

## **1. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO CLOUD DATACENTER**

Estas Condiciones Generales (en adelante, las "Condiciones Generales") regulan la prestación del Servicio CLOUD DATACENTER (en adelante, el SERVICIO) que TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, "TELEFONICA EMPRESAS"), con CIF A82018474, domiciliada en Madrid, en la calle Gran Vía 28, 28013 de Madrid, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 13.170; libro 0; sección 8ª; hoja M-213.180, comercializa a los usuarios (en adelante, el CLIENTE).

El SERVICIO es prestado al CLIENTE por ACENS TECHNOLOGIES, S.L (en adelante "EL PROVEEDOR"), con CIF nº B-84948736, domiciliado en la dirección: C/ San Rafael nº 14, 28108, Alcobendas, Madrid, España, inscrita en el Registro Mercantil de MADRID al Tomo 23.654, Libro 0, Folio 155, Sección 8, Hoja nº M-424478, Inscripción 1ª

La finalización del proceso de compra atribuye al CLIENTE la condición de usuario del SERVICIO e implica la aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Generales. Dicha aceptación deviene indispensable para la prestación del SERVICIO. El Cliente manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación, en la url <https://www.movistar.es/empresas/aplicaciones-digitales/cloud-datacenter>

Las presentes Condiciones Generales completan, en lo no previsto en las mismas, a las Condiciones Generales de aplicación a los distintos servicios soporte de éste, prevaleciendo el contenido de las Condiciones Generales aplicable a dicho Servicio, sobre las presentes Condiciones Generales del SERVICIO.

La utilización del SERVICIO conlleva, asimismo, la aceptación por parte del Cliente de cuantos avisos, reglamentos de uso e instrucciones fueren puestos en su conocimiento por parte de MOVISTAR y EL PROVEEDOR en las urls <https://www.movistar.es/empresas/soluciones-digitales> o <https://presencia.movistar.es> con posterioridad a la aceptación de las presentes Condiciones Generales; su no aceptación, dentro del plazo al efecto otorgado, conllevará la terminación del Contrato por parte del Cliente.

## **2. OBJETO**

Las presentes Condiciones Generales 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 TELEFONICA EMPRESAS, mediante el abono de una cuota mensual fija (asociada a cada suscripción), de acuerdo con los precios que figuran en el apartado 6.1.1, y en el portal de contratación y uso del servicio en la url <https://www.movistar.es/empresas/aplicaciones-digitales/cloud-datacenter>

## **3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y COBERTURA**

### 3.1. Descripción del servicio

El servicio denominado Cloud Datacenter proporciona la capacidad de cómputo, software y almacenamiento necesaria para la ejecución de un datacenter virtual en entorno de cloud computing.

En la versión autogestionada el servicio pone a disposición de los clientes los diferentes recursos de computación y almacenamiento, para que el mismo pueda crear, modificar o eliminar las máquinas virtuales en su propio entorno.

En la versión gestionada de Cloud Datacenter, el equipo técnico realiza ciertas labores de gestión a petición del cliente descritas en el alcance del servicio.

Las características en detalle de cada uno de los servicios y sus ampliaciones se recogen en el ANEXO II.

3.2. El SERVICIO es titularidad de EL PROVEEDOR quien es el encargado y responsable frente al CLIENTE de prestar EL SERVICIO al CLIENTE. EL PROVEEDOR del SERVICIO es responsable frente al CLIENTE del correcto funcionamiento del SERVICIO y puede incluir condiciones y términos adicionales de uso del servicio en la dirección url referida anteriormente que el PROVEEDOR ponga a disposición de los usuarios del SERVICIO.

3.3. TELEFONICA EMPRESAS exclusivamente presta al CLIENTE el Servicio Soporte, atención y gestión de incidencias del SERVICIO y realiza la gestión de cobro del SERVICIO.

### 3.4. Cobertura y funcionalidades del SERVICIO

Según lo descrito en el manual de usuario disponible en el portal de contratación y uso del SERVICIO, a través de la url <https://www.movistar.es/empresas/aplicaciones-digitales/cloud-datacenter>

Al contratar el SERVICIO el CLIENTE declara conocer y aceptar que el SERVICIO no incluye la realización de copias de seguridad, 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 al PROVEEDOR por la realización o no realización de las citadas copias de seguridad.

## 4. CONDICIONES DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

Los requisitos necesarios para la prestación del Servicio son los siguientes:

4.1. El servicio estará disponible para Clientes de LÍNEA FIJA TELEFONICA EMPRESAS. La baja en la línea a la cual está asociado el SERVICIO puede ser causa de la baja del SERVICIO.

4.2. El servicio se comercializa a través de TELEFONICA EMPRESAS (<https://www.movistar.es/empresas/soluciones-digitales/>) donde se permite navegación libre (sin usuario y contraseña) a gran parte de la información disponible. La contratación y gestión comercial del SERVICIO se realiza a través de APLICATECA (<https://www.aplicateca.es>) donde es preciso acceder como usuario Administrador, introduciendo sus credenciales de acceso, aplicando lo indicado en el punto 6.4.1.

#### 4.3. Requisitos de acceso y uso del SERVICIO

Para el acceso a Aplicateca se requiere conexión a Internet y un navegador web estándar debidamente actualizado. Las credenciales de acceso a Aplicateca pueden ser obtenidas por el propio CLIENTE de forma online en <https://www.aplicateca.es> o a través de los canales de atención comercial de Aplicateca.

El SERVICIO puede tener requisitos adicionales que se detallarán en la documentación del mismo.

4.4. Requisitos mínimos de equipamiento necesarios para la instalación del producto.  
Tan solo se requiere un navegador web estándar debidamente actualizado.

## 5. SERVICIO SOPORTE Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE

TELEFONICA EMPRESAS 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.

### 5.1. El Servicio de Atención Comercial al CLIENTE

Consiste en un Servicio de Asistencia Comercial telefónica, al cual se accederá a través del número del Centro de Atención al Cliente (de ahora en adelante CAC) habilitado a tal efecto por TELEFONICA EMPRESAS en el número de atención comercial habitual 1489.

También se ofrecerá atención comercial desde las herramientas online disponibles en el portal web de Aplicateca.

### 5.2. El Servicio de Asistencia Técnica al CLIENTE

5.2.1 Es un servicio de TELEFONICA EMPRESAS proporcionado a través del teléfono 1002 o mediante las herramientas online disponibles en el portal web de Aplicateca.

5.2.2. Este Servicio no comprende la asistencia técnica de incidencias en el equipo informático del CLIENTE.

## **6. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

### **6.1. Remuneración**

**6.1.1. Precio del SERVICIO.** Según el valor que aparece en la página web <https://www.movistar.es/empresas/soluciones-digitales> según las modalidades de contratación allí descritas.

