

## 1. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO Empresa Cloud

Estas Condiciones Generales (en adelante, las "Condiciones Generales") regulan la prestación de los Servicios de la familia **Empresa Cloud** (en adelante, el SERVICIO) por parte de **TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.** (en adelante, "MOVISTAR"), 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).

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 de los SERVICIOS. 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.aplicateca.es/contratos/contrato-empresacloudfijo.doc>

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.

## 2. OBJETO

Las presentes Condiciones Generales regulan la comercialización de los SERVICIOS y la utilización de los mismos por el CLIENTE, así como la contraprestación a pagar por el Cliente a MOVISTAR, 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 de los servicios en las urls:

- <https://www.aplicateca.es/servidor-cloud>
- <https://www.aplicateca.es/respaldo-cloud>

## 3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y COBERTURA

### 3.1. Descripción del servicio

Bajo la denominación **Empresa Cloud** se ofrecen distintos servicios, contratables de forma independiente, que permiten a una empresa disponer de servidores virtuales en un centro de datos Telefónica (Servidor Cloud y Servidor Cloud Gestionado) en sus distintas modalidades o hacer un backup de contenidos en centro de datos del servidor local de la empresa (Respaldo Cloud PC y Respaldo Cloud Servidor) en sus distintas modalidades. Los servicios ofrecidos son los siguientes:

- Servidor Cloud Gestionado (Base, Avanzado y Premium)
- Servidor Cloud (Base, Avanzado y Premium)
- Respaldo Cloud Servidor (Plan 100, Plan 250 y Plan 500)
- Respaldo Cloud PC (Plan 50, Plan 100 y Plan 250)

Las características en detalle de cada uno de los servicios y sus ampliaciones se recogen en el **ANEXO I: Descripción de los servicios Empresa Cloud**.

**3.2.** El SERVICIO es titularidad de MOVISTAR, quien es el encargado y responsable frente al CLIENTE de su prestación, así como de garantizar su correcto funcionamiento y de ofrecer el Servicio Soporte, atención y gestión de incidencias del mismo, y realizar la gestión de cobro del SERVICIO.

### **3.3. 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 las urls:

- <https://www.aplicateca.es/servidor-cloud>
- <https://www.aplicateca.es/respaldo-cloud>

## **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 MOVISTAR. 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 APLICATECA (<https://www.aplicateca.es>), donde se permite navegación libre (sin usuario y contraseña) a gran parte de la información disponible. Para la contratación y gestión comercial del SERVICIO en Aplicateca, 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 y a sus servicios asociados 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 no tiene requisitos adicionales.

**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**

MOVISTAR 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 Movistar en los números de atención comercial habituales: 1004, 900101010 ó 1489.

También se ofrece atención comercial especializada accesible 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 MOVISTAR 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 del portal Aplicateca, según las modalidades de contratación allí descritas.

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

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

El CLIENTE se compromete a utilizar el SERVICIO de conformidad con la ley, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, así como a abstenerse de utilizar el Servicio con fines o efectos ilícitos, prohibidos en 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.

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

El CLIENTE acepta y autoriza que MOVISTAR utilice su correo electrónico para comunicarse con él y remitirle mensajes, como por ejemplo, las comunicaciones que MOVISTAR 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 MOVISTAR o a través de MOVISTAR, 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 (Logín) 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, MOVISTAR podrá exigir a los usuarios del SERVICIO el empleo de otras credenciales adicionales para su uso (en adelante, las "Claves del Servicio").

MOVISTAR 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 MOVISTAR, 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. MOVISTAR 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 MOVISTAR o por otra razón sea imputable exclusivamente a MOVISTAR.

### **6.5. Colaboración con MOVISTAR**

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

MOVISTAR 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 MOVISTAR**

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

#### **7.1.1. Disponibilidad**

MOVISTAR 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**

MOVISTAR responderá por la falta de disponibilidad del Servicio, cuando se deba a una causa directamente imputable a MOVISTAR.

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 MOVISTAR, 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**

MOVISTAR 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, MOVISTAR 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 MOVISTAR y/o en la documentación que acompaña a producto asociado al SERVICIO.

**8.4.** En la medida máxima permitida por la ley aplicable, MOVISTAR 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 MOVISTAR. En consecuencia, MOVISTAR 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 MOVISTAR, 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**

MOVISTAR 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**

MOVISTAR no garantiza que el SERVICIO sea útil para la realización de ninguna actividad en particular, ni la infalibilidad del Servicio y los contenidos accesibles a través de él. MOVISTAR QUEDA EXCLUIDO 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.**

MOVISTAR 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.

