

**Hostalia.**

**acens**  
the cloud services company  
de *Telefónica*

**CONTRATO DE SERVICIOS  
ACENS TECHNOLOGIES S.L.U**



## CONTRATO DE SERVICIOS ACENS

### DATOS DEL CONTRATO Y DEL CLIENTE

Nº contrato: **RN213272** Fecha: **19/10/2020**  
Duración inicial: **12 meses** Periodicidad de facturación: **mensual**  
Nº cliente: **1033986** Comercial: **TELEFONICA**  
Nombre/Razón social de la empresa: **COL-LEGI PROFESSIONAL DE FISIOTERAPEUTES DE CATALUNYA**  
CIF/NIF/NIE: **Q5856237B**  
Domicilio social: **Segle XX, 78**  
Población: **Barcelona** Provincia: **BARCELONA**  
País: **ESPAÑA** Código Postal: **08032**  
Persona de contacto: **Sergi Fernandez Argeles**  
E-mail: **[REDACTED]**  
Teléfono: **932075029**  
Forma de pago: **DOMICILIACION 15 DIAS (CCC)**

Para domiciliaciones, y de acuerdo a la legislación vigente, es obligatorio cumplimentar, firmar y sellar la siguiente Orden de Domiciliación Adeudo Directo SEPA

### ORDEN DE DOMICILIACIÓN ADEUDO DIRECTO SEPA CORE

Emisor o Acreedor: **acens technologies S.L.U.** Dirección Emisor: **C/ San Rafael, 14. 28108 Alcobendas. Madrid. España**  
Identificador de Emisor: **ES37000B84948736** Referencia única de mandato: **1033986**

Mediante la firma de este formulario de Orden de Domiciliación, usted autoriza al emisor o acreedor identificado en el mismo a enviar órdenes a su entidad financiera para adeudar en su cuenta y a su entidad financiera para adeudar los importes correspondientes en su cuenta de acuerdo con las órdenes del acreedor indicado. Como parte de sus derechos, tiene derecho a ser reembolsado por su entidad financiera de acuerdo con los términos y condiciones del contrato suscrito con su entidad financiera. Dicho reembolso deberá reclamarse en un plazo de 8 semanas a partir de la fecha en que se realizó el adeudo en su cuenta.

Nombre del deudor: **COL-LEGI PROFESSIONAL DE FISIOTERAPEUTES DE CATALUNYA**  
Dirección: **Segle XX, 78**  
Población: **Barcelona** Provincia: **BARCELONA**  
País: **ESPAÑA** Código postal: **08032**  
Número de cuenta de adeudo IBAN: **[REDACTED]**  
BIC o SWIFT entidad deudora: Tipo de pago: **Recurrente**  
En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Firma(s): \*Firma de persona autorizada en la cuenta, en caso de poderes mancomunados dos firmas son necesarias

Sello de la empresa

CIF/NIF: **[REDACTED]**  
NOMBRE: **RAMON AIGUADÉ AIGUADÉ**

Devolver el ejemplar firmado al acreedor, guarde su copia y haga llegar otra a su entidad financiera, donde domicilia y autoriza los pagos.  
Nota: En su entidad financiera puede obtener información adicional sobre sus derechos relativos a este mandato.

## CONTRATO DE SERVICIOS ACENS

### INFORMACIÓN DEL PEDIDO

Nº Contrato: <b>RN213272</b>		Fecha: <b>19/10/2020</b>	Periodo mínimo de permanencia (*): <b>12 meses</b>	
Nº Cliente: <b>1033986</b>		Nombre: <b>COL-LEGI PROFESSIONAL DE FISIOTERAPEUTES DE CATALUNYA</b>	CIF/NIF: <b>Q5856237B</b>	
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	PERIODICIDAD	ALTA	CUOTA
250	Cloud Backup Retención 30 días (Granularidad Diaria) GB	MENSUAL	0,00	77,00
1	Cloud Datacenter 5	MENSUAL	0,00	157,21

#### OBSERVACIONES

--

#### Datos informativos sobre cuotas del Pedido (\*\*)

CONCEPTO	PVP	PRECIO CON DESCUENTO
Alta	0,00	0,00
Cuota Items (mensual)	234,21	234,21

Los precios se indican en EUROS (€) y no incluyen IVA.

(\*) Periodo mínimo de permanencia a aplicar en el apartado 2 de las Condiciones Generales de la prestación de Servicios, y a la posible penalización por cancelación anticipada del apartado 9.

(\*\*) Información orientativa, sujeta a la activación de los distintos servicios.

### ACUERDO DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

Por el presente acuerdo, la persona jurídica debidamente representada o el profesional independiente, suscribe, en su propio nombre, el Contrato de servicios de acens, según las condiciones económicas reflejadas y los términos de las Condiciones Generales de Contratación.

El / los abajo firmante(s) declara(n) que todos los datos son correctos y tener poder suficiente para formalizar el presente contrato en nombre y representación del cliente.

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Autorizo recepción emails comerciales

Autorizo suscripción a boletín

Por **COL-LEGI PROFESSIONAL DE FISIOTERAPEUTES DE CATALUNYA**

Firma y sello  
(p.p.)

Por **acens technologies S.L.U.**

Firma y sello  
(p.p.)

RAMON AIGUADÉ AIGUADÉ

CIF/NIF: [REDACTED]

Jesús Justribó Ferrer  
C.F.O.  
NIF: [REDACTED]

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Los términos y condiciones que se incorporan en el presente documento (en adelante, el "Contrato"), en el apartado "Información del Pedido" de este documento, y en las Condiciones Particulares de los servicios contratados (En adelante conjuntamente "Condiciones Particulares"), conforman la voluntad de las partes firmantes y expresan la adhesión plena y sin reservas del Cliente al Contrato. Las presentes Condiciones Generales serán de aplicación respecto de las Condiciones Particulares que no tengan disposiciones en sentido contrario. En caso de contradicción prevalecerá lo dispuesto en las Condiciones Particulares.

### 1. Objeto del Contrato

Constituye el objeto del Contrato regular los términos y condiciones según los cuales **acens Technologies S.L.U.** (con sus marcas **acens** y **Hostalia**, de aquí en adelante **acens**), a cambio de la contraprestación pactada, prestará o pondrá a disposición los servicios y productos que se identifiquen en el Contrato (los "Servicios").

### 2. Duración y Vigencia

El presente Contrato tendrá una duración inicial igual al "Período mínimo de Permanencia" especificado en el apartado "Información del pedido" de este documento. El periodo mínimo de permanencia se computará desde el día en que **acens** comunique la activación del Servicio contratado. Finalizado el período mínimo de permanencia cada Servicio contratado se entenderá automática y tácitamente prorrogado por períodos sucesivos equivalentes al periodo de facturación del servicio, salvo que se resuelva el contrato según los términos indicados en la Cláusula 8 (Terminación del contrato) o se solicite la baja según los términos indicados en la Cláusula 9 (Baja del Servicio).

### 3. Condiciones Económicas

#### (a) Honorarios

Como contraprestación por los Servicios prestados, el Cliente abonará a **acens** la cantidad total que se estipula a tal efecto en las Condiciones Particulares de Contratación. Los precios contenidos serán, salvo indicación expresa en sentido contrario, revisados por **acens** anualmente y de forma automática de conformidad con la variación al alza del IPC del año anterior. Si el servicio contratado incluye circuitos eléctricos el precio del KW hora podrá ser revisado mensualmente en la misma proporción en la que varíen los precios aplicados a **acens** por la compañía eléctrica que suministra este servicio. Los precios reflejados en las Condiciones Particulares de Contratación pueden incluir descuentos y otras condiciones especiales establecidas por **acens** a favor del Cliente.

#### (b) Consumos, Excesos y Gastos Reembolsables

El Cliente deberá abonar a **acens** las cantidades correspondientes a aquellos consumos con tarifa de pago por uso o aquellos que excedan de la cuota contratada (en adelante, "consumos y excesos"), en función de la medida efectuada. A efectos de la presente cláusula se entenderá por consumos y excesos, a título enunciativo, pero no limitativo el exceso sobre lo contratado inicialmente por el cliente en la transferencia web, en el consumo eléctrico de los circuitos para servicios de housing, en el ancho de banda, en el espacio de almacenamiento, en el espacio de copias de seguridad (back-up), en las licencias software adicionales, y en los recursos desplegados por el Cliente mediante interfaces de gestión. Los consumos y excesos se facturarán según la tarifa vigente en cada momento, que podrá

consultarse en <http://www.acens.com/>.

