

acens

Condiciones Particulares de Servicio

Migración Web y Correo

Los términos y condiciones Particulares que se incorporan en el presente documento, en adelante, (las “Condiciones Particulares”) regulan el servicio de Migración Web y Correo 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.

## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio consiste en la migración de los datos de sitios web y buzones de correo electrónico desde los servidores que los alberguen en la actualidad realizando su importación y activación en servicios web y correo proporcionados por **acens**.

**acens** asignará un identificador único a cada servicio de migración para su seguimiento y se lo otorgará al Cliente para la gestión.

El Servicio se prestará por un tercero, en adelante el “Partner”, con el que **acens** tiene suscrito un acuerdo de colaboración.

El Partner solicitará al Cliente una serie de datos para iniciar la migración. El Cliente deberá responder al en un plazo inferior a 7 días naturales desde su solicitud. En el caso de que en este plazo no haya respuesta por parte del cliente, **acens** se reserva el derecho de cancelar el contrato imputando al Cliente los costes derivados de los trabajos realizados.

El Cliente deberá proporcionar al **Partner** los datos necesarios para la migración en función del origen y el destino de los datos, como son:

- Usuarios y contraseñas de acceso a todos los paneles de gestión del servicio origen
- Dominios y subdominios asociados
- Para migraciones de correo electrónico:
  - Listado y número de cuentas de correo electrónico a migrar
  - Usuarios y contraseñas de acceso a las cuentas de correo electrónico
- Para migración de páginas web:
  - Información sobre el intérprete php (versión, límites, valores)
  - Datos de acceso a la Base de datos (usuario, contraseña, dirección IP, nombre de la base de datos, etc.)
  - Aplicaciones instaladas (CMS, plugings, etc.), proporcionando usuario administrador y contraseña
  - Datos de acceso a FTP (usuario, contraseña, nombre del servidor, directorio, etc.)

El Cliente deberá comunicar al “Partner” la información que fuese necesaria para el avance de la migración.

En los supuestos en los que no haya compatibilidad de la web y/o Base de datos a migrar a la nueva infraestructura, incluyendo aspectos como versiones del intérprete web, programación en Flash, así como en los supuestos en los que el Partner tenga que realizar modificaciones significativas, el Partner podrá ofertar al Cliente la remodelación, adaptación o creación de web nueva al cliente. En el caso que el Cliente no acepte la remodelación **acens** se reserva el derecho de cancelar el contrato imputando al Cliente los costes derivados de los trabajos realizados.

En el supuesto que para la migración del correo o la web sea necesaria la contratación de servicios adicionales con características superiores a las contratadas inicialmente, se acordará

por escrito con **acens** el cambio del producto contratado al de migración que corresponda con las nuevas necesidades del cliente final. En el caso que el Cliente no contrate los servicios necesarios, **acens** se reserva el derecho de cancelar el contrato imputando al Cliente los costes derivados de los trabajos realizados.

Finalizada la migración, será el cliente responsable de dar de baja y/o bloquear los servicios en el antiguo proveedor de servicios. **acens** facturará el servicio prestado al Cliente con independencia del estado de la relación contractual del Cliente con el antiguo proveedor. El Servicio de migración implica la existencia de periodos en los que no estén disponibles u operativos completamente la web y el correo por motivos técnicos, no siendo motivo de ningún tipo de compensación en este aspecto, por parte de **acens** o Partner al Cliente.

## SERVICIOS INCLUIDOS Y SOPORTADOS EN LA MIGRACIÓN

### 1. OFFICE365 A CORREO PROFESIONAL INCLUYE:

La creación de todas las cuentas de correo contratadas por el cliente en la migración, el traspaso de los contactos, solo si el servicio contratado lo soportara. **acens** no se hace responsable de las carpetas o configuraciones especiales del cliente. No se admiten los "alias" ni redirecciones. En Correo Profesion Basic solo el correo, en Correo Profesional Premium se permitirá correo y contactos.

### 2. OFFICE365 A OFFICE365 + HOSTING INCLUYE:

Creación de todas las cuentas de correo contratadas por el cliente en la migración. No se admiten "alias" ni redirecciones. En cuentas MAPI, se migra todo el contenido (agenda, contactos, carpetas). En cuentas de correo POP o IMAP, se migrara el contenido de la cuenta en el servidor (correo). Se facilitará al cliente un acceso ftp y contraseña para la subida de contenido web. En caso de disponer de una web en algún proveedor de servicios tendrá que contratar una migración para un cliente nuevo.