TELEFONICA EMPRESAS podrá realizar variaciones en los precios por razones comerciales, a efectos de hacer paquetes de servicios o promociones, informando al CLIENTE de los mismos. Cualesquiera modificaciones en los precios aplicables, serán comunicadas por TELEFONICA EMPRESAS al CLIENTE a través de cualquiera de los medios previstos en la Cláusula 18, con treinta (30) días de antelación.

En el caso de que EL CLIENTE manifieste su disconformidad con las nuevas tarifas, podrá resolver unilateralmente la relación de prestación de servicios regulada en estas Condiciones Generales, sin que ello depare al CLIENTE penalización o coste adicional alguno.

### **6.1.2. Forma de Pago**

El CLIENTE se obliga al pago del precio indicado en las presentes Condiciones Generales. TELEFONICA EMPRESAS facturará al CLIENTE las sumas previstas en el Cuadro General de Tarifas vigente en cada momento, de la forma en que se indica a continuación:

El pago de las cuotas mensuales se efectuará mensualmente a mes vencido con la facturación de la línea, cargándose en la factura regular mensual del servicio telefónico.

En caso de retraso en el pago, TELEFONICA EMPRESAS podrá suspender temporal o definitivamente la prestación de los Servicios si, tras haber requerido el pago al CLIENTE, éste no lo hubiera hecho efectivo en un plazo de siete (7) días desde dicho requerimiento.

Transcurrido dicho plazo, TELEFONICA EMPRESAS requerirá de nuevo al Cliente, concediéndole un nuevo plazo de diez (10) días para efectuar el pago, pasado los cuales, TELEFONICA EMPRESAS podrá proceder a la interrupción definitiva del SERVICIO dando de baja al mismo.

### **6.2. Uso correcto del SERVICIO**

Sin perjuicio de las Condiciones de Uso del SERVICIO que en su caso establezca EL PROVEEDOR, 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 la presentes Condiciones Generales, 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.

EL PROVEEDOR establece que EL SERVICIO no podrá utilizarse para: streaming y/o alojamiento de juegos online, alojamiento de páginas web con contenido ilícito, minado de criptomonedas o cualquier otro tipo de contenido o aplicación que pueda afectar al funcionamiento de la plataforma. El servicio de correo incluido en EL SERVICIO no podrá utilizarse para envíos masivos, ni envío de contenido ilícito como SPAM o PHISHING.

### **6.3. Utilización de la dirección de correo electrónico del CLIENTE por parte de TELEFONICA EMPRESAS**

El CLIENTE acepta y autoriza que TELEFONICA EMPRESAS utilice su correo electrónico para comunicarse con él y remitirle mensajes, como, por ejemplo, las comunicaciones que TELEFONICA EMPRESAS puede remitir al CLIENTE de conformidad con las presentes Condiciones Generales o desde listas de correo automáticas (como mensajes relativos a información técnica, operativa y comercial acerca de productos y servicios ofrecidos por TELEFONICA EMPRESAS o a través de TELEFONICA EMPRESAS, etc.).

### **6.4. Clave de acceso**

En relación con las Claves de Acceso, el CLIENTE asume las siguientes obligaciones:

#### **6.4.1. Asignación**

Las credenciales de acceso a Aplicateca (en adelante, "Claves de Acceso y Compra") se asignarán durante el proceso de registro de CLIENTE o de alta de cada usuario en Aplicateca, donde:

- el identificador de acceso (Login) será la dirección de correo electrónico (email) del usuario,
- la contraseña la establece el usuario cuando completa el proceso de activación.

Estas credenciales podrán ser modificadas con posterioridad a voluntad del usuario y bajo su responsabilidad. Dichas credenciales deberán ser proporcionadas por el usuario para acceder a las secciones restringidas del portal: uso, contratación y gestión de aplicaciones, gestión de usuarios y otras gestiones administrativas.

Adicionalmente, y 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").

TELEFONICA EMPRESAS 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 TELEFONICA EMPRESAS, procediendo a la comunicación al CLIENTE de forma inmediata.

#### **6.4.2. Uso y custodia**

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. TELEFONICA EMPRESAS 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. 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 TELEFONICA EMPRESAS o por otra razón sea imputable exclusivamente a TELEFONICA EMPRESAS.

#### **6.5. Colaboración con TELEFONICA EMPRESAS**

El CLIENTE se obliga a facilitar a TELEFONICA EMPRESAS la colaboración necesaria para todas aquellas cuestiones y actividades que se planteen durante el período de comercialización o que guarden relación con el mismo.

TELEFONICA EMPRESAS 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.

### **7. OBLIGACIONES DE TELEFONICA EMPRESAS**

#### **7.1. Compromiso de Nivel de Servicio**

##### **7.1.1. Disponibilidad**

Sin perjuicio de otras Condiciones que en su caso establezca EL PROVEEDOR, TELEFONICA EMPRESAS 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, TELEFONICA EMPRESAS declina toda responsabilidad en caso de interrupción del SERVICIO por fuerza mayor o por causas imputables al propio CLIENTE.

##### **7.1.2. Responsabilidad por falta de disponibilidad**

Sin perjuicio de la responsabilidad que en su caso asuma el PROVEEDOR en relación con la disponibilidad del SERVICIO, TELEFONICA EMPRESAS responderá por la falta de disponibilidad del Servicio, cuando se deba a una causa directamente imputable a TELEFONICA EMPRESAS.

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 TELEFONICA EMPRESAS, 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.

### **7.1.3. Duración de la falta de disponibilidad garantizada**

A los efectos previstos en la Cláusula 7.1.2. 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 Centro de Asistencia Técnica en el teléfono 1002, hasta el momento en que se solucione la avería avisada y se restablezca efectivamente el SERVICIO.

### **7.2. Servicios de Atención al Cliente**

TELEFONICA EMPRESAS se obliga a prestar al CLIENTE el Servicio de Atención al Cliente en los términos indicados en la Condición 5.

## **8. UTILIZACIÓN DEL SERVICIO BAJO LA EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE**

8.1. 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 este contrato.

8.2. 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.

8.3. En la medida máxima permitida por la ley aplicable, y por estas condiciones generales, TELEFONICA EMPRESAS 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 TELEFONICA EMPRESAS y/o en la documentación que acompaña a producto asociado al SERVICIO.

8.4. En la medida máxima permitida por la ley aplicable, TELEFONICA EMPRESAS 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.

