

Condiciones Particulares del Servicio Cloud Backup M365

Objeto

Los términos y condiciones Particulares que se incorporan en el presente documento, en adelante, (las “Condiciones Particulares”) regulan el servicio Cloud Backup M365 (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.

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

Los grandes retos a los que se enfrentan las empresas hoy en día son a la recuperación de datos tras un borrado accidental, la corrupción de los mismo y los ataques de ransomware. Microsoft asegura la alta disponibilidad de su servicio, pero para asegurar la permanencia de los datos es recomendable la contratación de servicios adicionales como es el Cloud Backup M365 que proporciona acens.

Este servicio 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. Ofrece a los clientes que lo contraten la posibilidad de disponer de una solución de copia de seguridad en modalidad de servicio que permite la realización de copias de seguridad y recuperación de información de las principales aplicaciones de Microsoft 365: Exchange Online, SharePoint Online, OneDrive para la Empresa, así como 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>

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.

Nuestro servicio está diseñado para atender exclusivamente a los administradores del servicio de Cloud Backup M365 contratantes, y no a los usuarios finales que utilizan dicho servicio. Por lo tanto, solo aceptamos solicitudes y consultas de soporte enviadas desde la cuenta autorizada del administrador correspondiente.

El servicio incluye atención a incidencias del servicio, 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

ALCANCE DE LA MODALIDAD AUTOGESTIONADA:

- El servicio de Cloud Backup M365 incluye una llamada de Puesta en Marcha realizada por nuestros agentes de Soporte. Esta llamada de activación consistirá en:
 - Explicación del servicio contratado.
 - Vinculación del servicio 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, salvo que el cliente solicite no realizar la configuración de alguna de ellas:
 - OneDrive Online
 - Exchange Online
 - SharePoint Online
 - Teams Online
- Explicación de las diferentes opciones de protección. Será responsabilidad del cliente aplicar/excluir la protección de las diferentes cuentas, sitios y equipos.
- acens proporcionará al cliente un usuario de acceso al panel para que el cliente pueda acceder a la herramienta y gestionar su servicio de Cloud Backup M365: realizar restauraciones de los diferentes elementos protegidos, añadir usuarios / equipos / sitios a la copia de seguridad, ver los informes, hacer un seguimiento de las tareas, entre otros.
- Es responsabilidad del cliente monitorizar y revisar que las copias de seguridad se están realizando correctamente y las cuentas vinculadas son correctas.
- Es responsabilidad del cliente notificar a acens en el caso de que detecte alguna irregularidad en funcionamiento o la mala realización de esas copias.
- Cualquier petición para realizar acciones sobre la configuración, soporte, o acciones dentro del alcance de este servicio debe ser realizada desde la cuenta previamente autorizada en acens.
- No están incluidas la realización de acciones fuera de este alcance en la modalidad autogestionada.

ALCANCE DE LA MODALIDAD GESTIONADA:

- El servicio de Cloud Backup M365 incluye una llamada de Puesta en Marcha realizada por nuestros agentes de Soporte. Esta llamada de activación consistirá en:
 - Explicación del servicio contratado.
 - Vinculación del servicio 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, 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 dos opciones respecto al respaldo de los usuarios, sites y equipos:
 - Aplicar la copia de seguridad a todos los elementos de la organización, lo que hará que todas las cuentas de la organización (presentes y futuras) queden respaldadas. Asimismo, será responsabilidad del cliente indicar vía ticket, si deseara excluir alguna de las cuentas.
 - Aplicar la copia de seguridad solo a unos usuarios de la organización. Para ello se

solicitará al cliente que cree un grupo en el Directorio Activo de M365 donde dará de alta los usuarios de su organización de los que desea realizar las copias de seguridad y envíe, vía ticket a acens, la información necesaria para identificar el grupo y completar la configuración. Será responsabilidad del cliente ir añadiendo y/o eliminando las cuentas de su organización al grupo creado en el grupo de Directorio Activo configurado para la realización de las copias de seguridad de los usuarios.

- 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”)
- Es responsabilidad del cliente monitorizar y revisar que las copias de seguridad se están realizando correctamente y las cuentas vinculadas son correctas.
- Peticiones Generales:
 - Solicitud del listado de usuarios protegidos
- Exchange Online:
 - Restauración de buzones completos.
 - Restauración atómica de correos individuales sobre el mismo buzón.
- SharePoint Online:
 - Restauración de sitios completos.
 - Restauración de elementos concretos alojados en un sitio de SharePoint determinado.
 - Restauración de un elemento concreto en otro sitio de SharePoint diferente del sitio original.
- OneDrive Online:
 - Restauración de cuenta de OneDrive completa.
 - Restauración de elementos de OneDrive concretos.
 - Restauración de elementos concretos de OneDrive en otra cuenta del tenant.
- Teams:
 - Restauración completa de la información de un grupo concreto.
 - Restauración completa de la información de un canal concreto.
 - Restauración completa de la información de una pestaña concreta.
 - Restauración particular de la información de un grupo concreto.
 - Restauración particular de la información de un canal concreto.
 - Restauración particular de la información de una pestaña concreta.
- 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.
- 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.
- No están incluidas la realización de acciones fuera de este alcance en la modalidad gestionada.