### 3. OFFICE365 A PLAN DE HOSTING CON CORREO PROFESIONAL INCLUYE:

Creación de todas las cuentas de correo contratadas por el cliente en la migración, el traspaso de los contactos se realizará solo si el servicio contratado lo soportara, **acens** no se hace responsable de las carpetas o configuraciones especiales del cliente. No se admitirán "alias" ni redirecciones. En Ox Basic solo correo. En Ox Premium correo y contactos. Se facilitará al cliente un acceso ftp y contraseña para la subida de contenido web. En caso de disponer de una web en algún proveedor de servicios tendrá que contratar una migración para un cliente nuevo.

### 4. NUEVO CLIENTE DE CORREO PROFESIONAL INCLUYE:

La creación de todas las cuentas de correo contratadas por el cliente en la migración, el traspaso de los contactos solo se realizará si el servicio contratado lo soportara. **acens** no se hace responsable de las carpetas o configuraciones especiales del cliente.

No se admitirán los “alias” ni redirecciones. En Ox basic solo correo, en Ox Premium correo y contactos.

## 5. UPGRADE DESDE PLANES HOSTING ANTIGUOS A PLANES HOSTING ACTUALES INCLUYE:

- **Con BBDD:**  
Traspaso de contenido web a la ruta que corresponda. Importación y exportación de la BBDD. Instalación de de CMS, solo “los soportados”. Modificación DNS y NS. No se migrarán las versiones incompatibles con PHP 5.3. No se dará soporte a programación.
- **Sin BBDD:** Traspaso de contenido web a la ruta que corresponda. Modificación DNS y NS. No se migrarán las versiones incompatibles con PHP 5.3. No se dará soporte a programación.

## 6. DESDE OTRO ORIGEN EXTERNO A PLANES HOSTING INCLUYE:

- **Con BBDD**  
Traspaso de contenido web a la ruta que corresponda. Importación y Exportación de la BBDD. Instalación de CMS, solo los soportados. Modificación DNS y NS. No se migraran las versiones incompatibles con PHP 5.3. No se dará soporte a programación.
- **Sin BBDD**  
Traspaso de contenido web a la ruta que corresponda. Modificación DNS y NS. No se migrarán las versiones incompatibles con PHP 5.3. No se dará soporte a programación.

## 7. MIGRACIÓN DE SERVICIO DE CORREO INCLUYE:

La creación de todas las cuentas de correo contratadas por el cliente en la migración. El traspaso de los contactos solo si el servicio contratado lo soportara. **acens** no se hace responsable de las carpetas o configuraciones especiales del cliente. No se admiten los “alias” ni redirecciones. Cuando el origen son cuentas Ox Basic solo se migrará el correo. Cuando el origen son cuentas Ox Premium se migrará el correo, la agenda y los contactos siempre que el buzón destino lo soporte.

## 8. UPGRADE PLESK A PLANES HOSTING ACTUALES INCLUYE:

- **Con BBDD:**  
Traspaso de contenido web a la ruta que corresponda. Importación y Exportación de la BBDD. Instalación de los CMS, solo los soportados. Modificación DNS y NS. No se migraran las versiones incompatibles con PHP 5.3. No se dará soporte a programación.
- **Sin BBDD**  
Traspaso de contenido web a la ruta que corresponda. Modificación DNS y NS. No se migraran las versiones incompatibles con PHP 5.3. No se dará soporte a programación.

## PLAZOS DE EJECUCIÓN Y FINALIZACIÓN DE CADA SOLICITUD

El plazo de ejecución se inicia una vez se cuente con toda la información necesaria para la realización de la migración.

El plazo habitual de la ejecución de la migración es de 10-15 días laborables, aunque dependerá del volumen de datos, necesidad de adaptación de la web, compatibilidad técnica, etc.

Se entenderán como prioritarias aquellas operaciones de migración que así se indiquen, valoren y justifiquen desde **acens**.

**acens** no se hace responsable de la posible demora en la puesta a disposición del servicio siempre y cuando lo lleve a cabo de forma diligente y conforme a la operativa a seguir en estos casos, basándose en la experiencia anterior de los proyectos similares ejecutados por **acens**.

Se iniciará la facturación de los nuevos servicios de web o correo cuando se haya realizado la migración de contenidos y buzones. En el caso que la migración no se pueda completar por los motivos imputables al Cliente que se mencionan en otros puntos de estas condiciones particulares **acens** se reserva el derecho de cancelar el contrato imputando al Cliente los costes correspondientes a los trabajos efectuados, o facturar parcialmente en función de los contenidos migrados.

