

## 1. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO Servidor Cloud

Estas Condiciones Generales (en adelante, las "Condiciones Generales") regulan la prestación del Servicio **Servidor Cloud** (en adelante, el SERVICIO) que **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).

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

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

[https://www.movistar.es/rpmm/estaticos/empresas/PDF\\_Aplicateca/Servidor%20Cloud/contrato-servidorcloudfijo.pdf](https://www.movistar.es/rpmm/estaticos/empresas/PDF_Aplicateca/Servidor%20Cloud/contrato-servidorcloudfijo.pdf)

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

La utilización del SERVICIO conlleva, asimismo, la aceptación por parte del Cliente de cuantos avisos, reglamentos de uso e instrucciones fueren puestos en su conocimiento por parte de MOVISTAR y EL PROVEEDOR en la url [www.aplicateca.es](http://www.aplicateca.es) con posterioridad a la aceptación de las presentes Condiciones Generales; su no aceptación, dentro del plazo al efecto otorgado, conllevará la terminación del Contrato por parte del Cliente.

## 2. OBJETO

Las presentes Condiciones Generales regulan la comercialización del SERVICIO y, junto con las Condiciones que establezca EL PROVEEDOR, la utilización del mismo por el CLIENTE, así como la contraprestación a pagar por el Cliente a 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 del servicio en la url:

<https://www.movistar.es/empresas/aplicaciones-digitales/servidor-nube>

## 3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y COBERTURA

### 3.1. Descripción del servicio

Bajo la denominación Servidor Cloud se ofrecen distintos servicios, contratables de forma independiente, que permiten a una empresa disponer de servidores virtuales en un centro de datos del PROVEEDOR en sus distintas modalidades. Los servicios ofrecidos de Servidor Cloud son los siguientes:

- Servidor Cloud Gestionado (Base, Avanzado y Premium)
- Servidor Cloud (Base, Avanzado y Premium)

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

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

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

### **3.4. Cobertura y funcionalidades del SERVICIO**

Según lo descrito en el manual de usuario disponible en el portal de contratación y uso del SERVICIO, a través de la url:

<https://www.movistar.es/empresas/aplicaciones-digitaes/servidor-nube>

## **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 al SERVICIO se requiere conexión a Internet y un navegador web estándar debidamente actualizado.

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 el número de atención comercial habitual 1489.

### **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**

Sin perjuicio de las Condiciones de Uso del SERVICIO que en su caso establezca EL PROVEEDOR, El CLIENTE se compromete a utilizar el SERVICIO de conformidad con la ley, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, así como a abstenerse de utilizar el Servicio con fines o efectos ilícitos, prohibidos en la presentes Condiciones Generales, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar los Servicios, los equipos informáticos de otros CLIENTES o de otros usuarios de Internet (hardware y software) así como los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos (hacking), o impedir la normal utilización o disfrute de dichos Servicios, equipos informáticos y documentos, archivos y contenidos por parte de los demás CLIENTES y de otros usuarios.

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

Estas credenciales podrán ser modificadas con posterioridad a voluntad del usuario y bajo su responsabilidad.

Dichas credenciales deberán ser proporcionadas por el usuario para acceder a las secciones restringidas del portal: uso, contratación y gestión de aplicaciones, gestión de usuarios y otras gestiones administrativas.

Adicionalmente, y si el SERVICIO prestado lo requiere, EL PROVEEDOR podrá exigir a los usuarios del SERVICIO el empleo de otras credenciales adicionales para su uso (en adelante, las "Claves del Servicio").

MOVISTAR o, en su caso, EL PROVEEDOR, podrá unilateralmente, y en cualquier momento, modificar, suspender o revocar los nombres de usuario o las Claves de Acceso y Compra, con el fin de unificar las diversas claves de acceso de que dispone el CLIENTE en los distintos servicios ofrecidos por 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 o, en su caso EL PROVEEDOR, podrá retirar o suspender en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, la prestación del servicio a aquellos clientes que incumplan lo establecido en estas Condiciones.

## **7. OBLIGACIONES DE MOVISTAR**

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

#### **7.1.1. Disponibilidad**

Sin perjuicio de otras Condiciones que en su caso establezca EL PROVEEDOR, MOVISTAR se hace únicamente responsable del soporte, la atención, la resolución de incidencias y de la gestión del cobro del SERVICIO, siendo el PROVEEDOR el responsable frente al CLIENTE de la provisión del servicio y de cuantas obligaciones legales se deriven del mismo.

En todo caso, 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**

Sin perjuicio de la responsabilidad que en su caso asuma el PROVEEDOR en relación con la disponibilidad del SERVICIO, 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**

Sin perjuicio de las condiciones que en su caso establezca EL PROVEEDOR, 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**

Ni MOVISTAR ni EL PROVEEDOR garantizan que el SERVICIO sea útil para la realización de ninguna actividad en particular, ni la infalibilidad del Servicio y contenidos accesibles a través del SERVICIO MOVISTAR Y EL PROVEEDOR QUEDAN EXCLUIDOS DE TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE AL FRAUDE EN LA UTILIDAD QUE LOS USUARIOS HUBIEREN PODIDO ATRIBUIR A LOS SERVICIOS Y A LA FALIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS ACCESIBLES A TRAVÉS 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, a instancia del PROVEEDOR, MOVISTAR lo notificará al CLIENTE en los plazos de preaviso que haya comunicado el PROVEEDOR en las condiciones de uso del SERVICIO o, en su defecto, con al menos UN (1) MES de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente o la cancelación del SERVICIO. Asimismo, 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

EL PROVEEDOR a través de la comercialización del servicio que realiza 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. EL PROVEEDOR no concede ninguna otra licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad intelectual, de propiedad industrial, sobre los secretos empresariales o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con los Servicios.