Así mismo, el Cliente deberá abonar a **acens** los gastos reembolsables, entendiéndose por éstos los gastos de desplazamiento del personal asignado por **acens** para el desarrollo de los Servicios en caso de producirse, más el cargo que en su caso corresponda, en concepto de gestión de los servicios de soporte técnico que hubiesen sido necesario prestar.

#### (c) Facturación

La facturación de los Servicios comenzará desde el día en que **acens** comunique al cliente la activación del Servicio contratado. La facturación por los Servicios se formulará con cargo al Cliente, de acuerdo con los precios fijados y con las revisiones de precio correspondientes que fuesen aplicables.

Los Servicios se facturarán: (a) por anticipado en el caso de cuotas de alta y cuotas periódicas (b) una vez medidos en el caso de cuotas de pago por uso o consumos. Si el servicio contratado incluye circuitos eléctricos sin consumo incluido, mensualmente se generará una factura independiente, que recogerá los consumos registrados en dichos circuitos expresados en KW hora. Cualquier gasto reembolsable, servicio de soporte técnico prestado, o exceso no incluido inicialmente en las Condiciones Particulares de Contratación se imputará en factura posterior al periodo en el que se haya producido y de acuerdo con la tarifa de precios vigente.

Las facturas por la prestación de los Servicios incluirán los impuestos indirectos aplicables, detrayéndose todas aquellas cantidades sobre las que **acens** tenga la obligación de retener e ingresar a cuenta del Cliente.

Si transcurridos treinta (30) días desde la emisión de las facturas el Cliente no manifestara, por cualquier medio que acredite su recepción, su disconformidad con el contenido de la misma, se entenderá que dichas facturas son correctas, no aceptando **acens** ninguna reclamación transcurrido dicho período.

El Cliente da su consentimiento expreso para que **acens** ponga a su disposición, por medios electrónicos y vía telemática, las facturas. El Cliente podrá en todo momento ejercer su derecho a recibir las facturas en soporte papel, dirigiéndose por escrito a **acens**.

#### (d) Forma de Pago

Salvo indicación de otro plazo en sección de Forma de Pago de la sección "Datos del Contrato y del Cliente" de este Contrato, el Cliente efectuará el pago dentro de los quince (15) días siguientes a la emisión de la factura, mediante el medio de pago acordado. Los importes correspondientes a renovaciones de dominios deberán abonarse por el Cliente 30 días antes de la fecha de expiración de los mismos, con el objeto de asegurar el éxito de la gestión ante los organismos registradores. En caso de devolución, demora o impago de los recibos, **acens** podrá suspender total o parcialmente los Servicios, así como denegar al Cliente el acceso y la retirada de equipos albergados en instalaciones de **acens** o impedir la contratación de nuevos Servicios.

Asimismo, el retraso en el pago por un período superior a 1 mes o la suspensión temporal de servicios en dos ocasiones por mora en el pago, darán derecho a **acens** a la interrupción definitiva de los servicios y la correspondiente resolución del contrato, previa notificación con 15 días hábiles de antelación, pudiendo solicitar, en su caso, la indemnización

por cancelación anticipada dispuesta en la Cláusula 9 de las presentes Condiciones Generales y el abono de los daños y perjuicios que se pudieran irrogar como consecuencia de su incumplimiento. No obstante a lo anterior, toda factura vencida y pendiente de pago podrá devengar, desde la fecha en que debió ser abonada, interés de demora al tipo legal de referencia más dos (2) puntos porcentuales. Las devoluciones bancarias de pagarés, talones y giros, podrán devengar gastos de impago del 3% del total del importe devuelto, así como el correspondiente interés de demora anteriormente descrito.

En el supuesto de que el Cliente no especificara el Servicio por el que realiza el pago, **acens** estará autorizada a aplicar los importes pagados, a cuenta de cualquiera de los Servicios contratados por el Cliente, en la medida en que ello sea necesario para la extinción, total o parcial, de cualquier deuda contraída con **acens** por la prestación de los mismos. El impago por el Cliente facultará a **acens**, previo el requerimiento, a comunicar este extremo a los servicios de información sobre solvencia patrimonial y de crédito, de acuerdo con lo previsto en la normativa aplicable.

#### 4. Derechos y Obligaciones de **acens**

##### (a) Derechos

**acens** tendrá derecho: (a) a cobrar al Cliente el precio por la prestación de los Servicios; (b) a solicitar al Cliente la entrega de un aval o la realización de un depósito bancario, en forma o cuantía aceptable, con el fin de garantizar las obligaciones asumidas por el Cliente durante la vigencia del Contrato (c) a introducir cambios o mejoras tecnológicas en los Servicios prestados, siempre y cuando, dicha mejoras no afecten negativamente al Cliente, ni supongan un incremento de los precios pactados y (d) a interrumpir los Servicios para acometer todas aquellas tareas que entienda necesarias y/o convenientes con el fin de acometer mejoras y/o reestructuraciones en el mismo, así como para realizar operaciones de mantenimiento del Servicio. En este último caso, **acens** realizará sus máximos esfuerzos: (i) para notificar al Cliente, en la medida que ello sea posible y con la antelación razonable, aquellos períodos de tiempo en los que se interrumpiese el Servicio y (ii) para que tales interrupciones afecten de forma mínima al Cliente.

##### (b) Obligaciones

**acens** se compromete: (a) a prestar los Servicios de acuerdo con los términos establecidos en el Contrato y (b) a realizar sus máximos esfuerzos para garantizar la prestación de los Servicios de forma ininterrumpida las veinticuatro (24) horas al día durante todos los días del año. **acens** procurará por todos los medios facilitar al Cliente los Servicios en la fecha convenida, pero no será responsable de circunstancias o eventos que se encuentren fuera de su control, tales como la demora, la interrupción o el mal funcionamiento de los Servicios atribuibles a terceros operadores o compañías de servicios, falta de acceso a redes de terceros, actos u omisiones de las Autoridades Públicas o caso fortuito o fuerza mayor.

#### 5. Derechos y Obligaciones del Cliente

##### (a) Derechos

El Cliente tendrá derecho: (a) a utilizar el Servicio contratado en los términos y condiciones pactados en el Contrato y (b) a recibir información respecto del desarrollo y la implementación de funcionalidades nuevas y/o complementarias a los Servicios contratados.

##### (b) Obligaciones

El Cliente deberá: (a) cumplir con las obligaciones de pago

en los términos y condiciones establecidos en el presente contrato; (b) proporcionar a **acens** la colaboración necesaria para la correcta prestación de los Servicios, obligándose, a tal efecto, a facilitar los datos técnicos necesarios, así como facilitar el acceso a sus instalaciones y dependencias donde se encuentren alojados los equipos que fuesen necesarios para la prestación de los Servicios contratados; (c) no perturbar, impedir, interferir, distorsionar o dañar los equipos, sistemas y/o instalaciones de **acens** o de terceras partes; (d) observar todas las normas que **acens** pueda imponer sobre la utilización de sus instalaciones y recursos, así como las políticas y condiciones de uso y las Condiciones Particulares aplicables a cada servicio relacionadas en la dirección web: <https://www.acens.com/corporativo/politicas-y-condiciones-de-uso/>, las cuales forman parte de este contrato por referencia; (e) custodiar de forma diligente las credenciales y contraseñas entregadas por **acens** para la gestión y utilización del Servicio, asumiendo las responsabilidades que se pudieran derivar de su comunicación a terceros o uso indebido, y procediendo a su cambio inmediato en el caso que sospeche o tenga evidencias de que han sido comprometidas; (f) no utilizar los Servicios para la realización de actividades contrarias a las leyes, a la moral, al orden público ni a utilizar los Servicios con fines o efectos ilícitos, prohibidos, lesivos de derechos e intereses de terceros; y (g) el cliente que haya contratado espacio físico en las instalaciones de **acens** (housing) deberá solicitar con un preaviso de al menos dos (2) días hábiles la recogida de cualquier equipo depositado en las dependencias de **acens**, siendo condición imprescindible para hacerlo el estar al corriente de pago. La recogida deberá realizarse en todo caso en día hábil.