MOVISTAR 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.

MOVISTAR 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**

MOVISTAR 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.

MOVISTAR 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, MOVISTAR lo notificará al CLIENTE con al menos UN (1) MES de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente o la cancelación del SERVICIO. Asimismo, MOVISTAR 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**

MOVISTAR 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**

MOVISTAR 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. MOVISTAR 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**

(I) A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos, MOVISTAR informa al CLIENTE de la existencia de ficheros automatizados con datos de carácter personal creados por ella y bajo responsabilidad de la misma, cuya finalidad es realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el CLIENTE así como de las labores de información del SERVICIO y otros servicios asociados, así como actividades relacionadas con los mismos. Asimismo, le informa de la posibilidad de ejercitar, de acuerdo con lo establecido en dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiéndose a los números de atención comercial al cliente o mediante escrito dirigido a Telefónica de España, Apartado de Correos 46155 Ref. Datos 28080 Madrid.

(II) MOVISTAR se compromete al cumplimiento de la obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlo, adoptando las medidas de seguridad que impone la legislación vigente para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

(III) La prestación del SERVICIO objeto del contrato puede exigir que algunas de las facilidades que integran el mismo sean provistas por una tercera empresa distinta a MOVISTAR. Por dicha razón, El CLIENTE consiente por medio de esta cláusula que MOVISTAR comunique al PROVEEDOR, los datos personales identificativos y de productos y servicios contratados que resulten necesarios para la correcta prestación del SERVICIO. 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.

(IV) Si el CLIENTE no desea que sus datos personales puedan ser utilizados con fines promocionales ajenos a los de los servicios contratados, deberá comunicarlo a los números de atención comercial o a la dirección indicada en el apartado (I) de la presente cláusula, significándosele que de no recibir noticias suyas en el plazo de un mes, se entenderá otorgado su consentimiento que, en todo caso, podrá revocar en cualquier momento.

(V) El cliente consiente el envío de comunicaciones comerciales de MOVISTAR sobre productos y servicios de MOVISTAR o comercializados por esta a su dirección electrónica. No obstante, si no desea recibir esta información puede revocar su consentimiento en cualquier momento comunicándolo a la dirección indicada en el apartado (I) de la presente cláusula.

## **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 MOVISTAR 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**

MOVISTAR 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 MOVISTAR 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 MOVISTAR por cualquier medio fehaciente en el plazo general de siete (7) días, mediante el procedimiento que le facilitarán en el número de atención comercial.

17.1.2. MOVISTAR 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**

MOVISTAR 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, MOVISTAR 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 MOVISTAR, 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 MOVISTAR 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.

MOVISTAR 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 MOVISTAR 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 MOVISTAR 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 MOVISTAR 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**

MOVISTAR 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 MOVISTAR, 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 MOVISTAR o desde la finalización el plazo para responder.

## **ANEXO I: Descripción de los servicios Empresa Cloud**

### **Servicio: Servidor Cloud Gestionado**

Servidor Cloud Gestionado proporciona:

- La capacidad de cómputo, software y almacenamiento necesaria para la ejecución de un servidor en entorno de cloud computing.
- Conexión a Internet del servidor.
- Copia de respaldo de los datos. Ver alcance del servicio.
- Configuración y puesta en marcha del servidor así como tareas básicas de administración y gestión del mismo. Ver alcance del servicio.
- Soporte técnico 24x7 para la atención de incidencias.
- Documentación relevante para el uso del servicio.

Se proveen tres modalidades de Servidor Cloud con distintas características:

#### **Servidor Cloud Gestionado Base**

- Servidor Virtual dedicado. 1 vCPU, 2 GB RAM y 100 GB de almacenamiento
- Sistema Operativo Microsoft Windows 2012R2 Server
- Backup de contenidos hasta 100 GB

#### **Servidor Cloud Gestionado Avanzado**

- Servidor Virtual dedicado. 2 vCPU, 4 GB RAM y 200 GB almacenamiento
- Sistema Operativo Microsoft Windows 2012R2 Server
- Backup de contenido hasta 200 GB

#### **Servidor Cloud Gestionado Premium**

- Servidor Virtual dedicado. 4 vCPU, 8 GB RAM y 300 GB almacenamiento
- Sistema Operativo Microsoft Windows 2012R2 Server
- Backup de contenido hasta 300 GB

### **Software**

El servicio proporciona:

- Licencia de Sistema Operativo Microsoft Windows 2012R2
- Licencias de usuario de Microsoft Terminal Services para conexión a Escritorio Remoto
  - 5 en modalidad Servidor Cloud Gestionado Base
  - 10 en modalidad Servidor Cloud Gestionado Avanzado
  - 15 en modalidad Servidor Cloud Gestionado Premium
- Agente de backup necesario para la copia de datos.

