por el fabricante. El CLIENTE podrá consultar y verificar si estas se adecúan a sus requerimientos en la descripción del producto en <https://www.vmware.com/products.html>
- En caso de modificación de la oferta por VMware/Broadcom, **acens** se reserva el derecho de modificar las condiciones de prestación del SERVICIO en los mismos términos de las modificaciones realizadas por el fabricante. En estos casos, **acens** notificará al CLIENTE de cualquier modificación que afecte al SERVICIO con un mínimo de 30 días de antelación a través de los canales habilitados para ello.
- Los SERVICIOS tienen un periodo de vigencia denominado “suscripción” o “periodo de suscripción” determinado por Broadcom y recogido en las condiciones del contrato. Finalizado este periodo de tiempo, es decir, llegada la “fecha fin de suscripción” los SERVICIOS deberán ser renovados expresamente por el CLIENTE ya que no se renovarán automáticamente dejándose sin efecto lo dispuesto en la cláusula 2. Duración y vigencia de las condiciones generales. . En caso de no renovarse, los SERVICIOS se considerarán rescindidos con carácter inmediato.
- Cualquier pedido realizado por el CLIENTE se considerará válido solamente una vez es aceptado por Broadcom. Hasta entonces **acens** se reserva el derecho de desestimar cualquier pedido realizado por el CLIENTE en caso de no poder finalizar su tramitación a VMware/Broadcom independientemente de la causa. El CLIENTE no podrá reclamar a acens compensación alguna por la cancelación del pedido.

- El CLIENTE dedicará las licencias para su uso particular o la prestación de servicio a sus clientes, pero no podrá revender las licencias a ningún otro usuario.
- El CLIENTE deberá garantizar a **acens** el acceso a Usage Meter o cualquier otro sistema de medición necesario para la monitorización de estado y uso del software objeto del contrato. Igualmente, **acens** podrá auditar en cualquier momento el uso realizado de las licencias siendo obligación del cliente poner a disposición tantos medios sean requeridos para este fin. En caso de identificar un uso inadecuado del SERVICIO, el CLIENTE deberá atender los pagos requeridos por **acens** para la subsanación de la falta de licenciamiento pudiendo incluir el pago retroactivo hasta la fecha de inicio del SERVICIO. Este derecho de auditoría permanecerá vigente hasta 3 años posterior a la finalización de la prestación del SERVICIO.
- Una vez concluida la prestación del SERVICIO, El CLIENTE se compromete a la destrucción o devolución a **acens** de cualquier copia disponible del software en cualquier medio incluyendo copias de seguridad que pudieran existir.

Condiciones particulares de la modalidad “White Label”

Adicionalmente, serán condiciones de aplicación exclusivamente para el SERVICIO en la modalidad “White Label” las siguientes:

- Podrán optar a licenciamiento bajo modelo “White Label” exclusivamente aquellos CLIENTES que constaten tener cualificación de ser *Registered VCSP Tier* en el programa *Broadcom Advantage Partner* como para la prestación de servicios de Hosting a aquellos CLIENTES que cumplan las siguientes condiciones:
- El CLIENTE tendrá derecho a los productos de software disponibles por EL PROVEEDOR en el programa “*VMware Cloud Service Provider*”
- El SERVICIO se utilizará exclusivamente para la prestación de servicios de Hosting por el CLIENTE a sus usuarios finales no pudiendo revenderlo a otros usuarios.
- El SERVICIO establecerá una cantidad mínima definida en contrato y comprometida por el CLIENTE que será facturado según el precio, periodicidad y duración establecida en el contrato independientemente del consumo realizado por el CLIENTE.
- En caso de producirse por parte del CLIENTE consumo de EL SERVICIO por encima de la cantidad comprometida, **acens** facturará al CLIENTE proporcionalmente en función de la cantidad excedida en a precio de referencia según las condiciones definidas por el fabricante que se reflejen en la oferta comercial
- Anualmente, **acens** revisará las condiciones contractuales y de precio, sujetas a las condiciones trasladadas por EL PROVEEDOR. En caso de que sea necesaria una subida de precios, **acens** realizará una comunicación hacia el cliente a tal efecto. Esta subida de precios no habilitará al cliente a dar de baja los servicios contratados, siendo la penalización por permanencia plenamente aplicable.
- **acens** prestará al CLIENTE el servicio de soporte, atención y gestión de incidencias del SERVICIO.

Facturación

Como contraprestación por el SERVICIO, el CLIENTE abonará a **acens**, una cuota recurrente de conformidad con los términos que se establecen en la correspondiente Orden de Pedido. Todos los cargos recurrentes se facturarán por anticipado con carácter mensual desde el momento de la activación de cada producto.

En caso de existir servicios por consumo, **acens** monitorizará mensualmente el uso de éstos pudiendo emitir facturas adicionales por el importe correspondiente en caso de exceder el uso a la contratación realizada en el último mes. Estos productos comprenden, pero no se limitan a licencias software, recursos de computación o los servicios de administración avanzada.

Cualquier modificación del Servicio que implique un incremento de recursos a través de una Ampliación o contratación de servicios complementarios requerirá el abono por parte del Cliente de la diferencia entre el cargo inicial y el que resulte de la modificación solicitada.

Obligaciones del Cliente

El CLIENTE será responsable del buen uso de los servicios contratados atendiendo a recomendaciones de los fabricantes. **Acens** no se hace responsable en caso del no cumplimiento especialmente en caso de que puedan afectar al rendimiento y disponibilidad del Servicio.

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 y Condiciones Particulares, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar los Servicios, los equipos informáticos de otros CLIENTES o de otros usuarios de Internet (hardware y software) así como los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos (hacking), o impedir la normal utilización o disfrute de dichos Servicios, equipos informáticos y documentos, archivos y contenidos por parte de los demás CLIENTES y de otros usuarios.

En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el Contrato o en las presentes condiciones particulares, **acens** se reserva el derecho a cancelar el Servicio sin perjuicio de que será de aplicación a abonar por cancelación anticipada el Precio pactado de los Servicios, es decir, en su caso las cuotas restantes hasta la finalización del período mínimo de permanencia que habrían

sido abonadas por el Cliente en caso de no haberse llevado a cabo la cancelación anticipada, así como reembolsar a **acens** cualquier bonificación o descuento del que se hubiese podido beneficiar a la firma del correspondiente contrato.

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.

Utilización del Servicio bajo la 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

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 del Servicios y contenidos accesibles a través del SERVICIO **acens** Y EL PROVEEDOR QUEDAN EXCLUIDOS DE TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE AL FRAUDE EN LA UTILIDAD QUE LOS USUARIOS HUBIEREN PODIDO ATRIBUIR A LOS SERVICIOS Y A LA FALIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS ACCESIBLES A TRAVES DE LOS SERVICIOS.

PROTECCION 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** podría recibir servicio de soporte y mantenimiento remoto o presencial por parte del fabricante del hardware empleado en la prestación del servicio, siendo necesario que en ocasiones este fabricante se conecte de forma remota o presencial 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 y/o presencial, así como el autorizar el acceso por parte de Broadcom Inc. empresa ubicada en Estados Unidos, y con dirección 3401 Hillview Ave, PaloAlto, CA 94304, USA.

El CLIENTE declara conocer y aceptar que el Servicio no incluye la realización de copias de seguridad o cualquier otra solución de protección de datos, por lo que, en su caso, el Cliente deberá contratarlo 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.

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.