#### 6. Garantías del Servicio

##### (a) Calidad del Servicio

**acens** se compromete a realizar el máximo esfuerzo en mantener un nivel aceptable en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, sin perjuicio de que **acens** no pueda garantizar, explícita o implícitamente, la continuidad de los Servicios en un momento determinado dado el actual estado de la técnica. En caso de incumplimiento de los compromisos del apartado "Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)" de este documento, por razones imputables exclusivamente a **acens**, el Cliente tendrá derecho a ser compensado de acuerdo con los principios y cuantías fijadas en dicho apartado.

Dichas compensaciones sustituyen a cualquier otra indemnización derivada del mal funcionamiento, interrupción, fallos o averías de los Servicios que pudiera corresponder al Cliente y saldarán totalmente cualesquiera pérdidas del Cliente.

##### (b) Códigos Dañinos

**acens** no garantiza la ausencia de cualesquiera elementos ajenos que puedan producir alteraciones en los equipos y aplicaciones informáticas del Cliente, o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en/o transmitidos desde el mismo. **acens** declina expresamente cualesquiera responsabilidades en relación con la introducción en los equipos, sistemas, o programas de ordenador del Cliente, de materiales ajenos a **acens** que contengan una secuencia de instrucciones o indicaciones, que puedan ocasionar efectos nocivos a los datos o al sistema informático del Cliente.

#### 7. Régimen de Responsabilidad

##### (a) Régimen General

Salvo que en el presente Contrato o en la Ley se imponga expresamente lo contrario y, exclusivamente, en la medida y

extensión en que lo imponga, **acens** responderá únicamente de los daños directos que sufra el Cliente, y tan sólo cuando hayan sido causados directamente por **acens**. **acens** quedará exonerada de cualquier tipo de responsabilidad frente al Cliente, sus usuarios y terceros, en los supuestos en que las anomalías se deban a acciones u omisiones directamente imputables al Cliente, a sus usuarios, contratistas, arrendatarios, representantes, cesionarios, empleados o personal que dependa de ella o esté a su servicio, o cualesquiera terceros, así como de aquellas consecuencias directas o indirectas del mal uso o la manipulación indebida de los Servicios por personal ajeno al Cliente, de la falta de cualquier permiso tanto para la instalación como para las modificaciones de las características técnicas del equipamiento imputados o imputables al Cliente. **acens** no será responsable de los daños, pérdida de negocio, ingresos o beneficios, daño emergente, lucro cesante o de oportunidades de negocio, de ahorro de gastos y de desaparición o deterioro de datos.

**acens** no será en ningún caso responsable de: (a) los costes, multas, sanciones, indemnizaciones, cargos, daños u honorarios que se deriven como consecuencia del incumplimiento por el Cliente de sus obligaciones; (b) el contenido, uso y publicación de las informaciones y comunicaciones distribuidas a través de los Servicios así como el uso y los resultados obtenidos de los Servicios por el Cliente y sus usuarios; (c) la violación del Cliente de cualquier norma que pudiera resultar aplicable a causas o en relación con la utilización de los Servicios. El Cliente es y será el único responsable de: (a) el uso que realice de los Servicios prestados; (b) el cumplimiento íntegro de cualquier norma que pudiera resultar aplicable a causa o en relación con la utilización de los Servicios.

#### (b) Exoneración

**acens** no será responsable de los problemas derivados de la falta de acceso o de los problemas inherentes a la conectividad a Internet o a las redes de electricidad cuando éstas tuvieren su origen en causas ajenas a su control o a causas que no hubieran podido ser previstas por las Partes o que, aun siendo previsibles, **acens** haya realizado todos los esfuerzos razonables para evitarlas o que fueran consideradas como causas fortuitas o de fuerza mayor. **acens** es completamente ajena a, no interviene en la creación, transmisión ni en la puesta a disposición de, y no ejerce ninguna clase de control previo ni garantiza la licitud, infalibilidad y utilidad de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición o accesibles a través o por medio de los Servicios, declinando cualquier responsabilidad que de ello se pudiese derivar. Con el fin de prevenir y perseguir las infracciones en las que **acens** pueda ser declarado responsable civil subsidiario, el Cliente autoriza expresamente a **acens** a facilitar los datos y el acceso al contenido que le sean requeridos por la autoridad competente, así como por las fuerzas de seguridad del Estado, en el curso de una investigación policial. El Cliente es el único responsable frente a cualquier reclamación o acción legal, judicial o extrajudicial, iniciada por terceras personas tanto contra el Cliente como contra **acens**, relativa a la infracción de derechos de terceros y/o de normativas aplicables que se deriven del contenido, asumiendo el Cliente cuantos gastos, costes e indemnizaciones sean irrogadas a **acens** con motivo de tales reclamaciones o acciones legales.

#### (c) Limitación

La responsabilidad de **acens** derivada de este Contrato quedará limitada a la suma de todas las cantidades abonadas por el Cliente durante los últimos seis (6) meses precedentes a la producción del evento causante del daño, tanto para cada incidente como para la suma de todos los incidentes acaecidos

en dicho período.

Sin perjuicio de las exoneraciones y limitaciones de responsabilidad acordadas en la presente cláusula, ambas partes aceptan que cualquier indemnización que potencialmente se pudiera derivar del incumplimiento del presente Contrato deberá necesariamente moderarse teniendo como referencia, entre otros, los siguientes criterios: (a) la existencia de una relación razonable entre los niveles de garantías existentes y la retribución pactada; (b) el estado de la técnica en cada momento y los usos y costumbres de las empresas que actúan en el sector; (c) el tipo y la naturaleza de los Servicios contratados en relación con los riesgos inherentes a la actividad empresarial del Cliente; (d) la toma por parte del Cliente de las precauciones necesarias para eliminar y/o en su caso minorar los daños causados.

### 8. Terminación del Contrato

El presente Contrato, en relación para cada uno de los Servicios que, en cada caso, sea de aplicación, terminará por las causas admitidas tanto en el Código Civil como en el de Comercio y, en concreto, por las siguientes: (a) por mutuo acuerdo entre las partes manifestado expresamente por escrito y (b) por la resolución anticipada del Contrato de conformidad con los términos y condiciones que se desarrollan en la Cláusula 9 (Baja del Servicio) de las presentes Condiciones Generales. En cualquier caso, la terminación del Contrato no exonerará a las partes del cumplimiento de las obligaciones pendientes.

Sin perjuicio de la facultad de terminación de la relación contractual establecida en el párrafo anterior, **acens** podrá retirar o suspender en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso la prestación de los Servicios al Cliente en el caso de que considere que este realice actividades que afecten al resto de clientes y/o pongan en peligro la integridad de la infraestructura y/o servicios de **acens** incumpliendo cualquiera de las obligaciones asumidas por éste en virtud del Contrato, pudiendo solicitar, en su caso, la indemnización por cancelación anticipada dispuesta en la Cláusula 9 (Baja del Servicio) de las presentes Condiciones Generales y el abono de los daños y perjuicios que se pudieran irrogar como consecuencia de su incumplimiento.

### 9. Baja del Servicio

El Cliente podrá resolver el presente Contrato siempre que comunique a **acens** su voluntad de no continuar con los servicios por el siguiente cauce creado a tal efecto:

- Vía web en el área privada de clientes "Panel de Control", accediendo con su usuario y contraseña, y seleccionando los servicios a dar de baja en el apartado "Cancelar Contratos" de la sección "Ayuda y Soporte".

En el supuesto que la solicitud de cancelación sea recibida con una antelación igual o menor a quince (15) días de la fecha de finalización del último periodo facturado, se emitirá factura por un periodo de facturación adicional y el servicio continuará activo hasta la finalización de dicho periodo.

Los Servicios prestados por **acens** al Cliente conllevan para **acens** la realización de inversiones y la necesidad de tener costes comprometidos frente a terceros. En consecuencia, en caso de que el Cliente dé por finalizado el Contrato incumpliendo el periodo mínimo de permanencia indicado en el apartado "Información del pedido" de este documento, éste estará obligado, en concepto de indemnización o por cancelación anticipada, a (i) abonar a **acens** el Precio pactado de los Servicios, es decir, las cuotas restantes hasta la finalización del periodo mínimo de permanencia que habrían sido abonadas por el Cliente en caso de no haber

instado la cancelación anticipada y; (ii) reembolsar a **acens** cualquier bonificación o descuento del que se hubiese podido beneficiar a la firma del Contrato.