Es responsabilidad del CLIENTE la adquisición y mantenimiento de las licencias de cualquier aplicación software instalado de acuerdo a las condiciones acordadas con el fabricante del software.

Así pues, el CLIENTE excluirá a MOVISTAR de cualquier mal uso relativo a licencias software no contempladas como parte del servicio.

### **Transferencia Internet**

Se proporciona conexión a Internet ilimitada para un entorno de trabajo estable según el volumen de usuarios. Se considera un uso adecuado para la conexión de este servicio un consumo máximo de 20 TB (terabytes) mensuales para la modalidad Servidor Cloud Gestionado Base, de 35 TB mensuales para Servidor Cloud Gestionado Avanzado y de 50 TB mensuales para Servidor Cloud Gestionado Premium. Por encima de este consumo, MOVISTAR se reserva el derecho de tomar medidas correctivas que supongan la limitación del ancho de banda disponible o la desconexión del Servidor y comunicación al cliente para corrección por parte de éste.

### **Administración delegada**

El servicio incluye la configuración inicial del entorno y configuración inicial de usuarios. Esto incluye:

- Instalación y parametrización inicial de Sistema Operativo. Integración en Directorio Activo proporcionado por MOVISTAR.
- Activación servicio de Terminal Services
- Creación de usuarios (1 administrador + 5, 10 ó 15 usuarios de sistema dependiendo del servicio)
- Configuración inicial de políticas de seguridad activas, con firewall y antivirus.
- Instalación de agente de backup y configuración inicial de la política de backup.
- Integración en plataforma de monitorización

En el momento de la entrega del servicio se comunicará por correo electrónico al cliente la información para acceder al panel del control del servicio, donde tendrá accesibles las credenciales de acceso de administrador así como la documentación necesaria para el acceso y gestión del Servidor.

Una vez entregado el servicio, las tareas de administración consideradas son:

- Aplicación de parches de sistema operativo según planificación definida y comunicada al CLIENTE. Si por cualquier motivo, el CLIENTE decidiera no aplicar cualquier actualización en el plazo indicado, deberá comunicarlo al administrador delegado con un plazo mínimo de 2 días laborales anteriores a la fecha fijada.
- Atención de incidencias atribuibles a malfuncionamiento del sistema operativo no motivadas por instalación de software o uso incorrecto.

NO se incluye como parte del servicio.

- Instalación de aplicaciones propias ni de terceros no contempladas en el servicio.
- Soporte ofimático ni cualquier otra aplicación instalada por el CLIENTE.
- Integración en Directorio Activo distinto del proporcionado por MOVISTAR.
- Cambios posteriores en configuración de Sistema Operativo.
- Soporte software que exceda el ofrecido por los propios fabricantes del software instalado como parte del servicio.
- Cambios en la política de seguridad activa relativos al firewall y antivirus incluidos en el sistema.
- Cambios en la configuración o intervenciones derivadas de un uso o configuración incorrecta por parte del cliente.
- Reinstalaciones del servidor.
- El incumplimiento por parte del CLIENTE de cualquiera de estas condiciones, la desactivación de la integración en el Directorio Activo de MOVISTAR, o la desactivación de los ajustes iniciales de MOVISTAR necesarios para el acceso a la máquina y la prestación del servicio de backup impiden garantizar el correcto funcionamiento del sistema, declinando MOVISTAR su responsabilidad sobre el servicio.

### **Backup de datos**

MOVISTAR realizará copia de datos para los sistemas de archivos configurados con la siguiente política:

- Retención máxima 30 días.
- Frecuencia de copia: diaria.

Como parte del servicio de administración, el cliente podrá:

- Adaptar la política de copia a los archivos deseados. Esto supone identificar qué repositorios y tipos de archivos incluir en la copia hasta un volumen máximo incluido en cada modalidad.
- Solicitar restauración de archivos copiados hasta una frecuencia máxima de dos intervenciones por mes.

MOVISTAR se compromete a poner a disposición del CLIENTE las herramientas necesarias para la consulta del consumo realizado en cada momento.