8.5. El CLIENTE reconoce por el presente contrato 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 TELEFONICA EMPRESAS. En consecuencia, TELEFONICA EMPRESAS 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 TELEFONICA EMPRESAS, y que no estén contempladas en las presentes condiciones.

8.6. El cliente será responsable del uso incorrecto de los servicios contratados.

## **9. RESPONSABILIDAD POR EL USO DEL SERVICIO**

### **9.1. Continuidad del SERVICIO**

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

### **9.2. Utilidad y falibilidad de los Servicios y contenidos accesibles a través de los servicios**

Ni TELEFONICA EMPRESAS 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 TELEFONICA EMPRESAS 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.

### **9.3. Privacidad y seguridad en la utilización de los Servicios.**

TELEFONICA EMPRESAS no garantiza la privacidad y la seguridad en la utilización del Acceso a Internet de Banda Ancha por parte de los CLIENTES y, en particular, no garantiza que terceros no autorizados no puedan tener conocimiento de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso de Internet que puedan hacer los CLIENTES o que no puedan acceder y, en su caso, interceptar, eliminar, alterar, modificar o manipular de cualquier modo los Contenidos y comunicaciones de toda clase que los CLIENTES transmitan, difundan, almacenen,

pongan a disposición, reciban, obtengan o accedan a través del Acceso a Internet de Banda Ancha.

TELEFONICA EMPRESAS QUEDA EXCLUIDA, CON TODA LA EXTENSIÓN QUE PERMITE EL ORDENAMIENTO JURÍDICO, DE TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE AL CONOCIMIENTO QUE PUEDAN TENER LOS TERCEROS DE LA CLASE, CONDICIONES, CARACTERÍSTICAS Y CIRCUNSTANCIAS DEL USO DE INTERNET QUE PUEDAN HACER LOS USUARIOS O QUE PUEDAN DEBERSE AL ACCESO Y, EN SU CASO, A LA INTERCEPTACIÓN, ELIMINACIÓN, ALTERACIÓN, MODIFICACIÓN O MANIPULACIÓN DE CUALQUIER MODO DE LOS CONTENIDOS Y COMUNICACIONES DE TODA CLASE QUE LOS USUARIOS TRANSMITAN, DIFUNDAN, ALMACENEN, PONGAN A DISPOSICIÓN, RECIBAN, OBTENGAN O ACCEDAN A TRAVÉS DEL ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA.

TELEFONICA EMPRESAS QUEDA EXCLUIDA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE AL ACCESO A Y/O LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO POR EL CLIENTE O POR OTROS USUARIOS EN CONTRA DE LO DISPUESTO EN ESTAS CONDICIONES GENERALES.

#### **9.4. Identidad e información relativa a los CLIENTES proporcionada por los mismos**

TELEFONICA EMPRESAS 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.

TELEFONICA EMPRESAS 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

## **10. MODIFICACIONES Y CANCELACIÓN 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, TELEFONICA EMPRESAS 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, TELEFONICA EMPRESAS 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.

## **11. RETIRADA Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

TELEFONICA EMPRESAS podrá retirar o suspender, cautelarmente, la prestación del SERVICIO a aquellos CLIENTES que incumplan lo establecido en estas Condiciones Generales, comunicándolo debidamente.

## **12. NO LICENCIA DE SOPORTE**

EL PROVEEDOR a través de la comercialización del servicio que realiza TELEFONICA EMPRESAS 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.

## **13. TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

TELEFONICA EMPRESAS informa que los datos de sus clientes serán tratados conforme a lo establecido en la Política de Privacidad de TELEFONICA EMPRESAS, cuya información básica se recoge en la presente cláusula. El contenido íntegro de la misma se puede consultar en el siguiente enlace: [www.movistar.es/privacidad](http://www.movistar.es/privacidad), solicitando un ejemplar en el 1489 o en las Tiendas Movistar.

Acorde con la normativa europea de protección de datos de carácter personal y en virtud de lo establecido en dicha Política, las siguientes empresas del Grupo Telefónica son corresponsables del tratamiento de los datos personales del Cliente TELEFONICA EMPRESAS en función de los productos y servicios que tenga contratados: Telefónica de España, S.A.U., Telefónica Móviles España, S.A.U. y DTS Distribuidora de Televisión Digital, S.A.U. (en adelante y conjuntamente denominadas, a los efectos establecidos en esta cláusula, como "TELEFONICA EMPRESAS").

En TELEFONICA EMPRESAS trataremos los datos del CLIENTE o los datos de contacto de los interlocutores proporcionados por el CLIENTE Empresa para mantener la relación contractual, para la prestación del Servicio, así como para otras finalidades que, como cliente TELEFONICA EMPRESAS, nos permita o autorice en los términos recogidos en la Política de Privacidad. En la citada Política, se recoge, además, toda la información necesaria para que el CLIENTE pueda decidir sobre otros tratamientos que requieran su consentimiento. Será responsabilidad de los CLIENTES Empresa facilitar esta información a los interlocutores cuyos datos se estén tratando

por TELEFÓNICA en este contexto, e indicarles que podrán consultar el detalle en la web [www.movistar.es/privacidad](http://www.movistar.es/privacidad)

Los datos personales necesarios para la ejecución del contrato que el CLIENTE aporta en este acto, junto a los obtenidos con motivo de la prestación del Servicio, así como a través de los canales de atención y comercialización, serán incluidos en ficheros informatizados de datos de carácter personal titularidad de TELEFONICA EMPRESAS.

Por otro lado, para cualquiera de las finalidades previstas en la Política de Privacidad, TELEFONICA EMPRESAS podrá encargar su tratamiento a proveedores de confianza. La relación actualizada de las categorías de dichos proveedores, así como de aquellos que realizan transferencias internacionales de datos en el ejercicio de sus funciones se recoge en [www.movistar.es/privacidad/info-adicional](http://www.movistar.es/privacidad/info-adicional). Asimismo, el CLIENTE reconoce que ha sido informado por TELEFONICA EMPRESAS de que la utilización del SERVICIO podrá implicar la comunicación de los datos personales que sean necesarios para la provisión del servicio, entre TELEFONICA EMPRESAS y el PROVEEDOR, con la finalidad de gestionar el mismo. Dicha comunicación sólo podrá tener la finalidad anteriormente descrita, así como la de realizar las labores de información y comercialización, que posibiliten al CLIENTE el acceso a los servicios y productos más avanzados de telecomunicaciones. El cliente consiente expresamente el tratamiento de sus datos de carácter personal y aquellos que se generen de la propia relación contractual con la finalidad de prestar y facturar el servicio contratado.