En cualquier caso, y en ambas modalidades, será responsabilidad del cliente:

- Proporcionar 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.

- Todo lo relacionado con la configuración del tenant de Microsoft 365.
- Facilitar la información requerida por acens para poder completar la configuración del servicio.
- 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.

En ambas modalidades, la programación de las copias de seguridad no será modificable y la ejecución se llevará a cabo dos veces al día.

Condiciones de utilización del Servicio

Los requisitos necesarios para la prestación del servicio de Cloud Backup M365 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. 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. Asimismo, es necesario que esté habilitada la autenticación de Custom Applications en el tenant de Sharepoint.

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.

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.

Planes de Backup M365

acens pondrá a disposición de los clientes una serie de planes de backup contratables, además de las condiciones económicas establecidas, llevará implícitas una serie de políticas de retención.

Los planes comercializados son:

Planes AUTOGESTIONADOS

- Cloud Backup M365. Retención 1 año por usuario.
- Cloud Backup M365. Retención 3 año por usuario.
- Cloud Backup M365. Retención ilimitada por usuario.

Planes GESTIONADOS

- Cloud Backup M365 Gestionado. Retención 1 año por usuario.
- Cloud Backup M365 Gestionado. Retención 3 años por usuario.
- Cloud Backup M365 Gestionado. Retención ilimitada por usuario.

El cliente tiene la posibilidad de contratar un plan y posteriormente transicionar a otro de retención superior. Si bien, la nueva política de retención aplicará únicamente al backup realizado a partir de ese momento, de manera que los elementos sobre los que se realizó backup según la política anterior, mantendrán la retención ligada a esa política anterior.

El cliente tiene la posibilidad de solicitar un (1) aumento de licencias al mes.

Al realizar un cambio en el plan o número de licencias contratadas, se renovará la permanencia del contrato.

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>.

- Modalidad gestionada: Será responsabilidad del cliente la solicitud vía ticket a acens de excluir del respaldo aquellas cuentas que no desee seguir protegiendo. Esta exclusión se aplicará en el mes natural siguiente.
- Modalidad auto-gestionada: Será responsabilidad del cliente excluir del respaldo, tal como se indica en el siguiente enlace: <https://ayuda.acens.com/hc/es/articles/11996584995997-Eliminar-usuarios-de-la-copia-del-servicio-de-Backup-M365> las cuentas que no deseen seguir respaldándose. 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.

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.
- La modificación de la retención solo podrá ampliarse, no podrá realizarse un cambio en la retención que sea inferior al contratado. Asimismo, podrá pasarse de un plan gestionado a uno auto-gestionado, y viceversa, siempre que el plan de retención (1 año, 3 años o ilimitado) sea igual o superior.
- 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.

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.

Exclusiones y Responsabilidades

Queda excluido del servicio Cloud Backup M365 Autogestionado:

- La gestión del entorno Cloud Backup M365 asignado del cliente.

- La copia de aplicaciones o archivos de datos de sistemas no soportados por el servicio y la restauración de aplicaciones o archivos estén o no soportados por el servicio.
- La configuración y/o modificación de las cuentas, sitios y equipos, así como cualquier otro elemento de la organización a respaldar.

Es responsabilidad del CLIENTE:

- La ejecución de pruebas de integridad del Backup.
- La generación y custodia de credenciales necesarias para uso del servicio.
- Trasladar a acens cualquier alteración del correcto funcionamiento del servicio.
- En la modalidad gestionada, facilitar su deseo de excluir o incluir cuentas de la protección a través de ticket a soporte, en caso de no haber creado un grupo en el Directorio Activo.

Es responsabilidad de acens:

- Proporcionar los medios necesarios para la ejecución y planificación de copias y acciones de restauración.
- El almacenamiento de los datos copiados de acuerdo con la política establecida por el cliente en un Centro de Proceso de Datos.
- Asesorar y proporcionar soporte técnico al CLIENTE durante todo el ciclo de vida del servicio (alta, configuración y puesta en marcha inicial), dentro del alcance definido y siempre que no suponga modificaciones en configuraciones del tenant Microsoft 365.
- Garantizar el correcto funcionamiento del sistema de acuerdo con lo estipulado en el Acuerdo de Nivel de Servicio.
- Comunicar al CLIENTE, cualquier evento que pueda afectar al normal funcionamiento del servicio.

Contratación y Facturación del Servicio

El servicio de Cloud Backup M365 requiere la contratación de un plan de retención asociado al servicio, según las condiciones económicas establecidas. Los planes serán contratados por usuarios con precio fijado en contrato y serán facturados mensualmente, teniendo en cuenta el pico máximo de consumo del periodo.

La contabilidad del consumo se realizará en base a los usuarios únicos protegidos.

El consumo adicional que el cliente realice por encima de la cantidad contratada se contabilizará en modalidad de pago por uso y se facturará mediante precio fijo por plan según la siguiente tabla de tarifas definidas:

Plan Retención Backup	Autogestionado	Gestionado
1 año	1,99 €/usuario/mes	2,49 €/usuario/mes
3 años	2,99 €/usuario/mes	3,79 €/usuario/mes
ilimitado	3,99 €/usuario/mes	4,99 €/usuario/mes

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.