### **Virtualización de servidor físico y migración a Servidor Cloud Gestionado**

El CLIENTE que contrate Servidor Cloud Gestionado Avanzado o Servidor Cloud Gestionado Premium, podrá solicitar como servicio complementario la virtualización de un servidor físico instalado en oficinas del cliente, incluyendo datos y aplicaciones, al Servidor Cloud Gestionado durante el proceso de alta.

La virtualización de servidores es un proceso complejo y dependiente, en gran medida del hardware y software instalado en el servidor origen por lo que no se garantiza el éxito del proceso. Previo a la ejecución de tareas de migración, se realizará una evaluación técnica para valorar la viabilidad o no del proceso. Si como resultado de esta auditoría o en cualquier otro momento del proceso se considerase como NO viable, MOVISTAR podrá denegar al CLIENTE la solicitud de migración sin compensación.

La Migración On-Site se ofrece en las siguientes condiciones:

- Sistema Operativo: Windows Server 2012R2 / Windows Server 2008R2
- Volumen de datos máximo: 100 GB
- Horario: Lunes a Viernes de 8:00 a 18:00 hr
- Cobertura geográfica: Península.

El incumplimiento de cualquiera de estas condiciones implica directamente la anulación de la solicitud.

El tratamiento de datos de carácter personal se regula de acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Generales de MOVISTAR, pero si se contrata el servicio de Migración de Servidor On-Site Datos el CLIENTE autoriza expresamente a MOVISTAR 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. En todo caso, MOVISTAR se compromete a suscribir con el sub-contratista un acuerdo por el que éste se comprometa al cumplimiento de las obligaciones aplicables al servicio y contenidas en las Condiciones Generales de MOVISTAR.

### **Ampliaciones y licencias adicionales para Servidor Cloud Gestionado**

Las siguientes ampliaciones y licencias adicionales están disponibles:

#### **Licencias adicionales de Terminal Server:**

- Cantidad ampliable: Hasta 15 unidades
- Disponible en: Servidor Cloud Gestionado Base, Avanzado y Premium

#### **Ampliación de Disco Duro (100 GB):**

- Cantidad ampliable: 1 unidad (100GB) ó 2 unidades (200GB)
- Disponible en: Servidor Cloud Gestionado Premium

#### **Ampliación de Memoria RAM (GB):**

- Cantidad ampliable: 2 unidades (2GB), 4 unidades (4GB) u 8 unidades (8 GB)
- Disponible en: Servidor Cloud Gestionado Premium

#### **Ampliación de vCPU:**

- Cantidad ampliable: 2 unidades (2 vCPUs) ó 4 unidades (4 vCPUs)
- Disponible en: Servidor Cloud Gestionado Premium

#### **Ampliación de Backup (100GB):**

- Cantidad ampliable: Hasta 7 unidades
- Disponible en: Servidor Cloud Gestionado Base, Avanzado y Premium

### **Servicio: Servidor Cloud**

Servidor Cloud proporciona:

- La capacidad de cómputo, software y almacenamiento necesaria para la ejecución de un servidor en entorno de cloud computing.
- Conexión a Internet del servidor.

- Soporte técnico 24x7 para la atención de incidencias.
- Documentación relevante para el uso del servicio.

Se proveen tres modalidades de Servidor Cloud con distintas características:

**Servidor Cloud Base**

- Servidor Virtual dedicado. 1 vCPU, 2 GB RAM y 100 GB de almacenamiento
- Sistema Operativo Microsoft Windows 2012R2 Server

**Servidor Cloud Avanzado**

- Servidor Virtual dedicado. 2 vCPU, 4 GB RAM y 200 GB almacenamiento
- Sistema Operativo Microsoft Windows 2012R2 Server

**Servidor Cloud Premium**

- Servidor Virtual dedicado. 4 vCPU, 8 GB RAM y 300 GB almacenamiento
- Sistema Operativo Microsoft Windows 2012R2 Server

**Software**

El servicio proporciona:

- Licencia de Sistema Operativo Microsoft Windows 2012R2
- 2 licencias de administrador de Microsoft Terminal Services incluidas con el sistema operativo.

Es responsabilidad del CLIENTE la adquisición y mantenimiento de las licencias de cualquier aplicación software instalado de acuerdo a las condiciones acordadas con el fabricante del software.

Así pues, el CLIENTE excluirá a MOVISTAR de cualquier mal uso relativo a licencias software no contempladas como parte del servicio.