Dado que EL SERVICIO es prestado por EL PROVEEDOR y que TELEFONICA EMPRESAS únicamente es encargada del soporte, atención al cliente y gestión de incidencias, así como de la gestión del cobro, TELEFONICA EMPRESAS no es responsable por el tratamiento de los datos que el CLIENTE proporcione a EL PROVEEDOR con ocasión de la prestación del servicio, que en su caso se registrará por los términos y condiciones que EL PROVEEDOR en la siguiente url: <https://www.acens.com/corporativo/informacion-sobre-el-rgpd/>

Asimismo, TELEFONICA EMPRESAS garantiza la adopción de las medidas necesarias para asegurar el tratamiento confidencial de dichos datos y le informa de la posibilidad de ejercitar, conforme a dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad, dirigiendo un escrito Referencia DATOS, a: la dirección de correo electrónico [TE\\_datos@telefonica.com](mailto:TE_datos@telefonica.com), dirigiendo un escrito al Apartado de Correos 46155, 28080 Madrid, o a través del teléfono gratuito 224407.

#### **14. PROCEDIMIENTO EN CASO DE VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL**

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 CAC del SERVICIO donde se le comunicarán todos los datos necesarios para enviar una notificación a TELEFONICA EMPRESAS 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.

## **15. CESIÓN DE DERECHOS**

TELEFONICA EMPRESAS podrá ceder el Contrato o los derechos dimanantes del mismo a cualquier Sociedad del GRUPO TELEFÓNICA que pueda prestar en un futuro el SERVICIO, viniendo obligada a comunicarlo al CLIENTE en los términos previstos en la Cláusula 17, sin perjuicio de que éste pueda solicitar la baja en el servicio.

## **16. VIGENCIA**

El Contrato entre TELEFONICA EMPRESAS y el CLIENTE entrará en vigor a partir de la fecha en que se produzca el alta en el SERVICIO. A tales efectos, se entenderá producida la citada alta, una vez que el CLIENTE haya apretado el botón de acepto, conforme se establece en el número 1 de las presentes condiciones.

Dicho contrato tendrá una duración indefinida, sin perjuicio de la facultad de terminación unilateral o desistimiento reconocida en la cláusula 17.

## **17. TERMINACIÓN**

### **17.1. Unilateral**

17.1.1. Por decisión del propio CLIENTE, notificada a TELEFONICA EMPRESAS por cualquier medio fehaciente en el plazo que haya comunicado el PROVEEDOR en las condiciones de uso del SERVICIO, o en su defecto en el plazo general de siete (7) días, mediante el procedimiento que le facilitarán en el número de atención comercial.

17.1.2. TELEFONICA EMPRESAS, bien directamente, bien 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.

### **17.2. Resolución**

TELEFONICA EMPRESAS y el CLIENTE tienen reconocida la facultad de resolver el contrato en caso de incumplimiento de las obligaciones de la otra parte, siempre que tal incumplimiento no fuera subsanado en un plazo máximo de siete (7) días tras la petición escrita de la otra parte solicitando la subsanación del incumplimiento, a no ser que dicho incumplimiento se considerara insubsanable o hiciera imposible el cumplimiento del presente acuerdo para la parte denunciante, en cuyo caso la resolución podrá ser inmediata. Ello, en todo caso, dejando a salvo la reclamación que por daños y perjuicios pueda corresponder a la parte cumplidora, así como la facultad de retirada y suspensión del SERVICIO prevista en la Condición 10.

### **17.3. Efectos**

Terminada la prestación del Servicio objeto de estas Condiciones Generales, TELEFONICA EMPRESAS facturará el importe completo correspondiente a la última mensualidad. No obstante, en caso de que la finalización de la prestación sea por causa de desistimiento de TELEFONICA EMPRESAS, ésta facturará el importe correspondiente a la parte proporcional de la última cuota mensual, en función de la fecha de efectividad del desistimiento, todo lo anterior sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula 16.

## **18. NOTIFICACIONES**

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de TELEFONICA EMPRESAS al CLIENTE se realizarán de alguna de las siguientes maneras según proceda: (a) envío por correo postal al domicilio indicado por el CLIENTE; (b) envío por correo electrónico a la dirección de correo de los usuarios registrados en el sistema; (c) comunicación por medio de llamada telefónica o correo electrónico al número de teléfono o email indicado por el CLIENTE como datos de contacto.

TELEFONICA EMPRESAS podrá, además, informar de las incidencias relacionadas con el SERVICIO, mediante la publicación en sus páginas Web, cuando dicha información sea de carácter general para todos los CLIENTES.

A estos efectos, el CLIENTE manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a TELEFONICA EMPRESAS todos los cambios relativos a su domicilio, datos de cobro y todo tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual entre TELEFONICA EMPRESAS y el CLIENTE. El CLIENTE responderá de la veracidad de sus datos en los términos previstos en la Cláusula 1.

Las comunicaciones del CLIENTE a TELEFONICA EMPRESAS deberán dirigirse al Servicio de Atención al CLIENTE utilizando los números de atención comercial.

## **19. LEY APLICABLE**

La prestación del SERVICIO regulado mediante estas Condiciones Generales se regirá por la legislación española.

## **20. JURISDICCIÓN**

TELEFONICA EMPRESAS y el CLIENTE, se someten a los Juzgados y Tribunales que resulten competentes en cada momento, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, para cualquier controversia que pudiera derivarse de la prestación del Servicio objeto de estas Condiciones Generales.

### **20.1. Resolución de conflictos**

Interpuesta una reclamación por el CLIENTE contra TELEFONICA EMPRESAS, si no se hubiera resuelto en el plazo de un mes o sí, resuelta no fuera estimada, el CLIENTE podrá presentar la reclamación a la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) en el plazo de un (1) mes desde la resolución de TELEFONICA EMPRESAS o desde la finalización el plazo para responder.