## 10. Propiedad Intelectual e Industrial

Cada una de las partes reconoce la titularidad de la otra o de cualesquiera otros terceros respecto a todos sus derechos de propiedad intelectual, industrial, y sobre otros derechos análogos sobre elementos, tecnología, know-how, marcas, logos y cualquier otro elemento, creación, invención o signo distintivo de su propiedad.

## 11. Pacto de Confidencialidad

Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación aplicable en relación con la revelación del presente Contrato a las autoridades competentes, las partes asumen el más estricto deber de confidencialidad sobre el contenido de las conversaciones, negociaciones, actuaciones relativas al objeto del presente Contrato, así como a la información relativa a las infraestructuras, procedimientos y herramientas técnicas gestionadas por **acens** a las que el Cliente tuviera acceso, comprometiéndose a no divulgar, ni total ni parcialmente su contenido a terceros sin la autorización previa y por escrito de las demás partes. Sin perjuicio de lo anterior, las partes podrán desvelar dicha información a las empresas de su mismo grupo empresarial, empleados y colaboradores y consultores independientes que necesiten conocer tal información y se comprometan a guardar la confidencialidad en términos tan estrictos como los dispuestos por medio de este Contrato. Adicionalmente, **acens** se compromete al cumplimiento de lo establecido en materia de confidencialidad en la siguiente cláusula en los casos en los que pueda ser considerado encargado de tratamiento de datos personales.

La presente cláusula permanecerá vigente tras la resolución o extinción del presente Contrato o de cualquiera de los Servicios previstos en el mismo.

## 12. Datos de Carácter Personal

En cumplimiento de lo establecido en la normativa de protección de datos le informamos de los siguientes aspectos:

### 1) Datos identificativos de **acens**

ACENS TECHNOLOGIES, S.L.U.  
Calle San Rafael N° 14 28108 Alcobendas (Madrid)  
Teléfono: 900 103 293  
Dirección web y formularios de contacto: [www.acens.com](http://www.acens.com)

### 2) Delegado de Protección de Datos

**acens** ha designado un Delegado de Protección de Datos, su dirección de contacto es: [dpd@acens.com](mailto:dpd@acens.com)

### 3) Finalidad y descripción del tratamiento de sus datos personales para la gestión del servicio

En **acens** tratamos sus datos personales con la finalidad de llevar a cabo, correctamente, la gestión profesional, la relación comercial, la facturación, así como el contacto con el cliente para la posibilitar la prestación del servicio.

La base legal para el tratamiento de sus datos es la solicitud de servicios mediante la aceptación de este contrato, según los términos y condiciones detallados en el mismo. Los datos sólo podrán ser utilizados para los fines expuestos de acuerdo con los principios de transparencia y de limitación de la finalidad.

Los datos serán cedidos en aquellos casos en que así se exija

legalmente a las entidades públicas con competencia en la materia. No se producirán transferencias internacionales de datos, excepto que se indique expresamente en la descripción de los servicios ofertados, o en las Condiciones Particulares asociadas al servicio disponibles en la dirección electrónica <https://www.acens.com/corporativo/politicas-y-condiciones-de-uso/>, consintiendo el Cliente en estos casos la transferencia internacional al contratar el servicio.

Los datos personales proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación comercial y profesional, y posteriormente se deberán conservar durante el plazo general establecido para la prescripción de las acciones personales en la legislación civil y el cumplimiento de conservación de datos para cumplir con las obligaciones fiscales. A lo largo de ese periodo los datos se podrán poner a disposición de la administración pública con competencia en la materia, previa solicitud de los mismos por causa justificada.

En el marco del Grupo Empresarial al que pertenece **acens**, se le informa de que sus datos podrán tener que ser comunicados a Telefónica de España. Esta comunicación de datos resulta imprescindible para la gestión del contrato y el uso de herramientas corporativas.

Así mismo, en caso de impago, **acens** podrá comunicar sus datos a entidades gestoras de cobro para la gestión de la reclamación de la deuda en nombre de **acens**.

## 4) Derechos del interesado

El interesado tiene derecho a:

- Obtener confirmación sobre si en **acens** se están tratando datos personales que les conciernan, y en tal caso, derecho de acceso a sus datos personales, a los fines del tratamiento, y a las categorías de datos personales de que se trate.
- Solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos; se haya retirado el consentimiento en el que se basa el tratamiento o se oponga al tratamiento; los datos personales se hayan tratado de manera ilícita; o deban suprimirse para el cumplimiento de una obligación legal establecida en el derecho de la Unión o de los Estados miembros.
- Solicitar la limitación del tratamiento de sus datos cuando, impugne la exactitud de los datos personales durante el plazo que permita al responsable verificar la exactitud de los mismos; el tratamiento sea ilícito y el interesado se oponga a la supresión de los datos personales y solicite en su lugar la limitación de su uso; el responsable ya no necesite los datos personales para los fines del tratamiento, pero el interesado los necesite para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones; o el interesado se haya opuesto al tratamiento, mientras se verifica si los motivos legítimos del responsable prevalecen sobre los del interesado. En tales casos, únicamente conservaremos los datos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- Solicitar su oposición al tratamiento de sus datos por motivos relacionados con su situación particular. **acens** dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.
- Recibir los datos personales que le incumban, y que haya facilitado, en un formato estructurado, y a transmitirlos a otro responsable del tratamiento sin que lo impida el responsable al que se los hubiera

facilitado, cuando, el tratamiento este basado en el consentimiento; o le tratamiento se efectúe por medios automatizados.

Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y, cuando legalmente proceda, portabilidad, mediante el envío a **acens** de una solicitud por escrito a la dirección arriba referenciada o al correo electrónico [datospersonales@acens.com](mailto:datospersonales@acens.com), indicando el derecho que desea ejercitar y aportando una copia por las dos caras de su DNI o documento legal de identificación de su identidad.

Todos los derechos anteriores son personalísimos, y **acens** se reserva el derecho a aplicar un canon por su gestión de acuerdo a los supuestos contemplados en la legislación vigente, en caso de que se estime que su solicitud es excesiva o infundada lo cual motivará convenientemente al peticionario.

Así mismo, le informamos que la legislación vigente contempla su derecho de presentar una reclamación ante una autoridad de control.

5) Tratamiento de datos responsabilidad del Cliente. **acens** como encargado del tratamiento

Únicamente en el supuesto que **acens** tuviera acceso a datos de carácter personal responsabilidad del Cliente, y la prestación de los servicios contratados implique un tratamiento de datos personales por cuenta de un responsable del tratamiento, ya sea el Cliente o un tercero que contrata los servicios del Cliente directa o indirectamente, **acens** será considerado "encargado del tratamiento", comprometiéndose a cumplir las obligaciones que le correspondan en función de la naturaleza y alcance de los servicios contratados y en virtud de lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos, nacional o supranacional.

En particular, **acens** se obliga a:

a) Tratar los datos personales a los que tiene acceso conforme a las instrucciones documentadas del Cliente, no aplicándolos o utilizándolos con fines distintos a los establecidos en el presente Contrato, inclusive con respecto a las transferencias de datos personales a un tercer país o una organización internacional, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al encargado; en tal caso, el encargado informará al responsable de esa exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.. Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe cualquier disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al Cliente.

b) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan a respetar la confidencialidad.

c) Adoptar las medidas de seguridad que se indican en la dirección <https://www.acens.com/corporativo/informacion-sobre-el-rgpd/>, formando parte de este contrato por referencia el contenido de esa página web. Es responsabilidad del cliente revisar que dichas medidas se ajustan al nivel de seguridad aplicable al riesgo asociado al tratamiento de datos personales específico que realizará utilizando el servicio de **acens**.

d) No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los

servicios prestados por **acens**, sin comunicarlo previamente al Cliente en la descripción de los servicios ofertados, o en las Condiciones Particulares asociadas al servicio disponibles en la dirección electrónica <https://www.acens.com/corporativo/politicas-y-condiciones-de-uso/>. Si posteriormente fuera necesario subcontratar algún tratamiento de datos personales, este hecho será comunicado previamente y por escrito al Cliente con una antelación de 15 días, indicando los tratamientos de datos personales que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el Cliente no manifiesta su oposición en el plazo de preaviso. **acens** se encargará de que el subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, esté obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este contrato. Corresponde a **acens** regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, **acens** seguirá siendo plenamente responsable ante el Cliente en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

e) Asistir al Cliente, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento, el alcance de los servicios contratados, y siempre que sea posible, para que este pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados.