**Transferencia Internet**

Se proporciona conexión a Internet ilimitada para un entorno de trabajo estable según el volumen de usuarios. Se considera un uso adecuado para la conexión de este servicio un consumo máximo de 20 TB (terabytes) mensuales para la modalidad Servidor Cloud Base, de 35 TB mensuales para Servidor Cloud Avanzado y de 50 TB mensuales para Servidor Cloud Premium. Por encima de este consumo, MOVISTAR se reserva el derecho de tomar medidas correctivas que supongan la limitación del ancho de banda disponible o la desconexión del Servidor y comunicación al cliente para corrección por parte de éste.

**Ampliaciones y licencias adicionales para Servidor Cloud**

Las siguientes ampliaciones y licencias adicionales están disponibles:

**Licencias adicionales de Terminal Server:**

- Cantidad ampliable: Hasta 15 unidades
- Disponible en: Servidor Cloud Base, Avanzado y Premium

**Ampliación de Disco Duro (100 GB):**

- Cantidad ampliable: 1 unidad (100GB) ó 2 unidades (200GB)
- Disponible en: Servidor Cloud Premium

**Ampliación de Memoria RAM (GB):**

- Cantidad ampliable: 2 unidades (2GB), 4 unidades (4GB) u 8 unidades (8 GB)
- Disponible en: Servidor Cloud Premium

**Ampliación de vCPU:**

- Cantidad ampliable: 2 unidades (2 vCPUs) ó 4 unidades (4 vCPUs)

- Disponible en: Servidor Cloud Premium

**Administración Base Servidor Cloud:**

- Cantidad ampliable: 1 unidad
- Incluye: Administración delegada básica y Backup de datos (100GB)
- Disponible en: Servidor Cloud Base, Avanzado y Premium.

**Ampliación de Backup (100GB)**

- Cantidad ampliable: Hasta 7 unidades
- Disponible en: Servidor Cloud Base, Avanzado y Premium que tengan la ampliación "Administración Base Servidor Cloud" contratada.

## **Servicio: Respaldo Cloud Servidor**

El servicio **Respaldo Cloud Servidor** ofrece:

- Copia online de datos del servidor de cliente (Windows Server 2008 y 2012; Linux Suse, Debian, RedHat).
- Alojamiento de la copia de los datos en un Centro de Proceso de Datos.
- Agente software de servidor para la copia de datos.
- Herramientas adecuadas para la gestión del servicio: descarga de agente, y configuración de políticas de copia y restauración de datos.
- Soporte técnico 24x7 para la atención de incidencias.
- Documentación relevante para el uso del servicio.
- Adicionalmente, la posibilidad de recuperar los datos protegidos en un servidor virtual proporcionado por MOVISTAR mediante el servicio Servidor Cloud Premium con las características y condiciones aplicables a dicho servicio. Esta operación se denomina "Activación del Plan de Contingencia".

Se proveen tres modalidades de Respaldo Cloud Servidor con distintas características:

**Respaldo Cloud Servidor – Plan 100**

- Agentes de backup ilimitados para Servidores y PCs
- Almacenamiento de hasta 100 GBs de datos en servidor de backup

**Respaldo Cloud Servidor – Plan 250**

- Agentes de backup ilimitados para Servidores y PCs
- Almacenamiento de hasta 250 GBs de datos en servidor de backup

**Respaldo Cloud Servidor – Plan 500**

- Agentes de backup ilimitados para Servidores y PCs
- Almacenamiento de hasta 500 GBs de datos en servidor de backup

Está incluido:

- Backup de archivos y datos para los sistemas operativos y aplicaciones indicadas en el apartado siguiente. El volumen de datos se mide como el como el espacio total, medido en GigaBytes, ocupado en el servidor de backup. Alcanzado el volumen contratado, el proceso de copia de datos se interrumpirá. Los datos ya copiados permanecerán inalterados en el servidor pero no se ejecutará ninguna copia adicional hasta que se libere espacio suficiente para alojar las nuevas copias.
- Agente software para la ejecución y planificación de copias y acciones de restauración. El CLIENTE podrá instalar el agente, y por tanto realizar copia, de un sistema de forma simultánea por cada unidad de servicio Respaldo Cloud contratada. El CLIENTE podrá realizar copias de varios sistemas contratando varios servicios Respaldo Cloud.

- Infraestructura de sistemas necesaria para la copia y almacenamiento cifrado de datos, con transferencia a través de redes de comunicaciones mediante protocolos de comunicación cifrados, proporcionando confidencialidad de la información durante la transmisión y almacenamiento.