## ANEXO I: Precios del servicio CLOUD DATACENTER

<b>Servicios de la familia CLOUD DATACENTER</b>				
<b>Concepto</b>	<b>Alta</b>	<b>Alta con IVA</b>	<b>Cuota mes</b>	<b>Cuota con IVA</b>
Cloud Datacenter 2 Autogestionado	-	-	99,00	119,79
Cloud Datacenter 5 Autogestionado	-	-	199,90	241,88
Cloud Datacenter 10 Autogestionado	-	-	399,90	483,88
Cloud Datacenter 2 Gestionado	-	-	129,90	157,18
Cloud Datacenter 5 Gestionado	-	-	259,90	314,48
Cloud Datacenter 10 Gestionado	-	-	519,00	627,99

<b>Opciones Adicionales CLOUD DATACENTER</b>				
<b>Concepto</b>	<b>Alta</b>	<b>Alta con IVA</b>	<b>Cuota mes</b>	<b>Cuota con IVA</b>
Administración Plus Linux	-	-	125,00	151,25
Administración Plus Windows	-	-	125,00	151,25
Administración Standard Linux	-	-	75,00	90,75
Administración Standard Windows	-	-	75,00	90,75
Usuarios de Terminal Server	-	-	7,00	8,47
Windows Server 2016/2019 (x vCPU)	-	-	8,00	9,68
Ampliación de disco SSD Standard (x GB)	-	-	0,20	0,24
Ampliación de disco SSD Plus (x GB)	-	-	0,30	0,36
Ampliación de disco SSD Extreme (x GB)	-	-	0,45	0,54
Ampliación de disco adicional archivado (x GB)	-	-	0,05	0,06
Ampliación Cloud Datacenter (10GB Ram - 5 vCPU)	-	-	109,00	131,89
Ampliación Cloud Datacenter Gestionado (10GB Ram - 5 vCPU)	-	-	170,00	205,70

Precios en EUROS.

Precios con IVA 21% válidos en territorio nacional (en Ceuta IPSI 10%, en Melilla IPSI 4% y en Canarias IGIC 7%).

## ANEXO II: Detalle del servicio CLOUD DATACENTER

### Cloud Datacenter Autogestionado

#### Recursos asignados por plan

- CLOUD DATACENTER 2 AUTOGESTIONADO
  - Hasta 4 maquinas virtuales (máximo 2 encendidas)
  - 4 GB de RAM
  - 2 vCPU de 2 GHz Intel Xeon
  - 0,25 TB de disco SSD
  - 1 grupo de balanceo
  - Catalogo de imágenes de S.O.
  - VPN IPSec
  - 1 red privada
  - Transferencia ilimitada
  - 2 direcciones IP
  
- CLOUD DATACENTER 5 AUTOGESTIONADO
  - Hasta 10 maquinas virtuales (máximo 5 encendidas)
  - 10 GB de RAM
  - 5 vCPU de 2 GHz Intel Xeon
  - 0,5 TB de disco SSD
  - 2 grupo de balanceo
  - Catalogo de imágenes de S.O.
  - VPN IPSec
  - 1 red privada
  - Transferencia ilimitada
  - 4 direcciones IP
  
- CLOUD DATACENTER 10 AUTOGESTIONADO
  - Hasta 20 maquinas virtuales (máximo 10 encendidas)
  - 20 GB de RAM
  - 10 vCPU de 2 GHz Intel Xeon
  - 0,75 TB de disco SSD
  - 5 grupo de balanceo
  - Catalogo de imágenes de S.O.
  - VPN IPSec
  - 1 red privada
  - Transferencia ilimitada
  - 8 direcciones IP

Alcance del servicio para los planes autogestionados Cloud Datacenter 2, Cloud Datacenter 5 y Cloud Datacenter 10:

- Creación, modificación y eliminación de las máquinas virtuales se realiza por parte del cliente
- Configuración de reglas de firewall se realizan por parte del cliente
- El redireccionamiento de puertos se realiza por parte del cliente
- Configuración de túneles IPSec se realiza por parte del cliente
- Las configuraciones de red se realizan por parte del cliente
- El cliente será responsable del mantenimiento de los sistemas operativos de las máquinas virtuales

Límites y exclusiones

- Esta excluido del servicio Cloud Datacenter, la administración de los sistemas operativos de las máquinas virtuales así como del software que esté instalado en las mismas
- El cliente no puede contratar los productos Administración Plus Windows, Administración Estándar Windows, Administración Plus Linux, Administración Standard Linux
- No se realizará monitorización de servicios

## **Cloud Datacenter Gestionado**

### **Recursos asignados por plan**

- CLOUD DATACENTER 2 GESTIONADO
  - Hasta 4 maquinas virtuales (máximo 2 encendidas)
  - 4 GB de RAM
  - 2 vCPU de 2 GHz Intel Xeon
  - 0,25 TB de disco SSD
  - 1 grupo de balanceo
  - Catalogo de imágenes de S.O.
  - VPN IPSec
  - 1 red privada
  - Transferencia ilimitada
  - 2 direcciones IP
- CLOUD DATACENTER 5 GESTIONADO
  - Hasta 10 maquinas virtuales (máximo 5 encendidas)
  - 10 GB de RAM
  - 5 vCPU de 2 GHz Intel Xeon
  - 0,5 TB de disco SSD
  - 2 grupo de balanceo
  - Catalogo de imágenes de S.O.

- VPN IPSec
  - 1 red privada
  - Transferencia ilimitada
  - 4 direcciones IP
- CLOUD DATACENTER 10 GESTIONADO
    - Hasta 20 maquinas virtuales (máximo 10 encendidas)
    - 20 GB de RAM
    - 10 vCPU de 2 GHz Intel Xeon
    - 0,75 TB de disco SSD
    - 5 grupo de balanceo
    - Catalogo de imágenes de S.O.
    - VPN IPSec
    - 1 red privada
    - Transferencia ilimitada
    - 8 direcciones IP

Alcance del servicio para los planes gestionados Cloud Datacenter 2 gestionado, Cloud Datacenter 5 gestionado y Cloud Datacenter 10 gestionado:

- Creación, modificación y eliminación de las máquinas virtuales se realiza por parte de los administradores de Acens
- Configuración de reglas de firewall se realizan por parte de los administradores de Acens
- El redireccionamiento de puertos se realiza por parte de los administradores de Acens
- Configuración de túneles IPSec se realiza por parte de los administradores de Acens
- Las configuraciones de red se realizan por parte de los administradores de Acens
- El cliente podrá tener acceso de administrador o root a las maquinas virtuales desplegadas por parte de los administradores de Acens
- El cliente puede contratar opcionalmente los productos Administración Plus Windows, Administración Estándar Windows, Administración Plus Linux, Administración Standard Linux
- Las peticiones sobre las máquinas virtuales y la creación de todas las configuraciones se realizarán en horario de 12x5

#### Límites y exclusiones

- Esta excluido del servicio Cloud Datacenter Gestionado, la administración de los sistemas operativos de las máquinas virtuales así como del software que esté instalado en las mismas
- No se realizará monitorización de servicios

## Opciones adicionales

- **Windows Server 2016/2019 (xCPU)**

Este concepto hace referencia al licenciamiento que aplica Microsoft a las máquinas virtuales por los S.O. Windows Server

Esta facturación se hace a posteriori y viendo el consumo de máquinas virtuales ya que el precio va en función del número de vCPU que tengan asignadas las máquinas virtuales con sistemas operativos Windows