f) Dar apoyo al Cliente aportando la información necesaria, cuando proceda y teniendo en cuenta el alcance de los servicios contratados y la información a disposición de **acens**, para: la valoración de la seguridad del tratamiento, las notificaciones de violaciones de seguridad a la autoridad de control y a los interesados, la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, y la realización de las consultas previas a la autoridad de control. **acens** notificará al Cliente sin dilación indebida las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento en base al alcance de los servicios contratados, juntamente con toda la información de la que disponga para la documentación y comunicación de la incidencia. No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas. Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

g) Suprimir o devolver, a elección del Cliente, todos los datos personales una vez finalice la prestación de los servicios de tratamiento, suprimiendo todas las copias existentes a menos que se requiera la conservación de los datos personales en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros. La devolución podrá hacerse efectiva por parte del Cliente mediante la copia remota de la información albergada en los sistemas de información proporcionados por **acens** durante el periodo de vigencia del contrato, pudiendo suponer un coste adicional en el caso que se solicite otro mecanismo para la devolución o se generen consumos extra de ancho de banda o almacenamiento respecto a la cuota incluida en el servicio. **acens** garantiza que la supresión de los datos se llevará a cabo en un plazo no superior a tres meses, salvo que el servicio incluyese copias de seguridad con un plazo de retención mayor, siendo durante ese plazo de tiempo convertidos en inaccesibles.

h) Poner disposición del Cliente toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el Cliente u otro auditor



autorizado por él, siempre y cuando ello no suponga distorsiones irrazonables en el desarrollo por **acens** de su actividad ordinaria y tales informaciones o documentos tengan relación directa con los trabajos o servicios contratados a **acens**.

En el caso que el Cliente no sea el responsable del tratamiento de datos personales albergados en servicios prestados por **acens**, y actué a su vez como un encargado del tratamiento contratado directa o indirectamente por el responsable del tratamiento, el Cliente actuará de interlocutor entre **acens** y el responsable del tratamiento, el Delegado de Protección de Datos relacionado, o aquel que le haya contratado como encargado del tratamiento, garantizando que seguirá las indicaciones del responsable del tratamiento y transmitirá documentalmente a **acens** aquellas instrucciones que le correspondan en función del alcance de los servicios contratados a **acens**. **acens** llevará por escrito un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de sus Clientes, a disposición de la autoridad de control que lo solicite. En el caso que el Cliente tratara los datos por cuenta de un responsable del tratamiento, o existiera un Delegado de Protección de Datos relacionado con el tratamiento, deberá notificar sus datos de contacto a **acens** desde el apartado de gestión de Contactos del panel de control de Clientes, de forma que **acens** pueda incorporar esa información al registro de las categorías de actividades de tratamiento según establece la legislación vigente.

Corresponderá al responsable del tratamiento, o aquel al que haya subcontratado a tal efecto, facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos, no siendo una función incluida en el alcance del servicio contratado a **acens**.

**acens** declina cualquier responsabilidad sobre la vulneración de los sistemas de seguridad gestionados por el Cliente o de la inviolabilidad de los datos de carácter personal cuando estos son transportados a través de cualesquiera redes de telecomunicación ajenas a la gestión de **acens**.

#### 6) Comunicaciones comerciales por vía electrónica

En relación al apartado "Acuerdo de Suscripción" del presente Contrato:

- Al marcar la casilla "Autorizo recepción emails comerciales" proporciona su consentimiento expreso para la utilización de los datos de contacto con el fin de poder enviarle comunicaciones comerciales por correo electrónico con ofertas de productos y servicios relacionados con los contratados.
- Al marcar la casilla "Autorizo suscripción a boletín" proporciona su consentimiento expreso para la utilización de los datos de contacto con el fin de poder enviarle por correo electrónico boletines con información comercial de **acens** y de terceros según condiciones descritas en la página web: <https://www.acens.com/actualidad/boletin-mensual/>.

En el caso que otorgase su consentimiento estas comunicaciones se realizarían mediante envíos a su dirección de correo electrónico, incluso una vez terminada la relación negocial/contractual regulada en este contrato, y según las condiciones, información, y mecanismos de baja proporcionados para cada tipo de comunicación seleccionada. La ausencia de marcado de estas casillas no retira los consentimientos previos que pudieran haberse otorgado anteriormente, siendo en esos casos necesario emplear el mecanismo de baja referenciado en cada tipo de comunicación si se desea ejecutar el derecho a retirar el consentimiento. Tras la confirmación de su deseo de no seguir recibiendo comunicaciones comerciales su dirección de correo electrónico

será eliminada de la lista de distribución en un plazo máximo de 1 mes. Su dirección email y su nombre podrán ser proporcionados a otras compañías estrictamente para la realización de los envíos de comunicaciones comerciales gestionados por **acens**, no siendo proporcionados a otros terceros salvo justificación legal, y una vez utilizados podrán ser conservados durante el plazo general establecido para la prescripción de las acciones personales en la legislación civil.

#### 13. Notificaciones

Todas las notificaciones u otras comunicaciones que hayan de realizarse bajo el presente, se deberán realizar por escrito (enviadas por correo electrónico, correo certificado con acuse de recibo, facsímile, etc.), pudiendo ser dirigidas por **acens** a la atención de las personas de contacto que se proporcionen en el Contrato, o a las que se indiquen como contactos autorizados con posterioridad por parte del Cliente.

#### 14. Cesión del Contrato

El Cliente no podrá ceder los derechos y/o las obligaciones adquiridas en virtud del presente Contrato a ningún tercero, inclusive subrogándose en su posición contractual. Sin perjuicio de lo anterior, y a los efectos de la presente estipulación no se considerará cesión cualquier operación de reestructuración societaria en la que se vean afectadas cualquiera de las compañías, así como la entrada en su capital de terceras entidades en la medida en que dicho cambio no implique una toma de control efectiva por parte del tercero adquirente, lo cual deberá ser notificado inmediatamente a la otra parte. **acens** podrá ceder el presente Contrato a cualquier tercero a través de cualquier forma válida en derecho, previa comunicación por escrito al Cliente con treinta (30) días de antelación.

#### 15. No-Reventa del Servicio

Salvo que medie un Contrato de Distribución entre el Cliente y **acens**, queda expresamente prohibido que el Cliente revenda o autorice a terceros ajenos a la organización empresarial del cliente, el uso total o parcial, de los servicios contratados.

#### 16. Subcontratación

**acens** podrá subcontratar la ejecución de cualesquiera de sus obligaciones derivadas del presente Contrato. En todo caso, **acens** será siempre responsable solidariamente del cumplimiento del Contrato y de todas las obligaciones derivadas del mismo frente al Cliente.

En el caso de realizar tratamiento de datos de carácter personal, se aplicará lo establecido en cláusulas anteriores.

#### 17. Seguros

Será de exclusiva responsabilidad de cada una de las partes la contratación de los correspondientes seguros que garanticen las posibles responsabilidades que se deriven del Contrato y de su incumplimiento.

#### 18. Modificación de los Servicios

**acens** se reserva la facultad de modificar unilateralmente la presentación, configuración y operatividad del Servicio, siempre y cuando dicha modificación no afecte la funcionalidad ni los compromisos del Servicio adquiridos, ni suponga ningún incremento de los precios acordados.

Cuando **acens** introduzca cualquier modificación que suponga un incremento de los precios acordados o de las condiciones

previstas en el Contrato o las Condiciones Particulares aplicables al Servicio procederá a notificar los términos de la modificación y la variación del precio con un (1) mes de antelación a la fecha en que la modificación haya de ser efectiva. En la mencionada notificación, **acens** informará al Cliente de su derecho a resolver el presente contrato sin penalización en el caso de que no esté conforme con las modificaciones propuestas.

#### 19. Ley Aplicable y Resolución de Controversias

Lo dispuesto en el presente Contrato se regirá e interpretará conforme a la legislación española. Para la resolución de las controversias que pudieran suscitarse al amparo de este Contrato y con renuncia expresa a cualquier otro fuero que en derecho pudiera corresponderles, ambas partes acuerdan someterse al fuero y jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la Ciudad de Madrid.