Opcionalmente el CLIENTE podrá solicitar con las condiciones aplicables en cada caso la activación del plan de contingencia.

Queda excluido del servicio:

- La copia y restauración de aplicaciones o archivos de datos de sistema operativo distintas a las indicadas en este documento.
- 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.

Es responsabilidad del CLIENTE:

- La descarga e instalación del agente así como la correcta configuración de la política de backup: datos y archivos a proteger así como la frecuencia de copia y periodo de retención.
- Restauración de archivos que podrá ejecutar a través del panel de usuario proporcionado por MOVISTAR.
- 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.
- La generación y custodia de credenciales necesarias para uso del servicio.
- Trasladar a MOVISTAR cualquier alteración del correcto funcionamiento del servicio.
- Utilizar el software proporcionado por MOVISTAR 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 MOVISTAR:

- Proporcionar el agente software necesario para para la ejecución y planificación de copias y acciones de restauración.
- 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.

## **Ampliaciones**

Las siguientes ampliaciones están disponibles:

### **Ampliación Respaldo Cloud Servidor (100GB):**

- Cantidad ampliable: Hasta 15 unidades.
- Disponible en: Respaldo Cloud Servidor – Plan 500

## **Activación del plan de contingencia**

El CLIENTE podrá activar a través del panel de usuario el servicio denominado Plan de Contingencia. Este servicio proporciona la posibilidad de recuperar los datos protegidos en un servidor virtual proporcionado por MOVISTAR mediante el servicio Servidor Cloud Gestionado Premium.

La activación del servicio denominado Plan de Contingencia implica:

- La contratación por parte del CLIENTE de un servicio Servidor Cloud Gestionado Premium en las condiciones económicas establecidas (ver condiciones particulares del servicio) con agente software instalado. Desde este sistema podrá restaurar los datos almacenados en el servicio recuperando así los datos originales.

El Servidor Cloud Gestionado Premium asociado al servicio denominado Plan de Contingencia se proporciona sin ninguna aplicación software. Es responsabilidad del CLIENTE la instalación de cualquier aplicación que considere necesario para el correcto funcionamiento del mismo y/o restauración de los datos. Así mismo, el servicio denominado Plan de Contingencia proporcionado por MOVISTAR no incluye la realización de cualquier otra tarea de análisis, diseño, coordinación u operación que formen parte de la planificación relativa a la activación del Plan de Contingencias o estrategia de recuperación ante desastres establecida por el cliente.

### **Uso del Software**

La contratación del servicio Respaldo Cloud Servidor 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 presentes condiciones que resultan aplicables al servicio Respaldo Cloud Servidor, MOVISTAR 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 Respaldo Cloud Servidor y para el ámbito territorial en que el Cliente desarrolla sus actividades.

#### **1. Condiciones de uso**

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, desarmar 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.
- (e) Permitir el acceso o uso del software por terceros.
- (f) Distribuir cualquier parte del software en un producto de software o herramienta de desarrollo de software,
- (g) Revelar las claves o códigos de acceso para uso del software o cualquier información sobre las mismas a terceros.
- (h) 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,

#### **2. Auditorías**

MOVISTAR 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. MOVISTAR notificará al CLIENTE con la debida antelación la realización de dichas auditorías o inspecciones y asumirá el coste 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, el cliente asumirá el coste de dicha inspección o auditoría, sin perjuicio del derecho de MOVISTAR 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.

#### **3. Garantías**

MOVISTAR 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, MOVISTAR 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, MOVISTAR 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.

MOVISTAR 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 MOVISTAR 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 MOVISTAR durante la vigencia del presente acuerdo.

En ningún caso, MOVISTAR 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.

#### 4. 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.

MOVISTAR 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 MOVISTAR inmediatamente la existencia y el contenido de dicha reclamación, así como delegue en MOVISTAR completamente la gestión del asunto incluyendo cualquier acuerdo alcanzado. En este sentido, el CLIENTE deberá otorgar poderes de representación a MOVISTAR y/o al titular de los derechos de propiedad intelectual, así como facilitar la información y colaboración que MOVISTAR requiera para defenderse a sí mismo o al autor del software.

Si una sentencia firme declara que el software, en sí mismo, infringe derechos de propiedad intelectual de terceros o, a juicio de MOVISTAR, podría darse dicha situación, MOVISTAR realizará todos los esfuerzos razonables para que el CLIENTE pueda continuar utilizando el software o alternativas con funcionalidades similares.