- **Usuarios de Terminal Server**

Este concepto hace referencia a los usuarios que tengan capacidad de conectarse por terminal server (escritorio remoto), adicionalmente al usuario administrador de la máquina

Cada usuario que se cree y que tenga la capacidad de conectarse remotamente, tendrá un importe adicional que se añadirá a la factura

- **Ampliación de disco SSD Estándar (x GB):**

Adición o ampliación de tamaño asignado a los productos Cloud Datacenter para asignar a las máquinas virtuales

La velocidad de acceso máxima es de 500 IOps

- **Ampliación de disco SSD Plus (x GB):**

Adición o ampliación de tamaño asignado a los productos Cloud Datacenter para asignar a las máquinas virtuales

La velocidad de acceso máxima es de 1500 IOps

- **Ampliación de disco SSD Extreme (x GB):**

Adición o ampliación de tamaño asignado a los productos Cloud Datacenter para asignar a las máquinas virtuales

La velocidad de acceso máxima es de 4000 IOps

- **Ampliación de disco Archivado (x GB):**

Adición o ampliación de tamaño asignado a los productos Cloud Datacenter para asignar a las máquinas virtuales

Este tipo de almacenamiento es el más lento y no está destinado a máquinas virtuales. No se presta soporte a las máquinas virtuales alojadas en este tipo de almacenamiento.

La velocidad de acceso máxima es de 100 IOps

- **Ampliación Cloud Datacenter (10 GB Ram – 5 vCPU):**

Ampliación de los recursos de Ram y de CPU para los Cloud Datacenter Autogestionados. Estos recursos se suman a los que ya incluyen por defecto en los productos

Se ampliarán 10GB de ram y 5 vCPU a la organización

- **Ampliación Cloud Datacenter Gestionado (10 GB Ram – 5 vCPU):**

Ampliación de los recursos de Ram y de CPU para los Cloud Datacenter Gestionados. Estos recursos se suman a los que ya incluyen por defecto en los productos

Se ampliarán 10GB de ram y 5 vCPU a la organización

## **SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN PLUS LINUX**

Alcance del servicio

Puesta en marcha

- Estudio preliminar de la situación del servidor y del S.O. Ajuste inicial en caso de ser necesario. Entrega de un informe con los posibles problemas encontrados y su solución.
- Personalización del sistema de avisos ante incidentes, según el servicio de supervisión contratado y la definición acordada con el cliente.
- Revisión de los procedimientos de copias de seguridad contratados, aconsejando los más adecuados a cada caso y, en caso necesario, instalándolos.
- Definición de los procedimientos a seguir para una comunicación rápida y fluida

Gestión diaria

- Supervisión y control continuo y sistemático del Sistema Operativo Linux: CPU, memoria, swap, discos, NFS, red, I/O, kernel, inodos, etc. Cada uno de estos aspectos se controla por niveles, desde el normal hasta el crítico. Se almacenan todas las medidas para un análisis posterior en caso de ser necesario.
- Tratamiento de todas las alertas y alarmas generadas por el sistema.
- Procesos de prevención de errores: revisión del estado del hardware (fuentes de alimentación, sensores de temperatura, alarmas de discos, controladoras, etc) y control del estado de los dispositivos lógicos como, por ejemplo, LVM.

- Revisión de los registros y trazas generadas por el Sistema Operativo cuando se producen errores.
- Asistencia telefónica de tipo 24\*7, tanto para reportar problemas como para consultas relacionadas con la administración del Sistema Operativo Linux.

#### Seguimiento periódico y puntual

- Seguimiento técnico de la evolución del servidor; especial atención al rendimiento y a la carga del sistema: CPU, memoria, discos, I/O y red. Utilización de recursos y propuestas para mejorar su rendimiento.
- Revisión de nuevas actualizaciones publicadas, tanto de seguridad como del sistema operativo. Aplicación inmediata de las actualizaciones críticas y comunicación al cliente del programa de actualización previsto.
- Seguimiento mensual sobre el uso del servicio y la satisfacción del cliente.
- Planificación de tareas previstas por el cliente.
- Informe mensual, cuando lo requiera el cliente, que incluye todas las incidencias y trabajos durante ese periodo de tiempo.
- Asignación de un técnico especialista en Administración de Sistemas Operativos Linux que será responsable del funcionamiento idóneo del sistema.
- Actuación inmediata del equipo técnico de acens ante cualquier eventualidad detectada por los procesos de supervisión y control.
- Propuestas de ajuste de los servicios que consuman más recursos, con el fin de mejorar el rendimiento y la respuesta del sistema. Aplicación de los ajustes si el cliente lo estima pertinente.
- Asesoramiento técnico a través de una línea tipo 'Hot Line'.
- Apoyo y asesoramiento en las tareas diarias de la Administración.
- Apoyo y asesoramiento a la instalación y puesta en marcha de aplicaciones estándar desde el punto de vista de la Administración.

#### Limitaciones y exclusiones

- La Administración y Gestión del sistema operativo Linux por parte de acens no incluye la administración de aplicaciones de terceros que 'interactúen' y/o complementen al servidor, como bases de datos, motor de aplicaciones, etc.
- En ningún caso se incluye en el servicio la revisión y/o modificación de código de páginas web o aplicaciones.
- El servicio no incluye los cambios de versiones mayores de Linux. Los cambios de versiones menores por aplicación de parches de seguridad sí están incluidos en el servicio.
- El servicio no incluye la compra de certificados ssl de servidor. Este servicio debe ser contratado de forma separada a la Administración Delegada de Linux.

## **SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN**

### **Servicio de Administración PLUS WINDOWS**

## Alcance del servicio

### Puesta en marcha

- Estudio preliminar de la situación del servidor y del S.O. Ajuste inicial en caso de ser necesario. Entrega de un informe con los posibles problemas encontrados y su solución.
- Personalización del sistema de avisos ante incidentes, según el servicio de supervisión contratado y la definición acordada con el cliente.
- Revisión de los procedimientos de copias de seguridad contratados, aconsejando los más adecuados a cada caso y, en caso necesario, instalándolos.
- Definición de los procedimientos a seguir para una comunicación rápida.

### Gestión diaria

- Supervisión y control continuo y sistemático del Sistema Operativo Windows: CPU, memoria, discos, red, procesos, I/O, etc. Cada uno de estos aspectos se controla por niveles, desde el normal hasta el crítico. Se almacenan todas las medidas para un análisis posterior en caso de ser necesario.
- Tratamiento de todas las alertas y alarmas generadas por el sistema.
- Procesos de prevención de errores: revisión del estado del hardware (fuentes de alimentación, sensores de temperatura, alarmas de discos, controladoras, etc) y control del estado de los dispositivos lógicos como por ejemplo LVM.
- Revisión de los registros y trazas generadas por el Sistema Operativo cuando se producen errores.
- Asistencia telefónica de tipo 24\*7, tanto para reportar problemas como para consultas relacionadas con la administración del Sistema Operativo Windows.