#### 20. Atención al cliente

El cliente podrá dirigirse a **acens**, bien a través de los medios habilitados en su página web [www.acens.com](http://www.acens.com) o bien a través del teléfono de atención al cliente 900 103 293 o por cualquier otro medio que **acens** ponga a disposición del Cliente, para solicitar información sobre los Servicios, solicitar asistencia técnica, presentar quejas y notificar cualquier incidencia relacionada los Servicios.

#### 21. Miscelánea

Si cualquier cláusula de este Contrato fuese declarada nula o sin efecto, en todo o en Parte, por cualquier tribunal, las restantes estipulaciones conservarán su validez, salvo que las Partes de mutuo acuerdo decidan la terminación del Contrato. Cualesquiera documentos o declaraciones, fueran éstas verbales o escritas, previos a la entrada en vigor del mismo, se considerarán definitivamente derogadas.

Leído y hallado conforme el presente documento, que se extiende por duplicado, quedando un ejemplar idéntico y auténtico en poder de cada uno de los intervinientes, quienes lo firman en prueba de conformidad con todo lo que contiene en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.

## ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Se define en este documento el nivel de compromiso que **acens** asume con el **CLIENTE** para cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de Provisión, Disponibilidad del servicio y Tiempos de Respuesta ante incidencias.

Los acuerdos reflejados en este documento no son acumulativos entre sí cuando se dictamine que el origen de la incidencia atañe en parte o en su totalidad a varios de ellos.

### 1. Aproveccionamiento del servicio

El tiempo de aprovisionamiento del servicio se define como el tiempo transcurrido desde la recepción del contrato firmado por el cliente (y los permisos de instalación o documentación requeridos en caso de ser necesarios) hasta la entrega o puesta en marcha del servicio.

**acens** se compromete a cumplir el siguiente nivel de servicio en cuanto a la aprovisionamiento de servicios contratados por el **CLIENTE** en función de la modalidad elegida. Los tiempos de aprovisionamiento medios contemplan las configuraciones estándar que **acens** publicita en su portafolio de productos, excluyéndose cualquier compensación por incumplimiento de aquellas configuraciones que incorporen modificaciones a la publicada en el portafolio.

Aproveccionamiento de Servicios Shared Hosting	2 días laborables
Aproveccionamiento del Servicio de Servidores Dedicados	7 días laborables
Aproveccionamiento del Servicio Housing (1)	7 días laborables
Aproveccionamiento del Servicio de Conectividad en modalidad de acceso LMDS (2)	30 días laborables
Aproveccionamiento del Servicio de Conectividad en modalidad de acceso ADSL	30 días laborables
Aproveccionamiento del Servicio de Conectividad en modalidad de acceso xDSL (2)	60 días laborables
Aproveccionamiento del Servicio de Conectividad en modalidad de acceso Fibra Óptica (2)	60 días laborables

1. No se incluye el servicio de housing en jaula  
2. Considerando que se disponen de los permisos firmados que autoricen la instalación del equipamiento necesario, y que el edificio está conectado y cuenta con capacidad técnica

El **CLIENTE** tendrá derecho a exigir una compensación por incumplimiento de los tiempos arriba indicados cuantificada según indica la tabla siguiente:

Desviación en exceso respecto objetivo de tiempo de provisión del servicio	PENALIZACIÓN
8 hrs. laborables	5% de la cuota mensual
> 2 días laborables	10% de la cuota mensual
> 10 días laborables	15% de la cuota mensual
> 20 días laborables	100% de la cuota mensual

No computarán para el cálculo de tiempo de aprovisionamiento:

- Causas ajenas al control de **acens** y causas de fuerza mayor.
- Modificaciones solicitadas por el cliente, posteriores a la firma del contrato.
- El tiempo empleado por el cliente en el traslado físico de sus equipos a las dependencias de **acens**.
- El incorrecto acondicionamiento de las instalaciones del cliente donde **acens** deba realizar algún tipo de aprovisionamiento.
- Retrasos de los equipos de instalación por no poder

acceder a las instalaciones del cliente en el momento y lugar acordados.

### 2. Disponibilidad del servicio

**acens se compromete** a cumplir el siguiente nivel de servicio en cuanto a disponibilidad trimestral de los servicios prestados al **CLIENTE**.

#### 2.1. Garantía de provisión de servicios en el Centro de Datos

**acens** garantiza la continuidad del suministro eléctrico y los servicios de climatización, extinción de incendios y control de acceso en aquellos equipos alojados en los Data Centers de **acens** destinados a la prestación de los servicios de Hosting Dedicado y Housing, comprometiéndose a cumplir el siguiente nivel de servicio.



El **CLIENTE** tendrá derecho a exigir una compensación por incumplimiento del compromiso indicado cuantificada según indica la tabla siguiente:

Desviación en exceso respecto objetivo de disponibilidad de provisión del servicio	PENALIZACIÓN
1 hora	2.5% de la cuota mensual
de 1 hora a 1.5 horas	5% de la cuota mensual
> 1.5 horas	7% de la cuota mensual

No computarán para el cálculo de la disponibilidad de los servicios en el Centro de Datos:

- Causas de fuerza mayor.
- No aprovechamiento por parte del cliente de la infraestructura redundante de suministro eléctrico aportada por **acens**.
- Averías causadas por usos incorrectos por parte del cliente de la plataforma.
- Paradas del servicio programadas para mantenimiento.

#### 2.2. Garantía de disponibilidad de los Servidores Dedicados

La disponibilidad de los Servidores Dedicados gestionados por **acens** se define como el tiempo en que el hardware de un servidor está disponible y operativo para el objetivo del servicio. El cálculo de la disponibilidad se realizará según la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad (\%)} = \frac{\text{Tres (3) meses} - \text{Tiempo de indisponibilidad}}{\text{Tres (3) meses}} \times 100\% \text{ Tres}$$

**acens** se compromete a cumplir el siguiente nivel de servicio en cuanto a disponibilidad trimestral de los servicios de servidores dedicados prestados al **CLIENTE**.



El **CLIENTE** tendrá derecho a exigir una compensación por incumplimiento del compromiso indicado cuantificada según

indica la tabla siguiente:

Desviación en exceso respecto objetivo de disponibilidad de provisión del servicio	PENALIZACIÓN
>0.1%	2.5% de la cuota mensual
>0.2%	5% de la cuota mensual
>0.3%	7% de la cuota mensual

No computarán para el cálculo de la disponibilidad de los servidores dedicados:

- Causas ajenas al control de **acens** y causas de fuerza mayor.
- Averías hardware causadas por usos incorrectos por parte del cliente de la plataforma.
- Paradas del servicio programadas para mantenimiento.
- Virus y ataques informáticos que ocasionen la imposibilidad total o parcial de la prestación de los servicios.

### 2.3. Garantía de disponibilidad del acceso

La disponibilidad de acceso se define como la capacidad de transmitir o recibir datos a través de las líneas de comunicaciones aportadas por **acens** para la provisión de los servicios, según las características del servicio contratado.

El cálculo de la disponibilidad se realizará según la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad (\%)} = \frac{\text{Tres (3) meses} - \text{Tiempo de indisponibilidad}}{\text{Tres (3) meses}} \times 100\% \text{ Tres}$$

**acens** se compromete a cumplir el siguiente nivel de servicio en cuanto a la disponibilidad de acceso contratada por el **CLIENTE** en función de la modalidad elegida.

Disponibilidad de acceso a Internet para Servidores alojados en los Centros de Datos de <b>acens</b>	99.95%
Disponibilidad de acceso para el Servicio de Conectividad xADSL	99%
Disponibilidad de acceso para el Servicio de Conectividad xDSL con respaldo	99.50%
Disponibilidad de acceso para el Servicio de Conectividad LMDS	99.80%
Disponibilidad de acceso para el Servicio de Conectividad LMDS con respaldo	99.90%
Disponibilidad de acceso para el Servicio de Conectividad Fibra Óptica	99.90%

El **CLIENTE** tendrá derecho a exigir una compensación por incumplimiento del compromiso indicado, cuantificada según indica la tabla siguiente:

Desviación respecto objetivo de disponibilidad	PENALIZACIÓN
0.01-0.15 (10%-15%)	2% de la cuota mensual
0.16-0.30 (16%-30%)	5% de la cuota mensual
0.31-0.50 (31%-50%)	9% de la cuota mensual
> 0.50 (51%-)	14% de la cuota mensual

No computarán para el cálculo de la disponibilidad del acceso:

- Causas ajenas al control de **acens** y causas de fuerza mayor.
- Averías causadas por usos incorrectos por parte del cliente de los equipos involucrados en la prestación de

los servicios.