### **Servicio: Respaldo Cloud PC**

El servicio **Respaldo Cloud PC** ofrece:

- Copia online de datos del ordenador personal (PC Windows o Mac) del cliente.
- Alojamiento de la copia de los datos en un Centro de Proceso de Datos.
- Agente software de ordenador personal para la copia de datos.
- Herramientas adecuadas para la gestión del servicio: descarga de agente, y configuración de políticas de copia y restauración de datos.
- Soporte técnico 24x7 para la atención de incidencias.
- Documentación relevante para el uso del servicio.

Se proveen tres modalidades de Respaldo Cloud Servidor con distintas características:

#### **Respaldo Cloud PC – Plan 50**

- Agentes de backup ilimitados para PCs
- Almacenamiento de hasta 50 GBs de datos en servidor de backup

**Respaldo Cloud PC– Plan 100**

- Agentes de backup ilimitados para PCs
- Almacenamiento de hasta 100 GBs de datos en servidor de backup

**Respaldo Cloud PC– Plan 250**

- Agentes de backup ilimitados para PCs
- Almacenamiento de hasta 250 GBs de datos en servidor de backup

**Está incluido:**

- Backup de archivos y datos para los sistemas operativos y aplicaciones indicadas en el apartado siguiente. El volumen de datos se mide como el como el espacio total, medido en GigaBytes, ocupado en el servidor de backup. Alcanzado el volumen contratado, el proceso de copia de datos se interrumpirá. Los datos ya copiados permanecerán inalterados en el servidor pero no se ejecutará ninguna copia adicional hasta que se libere espacio suficiente para alojar las nuevas copias.
- Agente software para la ejecución y planificación de copias y acciones de restauración. El CLIENTE podrá instalar el agente, y por tanto realizar copia, de un sistema de forma simultánea por cada unidad de servicio Respaldo Cloud contratada. El CLIENTE podrá realizar copias de varios sistemas contratando varios servicios Respaldo Cloud.
- Infraestructura de sistemas necesaria para la copia y almacenamiento cifrado de datos, con transferencia a través de redes de comunicaciones mediante protocolos de comunicación cifrados, proporcionando confidencialidad de la información durante la transmisión y almacenamiento.

Opcionalmente el CLIENTE podrá solicitar con las condiciones aplicables en cada caso la activación del plan de contingencia.

**Queda excluido del servicio:**

- La copia y restauración de aplicaciones o archivos de datos de sistema operativo distintas a las indicadas en este documento.
- 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.

**Es responsabilidad del CLIENTE:**

- La descarga e instalación del agente así como la correcta configuración de la política de backup: datos y archivos a proteger así como la frecuencia de copia y periodo de retención.
- Restauración de archivos que podrá ejecutar a través del panel de usuario proporcionado por MOVISTAR.
- 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.
- La generación y custodia de credenciales necesarias para uso del servicio.
- Trasladar a MOVISTAR cualquier alteración del correcto funcionamiento del servicio.
- Utilizar el software proporcionado por MOVISTAR 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 MOVISTAR:**

- Proporcionar el agente software necesario para para la ejecución y planificación de copias y acciones de restauración.
- 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.

### **Ampliaciones**

Las siguientes ampliaciones están disponibles:

#### **Ampliación Respaldo Cloud PC (50GB):**

- Cantidad ampliable: Hasta 15 unidades.
- Disponible en: Respaldo Cloud PC – Plan 250

### **Activación del plan de contingencia**

El CLIENTE podrá activar a través del panel de usuario el servicio denominado Plan de Contingencia. Este servicio proporciona la posibilidad de recuperar los datos protegidos en un servidor virtual proporcionado por MOVISTAR mediante el servicio Servidor Cloud Gestionado Premium.

La activación del servicio denominado Plan de Contingencia implica:

- La contratación por parte del CLIENTE de un servicio Servidor Cloud Gestionado Premium en las condiciones económicas establecidas (ver condiciones particulares del servicio) con agente software instalado. Desde este sistema podrá restaurar los datos almacenados en el servicio recuperando así los datos originales.

El Servidor Cloud Gestionado Premium asociado al servicio denominado Plan de Contingencia se proporciona sin ninguna aplicación software. Es responsabilidad del CLIENTE la instalación de cualquier aplicación que considere necesario para el correcto funcionamiento del mismo y/o restauración de los datos. Así mismo, el servicio denominado Plan de Contingencia proporcionado por MOVISTAR no incluye la realización de cualquier otra tarea de análisis, diseño, coordinación u operación que formen parte de la planificación relativa a la activación del Plan de Contingencias o estrategia de recuperación ante desastres establecida por el cliente.