### Seguimiento periódico y puntual

- Seguimiento técnico de la evolución del servidor; especial atención al rendimiento y a la carga del sistema: CPU, memoria, discos, I/O y red. Utilización de recursos y propuestas para mejorar su rendimiento.
- Revisión de nuevas actualizaciones publicadas, tanto de seguridad como del sistema operativo y 'Service Packs'. Aplicación inmediata de las actualizaciones críticas y comunicación al cliente del programa de actualización previsto.
- Seguimiento mensual sobre el uso del servicio y la satisfacción del cliente.
- Planificación de tareas previstas por el cliente.
- Informe mensual, cuando lo requiera el cliente, que incluye todas las incidencias y trabajos durante ese periodo de tiempo.
- Asignación de un técnico especialista en Administración de Sistemas Operativos Windows que será responsable del funcionamiento idóneo del sistema.
- Actuación inmediata del equipo técnico de acens ante cualquier eventualidad detectada por los procesos de supervisión y control.
- Propuestas de ajuste de los servicios que consuman más recursos, con el fin de mejorar el rendimiento y la respuesta del sistema. Aplicación de los ajustes si el cliente lo estima pertinente.
- Asesoramiento técnico a través de una línea tipo 'Hot Line'.

- Apoyo y asesoramiento en las tareas diarias de la Administración.
- Apoyo y asesoramiento a la instalación y puesta en marcha de aplicaciones estándar desde el punto de vista de la Administración.

#### Limitaciones y exclusiones

- La Administración y Gestión del sistema operativo Windows por parte de acens no incluye la administración de aplicaciones de terceros que 'interactúen' y/o complementen al servidor, como bases de datos, motor de aplicaciones, etc.
- En ningún caso se incluye en el servicio la revisión y/o modificación de código de páginas Web o aplicaciones.
- El servicio no incluye los cambios de versiones mayores de Windows. Los cambios de versiones menores por aplicación de parches de seguridad sí están incluidos en el servicio.
- El servicio no incluye la compra de certificados SSL de servidor. Este servicio debe ser contratado de forma separada a la Administración Delegada de Windows.
- Administración de sistema de directorio activo (AD) de cliente.

### **Servicio de Administración PLUS LINUX**

#### Alcance del servicio

#### Puesta en marcha

- Estudio preliminar de la situación del servidor y del S.O. Ajuste inicial en caso de ser necesario. Entrega de un informe con los posibles problemas encontrados y su solución.
- Personalización del sistema de avisos ante incidentes, según el servicio de supervisión contratado y la definición acordada con el cliente.
- Revisión de los procedimientos de copias de seguridad contratados, aconsejando los más adecuados a cada caso y, en caso necesario, instalándolos.
- Definición de los procedimientos a seguir para una comunicación rápida y fluida

#### Gestión diaria

- Supervisión y control continuo y sistemático del Sistema Operativo Linux: CPU, memoria, swap, discos, NFS, red, I/O, kernel, inodos, etc. Cada uno de estos aspectos se controla por niveles, desde el normal hasta el crítico. Se almacenan todas las medidas para un análisis posterior en caso de ser necesario.
- Tratamiento de todas las alertas y alarmas generadas por el sistema.
- Procesos de prevención de errores: revisión del estado del hardware (fuentes de alimentación, sensores de temperatura, alarmas de discos, controladoras, etc) y control del estado de los dispositivos lógicos como, por ejemplo, LVM.
- Revisión de los registros y trazas generadas por el Sistema Operativo cuando se producen errores.
- Asistencia telefónica de tipo 24\*7, tanto para reportar problemas como para consultas relacionadas con la administración del Sistema Operativo Linux.

#### Seguimiento periódico y puntual

- Seguimiento técnico de la evolución del servidor; especial atención al rendimiento y a la carga del sistema: CPU, memoria, discos, I/O y red. Utilización de recursos y propuestas para mejorar su rendimiento.
- Revisión de nuevas actualizaciones publicadas, tanto de seguridad como del sistema operativo. Aplicación inmediata de las actualizaciones críticas y comunicación al cliente del programa de actualización previsto.
- Seguimiento mensual sobre el uso del servicio y la satisfacción del cliente.
- Planificación de tareas previstas por el cliente.
- Informe mensual, cuando lo requiera el cliente, que incluye todas las incidencias y trabajos durante ese periodo de tiempo.
- Asignación de un técnico especialista en Administración de Sistemas Operativos Linux que será responsable del funcionamiento idóneo del sistema.
- Actuación inmediata del equipo técnico de acens ante cualquier eventualidad detectada por los procesos de supervisión y control.
- Propuestas de ajuste de los servicios que consuman más recursos, con el fin de mejorar el rendimiento y la respuesta del sistema. Aplicación de los ajustes si el cliente lo estima pertinente.
- Asesoramiento técnico a través de una línea tipo 'Hot Line'.
- Apoyo y asesoramiento en las tareas diarias de la Administración.
- Apoyo y asesoramiento a la instalación y puesta en marcha de aplicaciones estándar desde el punto de vista de la Administración.

#### Limitaciones y exclusiones

- La Administración y Gestión del sistema operativo Linux por parte de acens no incluye la administración de aplicaciones de terceros que 'interactúen' y/o complementen al servidor, como bases de datos, motor de aplicaciones, etc.
- En ningún caso se incluye en el servicio la revisión y/o modificación de código de páginas web o aplicaciones.
- El servicio no incluye los cambios de versiones mayores de Linux. Los cambios de versiones menores por aplicación de parches de seguridad sí están incluidos en el servicio.
- El servicio no incluye la compra de certificados ssl de servidor. Este servicio debe ser contratado de forma separada a la Administración Delegada de Linux.

### **Servicio de Administración ESTÁNDAR WINDOWS**

#### Alcance del servicio

#### Puesta en marcha

- Estudio preliminar de la situación del servidor y del S.O. Ajuste inicial en caso de ser necesario. Entrega de un informe con los posibles problemas encontrados y su solución.
- Personalización del sistema de avisos ante incidentes, según el servicio de supervisión contratado y la definición acordada con el cliente.

- Revisión de los procedimientos de copias de seguridad contratados, aconsejando los más adecuados a cada caso y, en caso necesario, instalándolos.
- Definición de los procedimientos a seguir para una comunicación rápida.