- Caídas en los accesos que no provoquen pérdida de conectividad gracias a los dispositivos de redundancia y/o backup.
- Paradas del servicio programadas para mantenimiento.
- Tiempos de indisponibilidad debidos a la imposibilidad de restablecimiento del servicio por motivos imputables al Cliente, esto es, causas achacables a la manipulación directa de las aplicaciones que redunden en su incorrecto funcionamiento.
- Funcionamiento o gestión de la aplicación, así como, de sus incidencias con terceras partes relacionadas, de forma contractual o por cualquier otro acuerdo con el cliente.
- Virus y ataques informáticos que ocasionen la imposibilidad total o parcial de la prestación de los servicios.
- Si la pérdida del servicio está provocada por falta de aprovechamiento de la conexión redundante a la LAN que **acens** proporciona a sus clientes.

### 2.4. Garantía de disponibilidad y rendimiento en el servicio de Cloud Público

La disponibilidad de las máquinas virtuales se define como el tiempo en el que éstas se encuentran operativas para prestar servicio. Ausencia de contención significa que el tráfico entre las redes internas al Cloud no se ve frenado en momento alguno a consecuencia de contención en cualquiera de los enlaces físicos que lo componen.

Por cada TB de espacio en disco desplegado en el Cloud, **acens** se compromete a prestar un rendimiento mínimo de 300 operaciones de lectura y escritura (IOPS).

Disponibilidad de las máquinas virtuales y su correspondiente conexión a Internet	99.95%
Garantía de ausencia de contención en redes privadas internas al Cloud	99.99%
Rendimiento mínimo de 300 IOPS por cada TB contratado de almacenamiento	99.90%

El **CLIENTE** tendrá derecho a exigir una compensación por incumplimiento del compromiso indicado cuantificado según indica la tabla siguiente:

Desviación en exceso respecto objetivo de disponibilidad de provisión del servicio	PENALIZACIÓN
>0.1%	2.5% de la cuota mensual
>0.2%	5% de la cuota mensual
>0.3%	7% de la cuota mensual

No computarán para el cálculo de la disponibilidad del acceso:

- causas ajenas al control de **acens** y causas de fuerza mayor
- indisponibilidad del panel de auto-gestión
- tiempos de indisponibilidad a consecuencia de fallos en el software que reside en las máquinas virtuales

### 3. Tiempo de respuesta ante incidencias

Se define el Tiempo de Respuesta ante Incidencias como el tiempo transcurrido entre la Comunicación de Incidencia

(C.I.) por parte del cliente siguiendo el procedimiento estipulado para dicha comunicación, y el envío por parte de **acens** de una Comunicación de Recepción de Incidencia (CRI), informando sobre el inicio de los trabajos destinados a diagnosticar y/o solventar la incidencia.

El Tiempo Medio de Respuesta ante incidencias se calcula anualmente a través de la siguiente fórmula:

$$T.M. Respuesta = \frac{\Sigma(\text{Hora de env o del C.R.I.} - \text{Hora de env o del C.I.})}{N}$$

Donde:

- En el sumatorio se consideran por separado todas las incidencias de un tipo de criticidad (Críticas o No críticas) ocurridas durante el mes.
- N: es el número total de cada tipo de incidencias (Críticas o No críticas) ocurridas durante el mes.
- La recepción de CRI y el T.M. Respuesta computará únicamente en el horario de soporte técnico (24x7 u horario laboral) asociado a cada producto contratado.

El Tiempo Medio de Respuesta es el resultado del promedio trimestral de los Tiempos medios de Respuesta mensuales. En base a la importancia de la Incidencia, se establecen los siguientes criterios.

- **Muy Críticas:** Bajo esta clasificación se recogen todas aquellas incidencias que signifiquen una PARADA TOTAL de los sistemas y equipos del cliente.
- **Importantes:** Bajo esta clasificación se recogen todas aquellas incidencias que signifiquen una PARADA PARCIAL de los sistemas y equipos del cliente.

**acens** se compromete a cumplir los siguientes niveles de calidad, en función de la clasificación de la incidencia y respecto al Tiempo de Respuesta ante Incidencias. En el caso de que dicha métrica no cumpla con los objetivos fijados, el **CLIENTE** tendrá derecho a exigir una compensación, cuantificada según indica la tabla siguiente:

Tiempo Medio Respuesta ante Incidencias: <b>MUY CRÍTICAS</b>	Inferior a 30 min
Tiempo excedido respecto al objetivo de Tiempo Medio de Respuesta	PENALIZACIÓN
0.5h - 01h	1% de la cuota mensual
1h - 1.5h	2% de la cuota mensual
1.5h - 2h	3% de la cuota mensual
Más de 2h	4% de la cuota mensual

Tiempo Medio Respuesta ante Incidencias: <b>IMPORTANTES</b>	Inferior a 2 horas
Tiempo excedido respecto al objetivo de Tiempo Medio de Respuesta	PENALIZACIÓN
2h - 2.5h	1% de la cuota mensual
2.5h - 3h	2% de la cuota mensual
3.5h - 4h	3% de la cuota mensual
Más de 4h	4% de la cuota mensual

Transcurrido el periodo de cálculo, en caso de incumplimiento se aplicarán bonificaciones en las 3 cuotas siguientes a las del cálculo, no siendo éstas imputables en el caso de solicitar el **CLIENTE** la baja anticipada con anterioridad a los 12 primeros meses de contrato.

No se tendrán en cuenta los tiempos de respuesta ante incidencias planteadas en los siguientes casos:

- Comunicaciones recibidas mientras se está solventando un problema de carácter general relativo a otro punto de los especificados en el presente SLA.
- Aumento del tiempo de respuesta debido a causas de fuerza mayor y/o retrasos no imputables a **acens**.
- Peticiones tramitadas por contactos no registrados por **acens** como autorizados por el **CLIENTE**.

**Hostalia.**

**acens**  
the cloud services company  
de *Telefónica*

**CONTRATO DE SERVICIOS  
ACENS TECHNOLOGIES S.L.U**



## CONTRATO DE SERVICIOS ACENS

### DATOS DEL CONTRATO Y DEL CLIENTE

Nº contrato: **RN204704** Fecha: **02/07/2020**  
Duración inicial: **12 meses** Periodicidad de facturación: **mensual**  
Nº cliente: **1033986** Comercial: **TELEFONICA**  
Nombre/Razón social de la empresa: **COL-LEGI PROFESSIONAL DE FISIOTERAPEUTES DE CATALUNYA**  
CIF/NIF/NIE: **Q5856237B**  
Domicilio social: **Segle XX, 78**  
Población: **Barcelona** Provincia: **BARCELONA**  
País: **ESPAÑA** Código Postal: **08032**  
Persona de contacto: **Sergi Fernandez Argeles**  
E-mail: **informatica@fisioterapeutes.cat**  
Teléfono: **932075029**  
Forma de pago: **DOMICILIACION 15 DIAS (CCC)**

Para domiciliaciones, y de acuerdo a la legislación vigente, es obligatorio cumplimentar, firmar y sellar la siguiente Orden de Domiciliación Adeudo Directo SEPA

### ORDEN DE DOMICILIACIÓN ADEUDO DIRECTO SEPA CORE

Emisor o Acreedor: **acens technologies S.L.U.** Dirección Emisor: **C/ San Rafael, 14. 28108 Alcobendas. Madrid. España**  
Identificador de Emisor: **ES37000B84948736** Referencia única de mandato: **1033986**

Mediante la firma de este formulario de Orden de Domiciliación, usted autoriza al emisor o acreedor identificado en el mismo a enviar órdenes a su entidad financiera para adeudar en su cuenta y a su entidad financiera para adeudar los importes correspondientes en su cuenta de acuerdo con las órdenes del acreedor indicado. Como parte de sus derechos, tiene derecho a ser reembolsado por su entidad financiera de acuerdo con los términos y condiciones del contrato suscrito con su entidad financiera. Dicho reembolso deberá reclamarse en un plazo de 8 semanas a partir de la fecha en que se realizó el adeudo en su cuenta.