## PROTECCION DE DATOS

De forma adicional a lo establecido en las condiciones generales de contratación en materia de protección de datos personales, le informamos que para la prestación del servicio **acens** subcontrata los trabajos a diferentes proveedores especializados en servicios tecnológicos y migración de datos, en función del tipo de proyecto y necesidades del cliente. Al contratar el servicio el Cliente autoriza expresamente a **acens** a subcontratar los Servicios objeto de las presentes condiciones particulares, así como el tratamiento de los datos de carácter personal a los que acceda en calidad de encargado del tratamiento. La compañía designada contactará con el Cliente en nombre de **acens** para realizar la migración de datos.

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 de **acens** por la realización o no realización de las citadas copias de seguridad.

## EXCEPCIONES Y LIMITACIONES

El proceso de migración puede tener una pérdida de servicio de 24 a 48 horas, tiempo estimado.

La migración no podrá efectuarse si al iniciarla el cliente proporciona información que no corresponde con el tipo y características de la migración contratada.

La migración de correo no podrá efectuarse si la ocupación de los buzones de correo origen es mayor a la cuota contratadas en **acens** para el plan de alojamiento destino.

Los buzones de correo con más de 4gb de ocupación pueden ser incompatibles con la migración.

La migración no garantiza la compatibilidad con todos los clientes de correo existentes en el mercado o algunas de sus funcionalidades y características.

Las Bases de datos SQL solo se migrarán si el cliente contrata esa BBDD para su nuevo alojamiento destino.

No se realizarán migraciones de certificados digitales SSL.

No se realizarán migraciones desde OFFICE 365 que tenga asociado un servicio TU WEB, TU TIENDA y mini TU WEB.

No será posible la migración de webs cuyos nombres de archivos tengan caracteres especiales, pues el sistema de traspaso de archivos de un servidor a otro no identifica los ficheros que contengan caracteres especiales (ej.: à, á, è, é, í, ï, ò, ó, ô, ú, ü, ñ, ç).

No se podrá realizar la migración de cualquier web incompleta o con contenido malicioso.

Sólo se migrarán los CMS (Content Management System) compatibles con la versión de PHP en los servidores de **acens**: WordPress, Joomla, Moodle, Drupal, Prestashop y Magento. No será posible migrar:

- I. Cualquiera aplicación instalada por el cliente CRM o CMS que no esté entre los mencionados.
- II. Cualquier web que no esté soportada por incompatibilidad de PHP, BBDD o parámetros del servidor.
- III. Las BBDD SQL sólo se migrarán si el cliente contrata esa BBDD para su alojamiento.
- IV. Si las cuotas de los buzones de correo son mayores a las contratadas en acens.
- V. Si la información proporcionada por el cliente no corresponde con lo acordado en el servicio de migración.

En la migración de servidores se contempla cualquiera de las siguientes plataformas en origen (servidor de CLIENTE):

#### **Plataformas Microsoft Windows Incluye:**

Servidores con sistema operativo Microsoft Windows con las siguientes características:

- Sistema Operativo (Active Directory y Standalone)
  - Windows Server 2003 (todas las versiones)
  - Windows Server 2008 (todas las versiones)
- Aplicativos y contenidos
  - Servidor IIS y módulos ASP, ASP.NET, PHP y Perl.
  - Aplicaciones Ofimáticas basadas en la suite Microsoft Office (todas las versiones)
  - Microsoft Exchange 2007/2010/2013
  - Microsoft SQL Server/Express
  - Microsoft SharePoint Server.
  - Oracle Server v10/v11

#### **Plataformas Linux Incluye:**

Servidores con sistema operativo de alguna de las siguientes características:

- Sistema Operativo:
  - RedHat Linux 5.X y 6.X

- CentOS Linux 5.x y 6.x
- Debian 6.x
- Ubuntu Linux LTS
- Aplicativos y contenidos sobre cualquiera de las distribuciones anteriores:
  - Arquitecturas LAMP (Linux, Apache, MySQL/postgreSQL y PHP) o cualquiera de sus componentes individualmente
  - Tomcat Server
  - BEA Weblogic Server
  - JBoss
  - Plesk Server 9.x/10.x
  - Oracle Server v10/v11

No se podría realizar la migración de servidores en los siguientes casos:

- Sistemas obsoletos, identificados como fuera de soporte por el fabricante de software.
- Sistemas que representen amenazas de seguridad por encontrarse sin actualizar, con virus o cualquier otro malware que pueda implicar un grave riesgo para el mismo y resto de sistemas alojados en Acens. En estos casos, es decisión del PROVEEDOR evaluar y subsanar la deficiencia encontrada como paso previo a la ejecución de la migración.
- Plataformas en alta disponibilidad o cluster, independientemente del S.O.