### **Uso del Software**

La contratación del servicio Respaldo Cloud PC 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 presentes condiciones que resultan aplicables al servicio Respaldo Cloud PC, MOVISTAR 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 Respaldo Cloud PC y para el ámbito territorial en que el Cliente desarrolla sus actividades.

#### **1. Condiciones de uso**

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:

- (i) Copiar, traducir, modificar, adaptar, alterar, crear o modificar obras derivadas del software o de cualquier otro modo modificar el software cuyo uso se licencia.
- (j) 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.
- (k) 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.
- (l) Sub-licenciar, alquilar, prestar, distribuir o vender el software a terceros o conceder ninguna garantía sobre el software.
- (m) Permitir el acceso o uso del software por terceros.
- (n) Distribuir cualquier parte del software en un producto de software o herramienta de desarrollo de software,

- (o) Revelar las claves o códigos de acceso para uso del software o cualquier información sobre las mismas a terceros.
- (p) 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,

## 2. Auditorías

MOVISTAR 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. MOVISTAR notificará al CLIENTE con la debida antelación la realización de dichas auditorias o inspecciones y asumirá el coste de las mismas. En el caso de que el resultado de la auditoria o inspección muestre que el cliente está incumpliendo con los términos previstos en las presentes Condiciones, el cliente asumirá el coste de dicha inspección o auditoría, sin perjuicio del derecho de MOVISTAR 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.

## 3. Garantías

MOVISTAR 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, MOVISTAR 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, titulo 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, MOVISTAR 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. MOVISTAR 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 MOVISTAR 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 MOVISTAR durante la vigencia del presente acuerdo.

En ningún caso, MOVISTAR 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.

## 4. 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.

MOVISTAR 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 MOVISTAR inmediatamente la existencia y el contenido de dicha reclamación, así como delegue en MOVISTAR completamente la gestión del asunto incluyendo cualquier acuerdo alcanzado. En este sentido, el CLIENTE deberá otorgar poderes de representación a MOVISTAR y/o al titular de los derechos de propiedad intelectual, así como facilitar la información y colaboración que MOVISTAR requiera para defenderse a sí mismo o al autor del software.



Si una sentencia firme declara que el software, en sí mismo, infringe derechos de propiedad intelectual de terceros o, a juicio de MOVISTAR, podría darse dicha situación, MOVISTAR realizará todos los esfuerzos razonables para que el CLIENTE pueda continuar utilizando el software o alternativas con funcionalidades similares.

## ANEXO II: Precios de los servicios Empresa Cloud

Servicios de la familia <b>Empresa Cloud</b>				
Concepto	Alta	Alta con IVA	Cuota mes	Cuota con IVA
Servidor Cloud Gestionado Base	-	-	90,00	108,90
Servidor Cloud Gestionado Avanzado	-	-	169,00	204,49
Servidor Cloud Gestionado Premium	-	-	249,00	301,29
Servidor Cloud Base	-	-	49,90	60,38
Servidor Cloud Avanzado	-	-	79,90	96,68
Servidor Cloud Premium	-	-	119,90	145,08
Ampliación vCPU (coste por 1 vCPU)	-	-	14,40	17,42
Ampliación Memoria RAM (coste por 1 GB)	-	-	14,40	17,42
Ampliación Disco (coste por 100GB)	-	-	36,60	44,29
Licencia Terminal Server (coste por usuario)	-	-	5,00	6,05
Administración base de servidor	-	-	50,00	60,50
Ampliación de backup (coste por 100GB)	-	-	15,00	18,15
Respaldo Cloud Servidor – Plan 100	-	-	49,00	59,29
Respaldo Cloud Servidor – Plan 250	-	-	99,00	119,79
Respaldo Cloud Servidor – Plan 250	-	-	169,00	204,49
Respaldo Cloud PC – Plan 50	-	-	9,00	10,89
Respaldo Cloud PC – Plan 100	-	-	19,00	22,99
Respaldo Cloud PC – Plan 250	-	-	39,00	47,19
Ampliación Respaldo Cloud Servidor (coste por 100 GB)	-	-	50,00	60,50
Ampliación Respaldo Cloud PC (coste por 50 GB)	-	-	8,00	9,68

Todos los precios están expresados en EUROS. Precios con IVA 21% válidos en el territorio nacional (en Ceuta IPSI 10%, en Melilla IPSI 4% y en Canarias IGIC 7%).

(Fin del documento)