

Condiciones Particulares del Servicio Cloud Backup

CONDICIONES PARTICULARES “CLOUD BACKUP”

Los términos y condiciones Particulares que se incorporan en el presente documento, en adelante, (las “Condiciones Particulares”) regulan el servicio Cloud Backup que acens Technologies, S.L.U (“acens”) pone a disposición de sus clientes (en lo sucesivo, el “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.

1 Descripción

El servicio de Cloud Backup, basado en la solución del fabricante Commvault reconocida en 2016 por Gartner como la propuesta líder en el mercado en software de salvaguarda y recuperación de información para centros de datos, ofrece a los clientes que lo contraten la posibilidad de disponer de una solución de Backup en modalidad de servicio que permite, desde un panel de gestión centralizado, la gestión de las copias de seguridad realizadas de los sistemas soportados dentro y fuera de la infraestructura de acens.

2 Alcance del Servicio

En este apartado se detallan los aspectos relacionados con el alcance y funcionalidades incluidas en el servicio de Cloud Backup.

2.1 Autogestión

Es responsabilidad del cliente la configuración y gestión de las copias de seguridad de los equipos y sistemas respaldados a través del servicio de Cloud Backup así como la revisión de la correcta ejecución de las mismas.

Para ello acens proveerá de un portal de descarga de agentes y gestión de las copias de seguridad accesible desde el Panel de Cliente que deberá permitir la instalación y gestión del software necesario para realizar las copias de seguridad de los sistemas soportados por el servicio.

En el caso de que el cliente lo contrate según condiciones económicas aplicables, existe la posibilidad de delegar en acens la gestión del Backup de aquellas plataformas o servicios soportados por el servicio de Cloud Backup y sobre los que el cliente haya contratado el servicio de Administración Delegada correspondiente en cada caso.

2.2 Planes de Backup

acens pondrá a disposición de los clientes una serie de Planes de Backup contratables, según se indica en el apartado 3, debidamente detallados, bien a través de su página web www.acens.com o bien mediante oferta de servicio facilitada al cliente, cada uno de los cuales, además de las condiciones económicas establecidas, llevará implícitas una serie de políticas de retención, configuración y programación. En la programación únicamente será modificable el horario de ejecución, que será siempre a la misma hora y una vez al día.

De forma adicional a la programación defina en cada Plan de Backup contratado, el cliente dispondrá de la posibilidad de lanzar de forma manual desde su panel de gestión del servicio, tareas de copia de seguridad definidas para sus sistemas, si bien el uso de esta funcionalidad está orientado para su ejecución de forma puntual, por lo que acens se reserva el derecho de interrumpir su uso en caso de detectar que el cliente ha lanzado más de una copia manual al mes.

2.3 Reporte del Consumo

Acens, a través del Portal de Cliente, proveerá de una herramienta de reporte del consumo de espacio de cada plan de backup contratado medido en GigaBytes correspondiente al espacio ocupado por la información salvaguardada en su origen, "sistemas del cliente", que será actualizada diariamente y permitirá la definición de umbrales de aviso que, de forma automática, mandarán un correo electrónico avisando al contacto principal definido por el cliente una vez se haya sobrepasado el umbral definido.

Dada la naturaleza del servicio Cloud Backup orientada a respaldar la información de los sistemas registrados en el portal en base a una programación definida y salvo que se especifique lo contrario, por defecto la ejecución de los trabajos de copia de seguridad no se verá interrumpida una vez se alcance la cantidad de espacio contratada, si no que continuarán hasta que el cliente modifique la configuración establecida, solicite expresamente a través de los mecanismos de soporte de acens el establecimiento de un límite de ocupación máximo global para su entorno de Cloud Backup o bien acens de manera proactiva establezca un límite global para el entorno del cliente con el fin de asegurar

CONDICIONES PARTICULARES “CLOUD BACKUP”

el correcto funcionamiento del resto de clientes y servicios alojados en la infraestructura de Cloud Backup.