#### Gestión diaria

- Supervisión y control continuo y sistemático del Sistema Operativo Windows: CPU, memoria, discos, red, procesos, I/O, etc. Cada uno de estos aspectos se controla por niveles, desde el normal hasta el crítico. Se almacenan todas las medidas para un análisis posterior en caso de ser necesario.
- Tratamiento de todas las alertas y alarmas generadas por el sistema.
- Procesos de prevención de errores: revisión del estado del hardware (fuentes de alimentación, sensores de temperatura, alarmas de discos, controladoras, etc.) y control del estado de los dispositivos lógicos como por ejemplo LVM
- Revisión de los registros y trazas generadas por el Sistema Operativo cuando se producen errores.
- Asistencia telefónica de tipo 12\*5, tanto para reportar problemas como para consultas relacionadas con la administración del Sistema Operativo Windows.
- Atención de incidencias en horario 12x5

#### Seguimiento periódico y puntual

- Seguimiento técnico de la evolución del servidor; especial atención al rendimiento y a la carga del sistema: CPU, memoria, discos, I/O y red. Utilización de recursos y propuestas para mejorar su rendimiento.
- Revisión de nuevas actualizaciones publicadas, tanto de seguridad como del sistema operativo y 'Service Packs'. Aplicación inmediata de las actualizaciones críticas y comunicación al cliente del programa de actualización previsto.
- Seguimiento mensual sobre el uso del servicio y la satisfacción del cliente.
- Planificación de tareas previstas por el cliente.
- Informe mensual, cuando lo requiera el cliente, que incluye todas las incidencias y trabajos durante ese periodo de tiempo.
- Asignación de un técnico especialista en Administración de Sistemas Operativos Windows que será responsable del funcionamiento idóneo del sistema.
- Actuación inmediata del equipo técnico de acens ante cualquier eventualidad detectada por los procesos de supervisión y control.
- Propuestas de ajuste de los servicios que consuman más recursos, con el fin de mejorar el rendimiento y la respuesta del sistema. Aplicación de los ajustes si el cliente lo estima pertinente.
- Asesoramiento técnico a través de una línea tipo 'Hot Line'.
- Apoyo y asesoramiento en las tareas diarias de la Administración.
- Apoyo y asesoramiento a la instalación y puesta en marcha de aplicaciones estándar desde el punto de vista de la Administración.

#### Limitaciones y exclusiones

- La Administración y Gestión del sistema operativo Windows por parte de acens no incluye la administración de aplicaciones de terceros que 'interactúen' y/o complementen al servidor, como bases de datos, motor de aplicaciones, etc.
- En ningún caso se incluye en el servicio la revisión y/o modificación de código de páginas Web o aplicaciones.
- El servicio no incluye los cambios de versiones mayores de Windows. Los cambios de versiones menores por aplicación de parches de seguridad sí están incluidos en el servicio.
- El servicio no incluye la compra de certificados SSL de servidor. Este servicio debe ser contratado de forma separada a la Administración Delegada de Windows.
- Administración de sistema de directorio activo (AD) de cliente.

### **Servicio de Administración ESTANDARD LINUX**

#### Alcance del servicio

#### Puesta en marcha

- Estudio preliminar de la situación del servidor y del S.O. Ajuste inicial en caso de ser necesario. Entrega de un informe con los posibles problemas encontrados y su solución.
- Personalización del sistema de avisos ante incidentes, según el servicio de supervisión contratado y la definición acordada con el cliente.
- Revisión de los procedimientos de copias de seguridad contratados, aconsejando los más adecuados a cada caso y, en caso necesario, instalándolos.
- Definición de los procedimientos a seguir para una comunicación rápida y fluida

#### Gestión diaria

- Supervisión y control continuo y sistemático del Sistema Operativo Linux: CPU, memoria, swap, discos, NFS, red, I/O, kernel, inodos, etc. Cada uno de estos aspectos se controla por niveles, desde el normal hasta el crítico. Se almacenan todas las medidas para un análisis posterior en caso de ser necesario.
- Tratamiento de todas las alertas y alarmas generadas por el sistema.
- Procesos de prevención de errores: revisión del estado del hardware (fuentes de alimentación, sensores de temperatura, alarmas de discos, controladoras, etc) y control del estado de los dispositivos lógicos como, por ejemplo, LVM.
- Revisión de los registros y trazas generadas por el Sistema Operativo cuando se producen errores.
- Asistencia telefónica de tipo 12\*5, tanto para reportar problemas como para consultas relacionadas con la administración del Sistema Operativo Linux.
- Atención de incidencias en horario 12x5

#### Seguimiento periódico y puntual

- Seguimiento técnico de la evolución del servidor; especial atención al rendimiento y a la carga del sistema: CPU, memoria, discos, I/O y red. Utilización de recursos y propuestas para mejorar su rendimiento.

- Revisión de nuevas actualizaciones publicadas, tanto de seguridad como del sistema operativo. Aplicación inmediata de las actualizaciones críticas y comunicación al cliente del programa de actualización previsto.
- Seguimiento mensual sobre el uso del servicio y la satisfacción del cliente.
- Planificación de tareas previstas por el cliente.
- Informe mensual, cuando lo requiera el cliente, que incluye todas las incidencias y trabajos durante ese periodo de tiempo.
- Asignación de un técnico especialista en Administración de Sistemas Operativos Linux que será responsable del funcionamiento idóneo del sistema.
- Actuación inmediata del equipo técnico de acens ante cualquier eventualidad detectada por los procesos de supervisión y control.
- Propuestas de ajuste de los servicios que consuman más recursos, con el fin de mejorar el rendimiento y la respuesta del sistema. Aplicación de los ajustes si el cliente lo estima pertinente.
- Asesoramiento técnico a través de una línea tipo 'Hot Line'.
- Apoyo y asesoramiento en las tareas diarias de la Administración.
- Apoyo y asesoramiento a la instalación y puesta en marcha de aplicaciones estándar desde el punto de vista de la Administración.

#### Limitaciones y exclusiones

- La Administración y Gestión del sistema operativo Linux por parte de acens no incluye la administración de aplicaciones de terceros que 'interactúen' y/o complementen al servidor, como bases de datos, motor de aplicaciones, etc.
- En ningún caso se incluye en el servicio la revisión y/o modificación de código de páginas web o aplicaciones.
- El servicio no incluye los cambios de versiones mayores de Linux. Los cambios de versiones menores por aplicación de parches de seguridad sí están incluidos en el servicio.
- El servicio no incluye la compra de certificados ssl de servidor. Este servicio debe ser contratado de forma separada a la Administración Delegada de Linux.

(FIN DOCUMENTO)