## 13. TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

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

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

En MOVISTAR trataremos los datos del CLIENTE o los datos de contacto de los interlocutores proporcionados por el CLIENTE Empresa para mantener la relación contractual, para la prestación del Servicio, así como para otras finalidades que, como cliente Movistar, nos permita o autorice en los términos recogidos en la Política de Privacidad. En la citada Política, se recoge, además, toda la información necesaria para que el CLIENTE pueda decidir sobre otros tratamientos que requieran su consentimiento. Será responsabilidad de los CLIENTES Empresa facilitar esta información a los interlocutores cuyos datos se estén tratando por TELEFÓNICA en este contexto, e indicarles que podrán consultar el detalle en la web [www.movistar.es/privacidad](http://www.movistar.es/privacidad).

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

Por otro lado, para cualquiera de las finalidades previstas en la Política de Privacidad, MOVISTAR podrá encargar su tratamiento a proveedores de confianza. La relación actualizada de las categorías de dichos proveedores así como de aquellos que realizan transferencias internacionales de datos en el ejercicio de sus funciones se recoge en [www.movistar.es/privacidad/info-adicional](http://www.movistar.es/privacidad/info-adicional).

Asimismo, el CLIENTE reconoce que ha sido informado por MOVISTAR de que la utilización del SERVICIO podrá implicar la comunicación de los datos personales que sean necesarios para la provisión del servicio, entre MOVISTAR y el PROVEEDOR, con la finalidad de gestionar el mismo. Dicha comunicación sólo podrá tener la finalidad anteriormente descrita, así como la de realizar las labores de información y comercialización, que posibiliten al CLIENTE el acceso a los servicios y productos más avanzados de telecomunicaciones. El cliente consiente expresamente el tratamiento de sus datos de carácter personal y aquellos que se generen de la propia relación contractual con la finalidad de prestar y facturar el servicio contratado.

Dado que EL SERVICIO es prestado por EL PROVEEDOR y que MOVISTAR únicamente es encargada del soporte, atención al cliente y gestión de incidencias, así como de la gestión del cobro, MOVISTAR no es responsable por el tratamiento de los datos que el CLIENTE proporcione a EL PROVEEDOR con ocasión de la prestación del servicio, que en su caso se regirá por los términos y condiciones publicados por EL PROVEEDOR en la siguiente url:

<https://www.acens.com/corporativo/informacion-sobre-el-rgpd/>

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

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

En el caso de que un CLIENTE o un tercero considere que la prestación del SERVICIO infringe sus derechos de propiedad intelectual, deberá ponerse en contacto con el CAC del SERVICIO donde se le comunicarán todos los datos necesarios para enviar una notificación a 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 que haya comunicado el PROVEEDOR en las condiciones de uso del SERVICIO, o en su defecto en el plazo general de siete (7) días, mediante el procedimiento que le facilitarán en el número de atención comercial.



17.1.2. MOVISTAR, bien directamente, bien a instancias del PROVEEDOR, podrá dar por finalizado el presente acuerdo por cese en la prestación del SERVICIO, previa comunicación al CLIENTE con al menos UN (1) MES de antelación sobre la fecha prevista para dicho cese.

## **17.2. Resolución**

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 Secretaría 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 del plazo para responder.



## ANEXO I: Precios del servicio Servidor Cloud

### 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

- 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 al PROVEEDOR 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, el PROVEEDOR 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:

- Instalación y parametrización inicial de Sistema Operativo. Integración en Directorio Activo proporcionado por el PROVEEDOR.
- 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 el PROVEEDOR.
- 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 del PROVEEDOR, o la desactivación de los ajustes iniciales del PROVEEDOR necesarios para el acceso a la máquina y la prestación del servicio de backup impiden garantizar el correcto funcionamiento del sistema, declinando el PROVEEDOR su responsabilidad sobre el servicio.

#### BACKUP DE DATOS

El PROVEEDOR 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.

El PROVEEDOR 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, el PROVEEDOR 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 al PROVEEDOR 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, el PROVEEDOR 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:

- 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

### **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**

- 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 al PROVEEDOR 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, el PROVEEDOR 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**

- **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.

## ANEXO II: Precios del servicio Servidor Cloud

Servicios de la familia Servidor Cloud				
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

Opciones Adicionales Servidor Cloud				
Concepto	Precio	Precio con IVA	Cuota mes	Cuota con IVA
Administración base de servidor	-	-	50,00	60,50
Licencia Terminal Server (coste por usuario)	-	-	5,00	6,05
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
Ampliación de backup (coste por 100GB)	-	-	15,00	18,15

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)