2.4 Exclusiones y Responsabilidades

Queda excluido del servicio Cloud Backup:

- La gestión del entorno Cloud Backup asignado al cliente.
- La copia y restauración de aplicaciones o archivos de datos de sistemas no soportados por el servicio.
- Redes de transmisión de datos para la interconexión de los servidores del cliente al servicio de Cloud Backup.
- Tareas de adecuación de sistemas de CLIENTE. Esto incluye, pero no limita, la instalación de agente, parches de sistema operativo, configuración de elementos de comunicación y cualquier otra infraestructura en dependencias del CLIENTE.
- La instalación de los agentes de Backup, salvo en las plataformas administradas por acens.
- La definición y configuración de las políticas de Backup en referencia a los ficheros, directorios o aplicaciones que el cliente desee aplicar a sus sistemas para la salvaguarda de los datos.

Es responsabilidad del CLIENTE:

- La descarga e instalación del agente así como la correcta configuración de las políticas de Backup.
- Restauración de archivos que podrá ejecutar a través del panel de usuario proporcionado por ACENS
- Ejecución de pruebas de integridad del Backup.
- Garantizar el correcto estado y funcionamiento del servidor del que se realizan copias así como del agente software necesario para el correcto funcionamiento del servicio.
- Adaptar la estructura de directorios para que el nombre completo de los ficheros de los que hacer copia de seguridad no exceda de los 246 caracteres, incluyendo la ruta de directorios.
- La generación y custodia de credenciales necesarias para uso del servicio.
- Trasladar a ACENS cualquier alteración del correcto funcionamiento del servicio.
- Utilizar el software proporcionado por acens para la prestación del servicio de conformidad con lo previsto en la presentes Condiciones Particulares y, en especial, en la cláusula tercera de las mismas

Es responsabilidad de ACENS:

- Proporcionar el Agente software necesario para para la ejecución y planificación de copias y acciones de restauración en base a la matriz de compatibilidad de agentes definida.
- El almacenamiento de los datos copiados de acuerdo a 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 restauración.
- Garantizar el correcto funcionamiento del sistema de acuerdo a lo estipulado en el Acuerdo de Nivel de Servicio.
- Comunicar al CLIENTE, cualquier evento que pueda afectar al normal funcionamiento del servicio.

3 Contratación y facturación del Servicio

El servicio de Cloud Backup requiere la contratación de al menos un Plan de Backup asociado al servicio, según las condiciones económicas establecidas, que permita asociar las copias de seguridad de los sistemas del cliente a una ubicación de destino en el servicio de Cloud Backup.

Los Planes de Backup serán contratados en bloques de 100 GigaBytes con precio fijado en contrato.

La contabilidad del consumo del espacio ocupado por las copias de seguridad de los sistemas del cliente en el servicio de Cloud Backup, se realizará en base a la ocupación de la última copia completa disponible de la información salvaguardada.

El consumo adicional de espacio de Backup usado por encima de la cantidad contratada, según se describe en el apartado 2.3, se contabilizará en Gigabytes y se facturará bajo modalidad de pago por uso según la tabla de tarifas disponible en la web.

Existe la posibilidad de ampliar la cantidad de espacio contratada en bloques de 100 GigaBytes por Plan de Backup a través de revisión de contrato mediante oferta comercial manteniendo el precio establecido por bloque de 100 GigaBytes en el contrato inicial.

La fecha de retención de los datos alojados en el servicio corresponderá a la configuración del plan asociado a las políticas de Backup configuradas para cada sistema. La fecha de retención es referente al último backup realizado.

4 Uso del software

4.1 Cesión de uso

La contratación del servicio Cloud Backup conlleva el uso e instalación 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, 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 servicio Cloud Backup y para el ámbito territorial en que el Cliente desarrolla sus actividades.

4.2 Condiciones de uso

Cloud Backup 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) Decompilar, desamblar o realizar ingeniería inversa sobre el software o cualquier elemento o 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.

5 Auditorías

Acens se reserva el derecho a auditar las infraestructuras y/o 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 auditorías o inspecciones y asumirá el coste de la ejecución de las mismas. En el caso de que el resultado de la auditoría 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.

6 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 identificará o filtrará todo el spam, virus o cualquier otro programa que pueda causar daños al usuario o que el software funcionará 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.

7 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.

8 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.

9 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.