Nombre del deudor: **COL-LEGI PROFESSIONAL DE FISIOTERAPEUTES DE CATALUNYA**  
Dirección: **Segle XX, 78**  
Población: **Barcelona** Provincia: **BARCELONA**  
País: **ESPAÑA** Código postal: **08032**  
Número de cuenta de adeudo IBAN: **[REDACTED]**  
BIC o SWIFT entidad deudora: Tipo de pago: **Recurrente**  
En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Firma(s): \*Firma de persona autorizada en la cuenta, en caso de poderes mancomunados dos firmas son necesarias

Sello de la empresa

CIF/NIF: **[REDACTED]**  
NOMBRE: **RAMON AIGUADÉ AIGUADÉ**

Devolver el ejemplar firmado al acreedor, guarde su copia y haga llegar otra a su entidad financiera, donde domicilia y autoriza los pagos.  
Nota: En su entidad financiera puede obtener información adicional sobre sus derechos relativos a este mandato.

## CONTRATO DE SERVICIOS ACENS

INFORMACIÓN DEL PEDIDO				
Nº Contrato: RN204704		Fecha: 02/07/2020	Periodo mínimo de permanencia (*): 12 meses	
Nº Cliente: 1033986		Nombre: COL-LEGI PROFESSIONAL DE FISIOTERAPEUTES DE CATALUNYA	CIF/NIF: Q5856237B	
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	PERIODICIDAD	ALTA	CUOTA
2	Licencia SQL Standard por Usuario	MENSUAL	0,00	48,00
3	Licencia MS Terminal Server - Licencia Cliente	MENSUAL	0,00	21,30
1	Modelo Susc CFEE Mes SW SW S200c - Cuota mensual Sage200c BMS Standard FEE - Cantidad: 2	MENSUAL	0,00	70,00

OBSERVACIONES

Datos informativos sobre cuotas del Pedido (**)		
CONCEPTO	PVP	PRECIO CON DESCUENTO
Alta	0,00	0,00
Cuota Items (mensual)	139,30	139,30

Los precios se indican en EUROS (€) y no incluyen IVA.

(\*) Periodo mínimo de permanencia a aplicar en el apartado 2 de las Condiciones Generales de la prestación de Servicios, y a la posible penalización por cancelación anticipada del apartado 9.

(\*\*) Información orientativa, sujeta a la activación de los distintos servicios.

### ACUERDO DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

Por el presente acuerdo, la persona jurídica debidamente representada o el profesional independiente, suscribe, en su propio nombre, el Contrato de servicios de acens, según las condiciones económicas reflejadas y los términos de las Condiciones Generales de Contratación.

El / los abajo firmante(s) declara(n) que todos los datos son correctos y tener poder suficiente para formalizar el presente contrato en nombre y representación del cliente.

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Autorizo recepción emails comerciales

Autorizo suscripción a boletín

<p><b>Por COL-LEGI PROFESSIONAL DE FISIOTERAPEUTES DE CATALUNYA</b></p> <p>Firma y sello (p.p.)</p>          <p>RAMON AIGUADÉ AIGUADÉ CIF/NIF: ██████████</p>	<p><b>Por acens technologies S.L.U.</b></p> <p>Firma y sello (p.p.)</p>          <p>Jesús Justribó Ferrer C.F.O. NIF: ██████████</p>
---	--

CONTRATO DE SERVICIOS ACENS  
 acens technologies S.L.U. C.I.F.: B84948736, Registro Mercantil de Madrid Tomo 23.654, Libro 0, Folio 155, Sección 8, Hoja nº M-424478, Inscripción 1.ª  
 C/ San Rafael nº 14, 28108, Alcobendas, Madrid, España. Tel: +34 91 141 85 00



## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Los términos y condiciones que se incorporan en el presente documento (en adelante, el "Contrato"), en el apartado "Información del Pedido" de este documento, y en las Condiciones Particulares de los servicios contratados (En adelante conjuntamente "Condiciones Particulares"), conforman la voluntad de las partes firmantes y expresan la adhesión plena y sin reservas del Cliente al Contrato. Las presentes Condiciones Generales serán de aplicación respecto de las Condiciones Particulares que no tengan disposiciones en sentido contrario. En caso de contradicción prevalecerá lo dispuesto en las Condiciones Particulares.

### 1. Objeto del Contrato

Constituye el objeto del Contrato regular los términos y condiciones según los cuales **acens Technologies S.L.U.** (con sus marcas **acens** y **Hostalia**, de aquí en adelante **acens**), a cambio de la contraprestación pactada, prestará o pondrá a disposición los servicios y productos que se identifiquen en el Contrato (los "Servicios").

### 2. Duración y Vigencia

El presente Contrato tendrá una duración inicial igual al "Periodo mínimo de Permanencia" especificado en el apartado "Información del pedido" de este documento. El periodo mínimo de permanencia se computará desde el día en que **acens** comunique la activación del Servicio contratado. Finalizado el período mínimo de permanencia cada Servicio contratado se entenderá automática y tácitamente prorrogado por períodos sucesivos equivalentes al periodo de facturación del servicio, salvo que se resuelva el contrato según los términos indicados en la Cláusula 8 (Terminación del contrato) o se solicite la baja según los términos indicados en la Cláusula 9 (Baja del Servicio).

### 3. Condiciones Económicas

#### (a) Honorarios

Como contraprestación por los Servicios prestados, el Cliente abonará a **acens** la cantidad total que se estipula a tal efecto en las Condiciones Particulares de Contratación. Los precios contenidos serán, salvo indicación expresa en sentido contrario, revisados por **acens** anualmente y de forma automática de conformidad con la variación al alza del IPC del año anterior. Si el servicio contratado incluye circuitos eléctricos el precio del KW hora podrá ser revisado mensualmente en la misma proporción en la que varíen los precios aplicados a **acens** por la compañía eléctrica que suministra este servicio. Los precios reflejados en las Condiciones Particulares de Contratación pueden incluir descuentos y otras condiciones especiales establecidas por **acens** a favor del Cliente.

#### (b) Consumos, Excesos y Gastos Reembolsables

El Cliente deberá abonar a **acens** las cantidades correspondientes a aquellos consumos con tarifa de pago por uso o aquellos que excedan de la cuota contratada (en adelante, "consumos y excesos"), en función de la medida efectuada. A efectos de la presente cláusula se entenderá por consumos y excesos, a título enunciativo, pero no limitativo el exceso sobre lo contratado inicialmente por el cliente en la transferencia web, en el consumo eléctrico de los circuitos para servicios de housing, en el ancho de banda, en el espacio de almacenamiento, en el espacio de copias de seguridad (back-up), en las licencias software adicionales, y en los recursos desplegados por el Cliente mediante interfaces de gestión. Los consumos y excesos se facturarán según la tarifa vigente en cada momento, que podrá

consultarse en <http://www.acens.com/>.

Así mismo, el Cliente deberá abonar a **acens** los gastos reembolsables, entendiéndose por éstos los gastos de desplazamiento del personal asignado por **acens** para el desarrollo de los Servicios en caso de producirse, más el cargo que en su caso corresponda, en concepto de gestión de los servicios de soporte técnico que hubiesen sido necesario prestar.

#### (c) Facturación

La facturación de los Servicios comenzará desde el día en que **acens** comunique al cliente la activación del Servicio contratado. La facturación por los Servicios se formulará con cargo al Cliente, de acuerdo con los precios fijados y con las revisiones de precio correspondientes que fuesen aplicables.

Los Servicios se facturarán: (a) por anticipado en el caso de cuotas de alta y cuotas periódicas (b) una vez medidos en el caso de cuotas de pago por uso o consumos. Si el servicio contratado incluye circuitos eléctricos sin consumo incluido, mensualmente se generará una factura independiente, que recogerá los consumos registrados en dichos circuitos expresados en KW hora. Cualquier gasto reembolsable, servicio de soporte técnico prestado, o exceso no incluido inicialmente en las Condiciones Particulares de Contratación se imputará en factura posterior al periodo en el que se haya producido y de acuerdo con la tarifa de precios vigente.

Las facturas por la prestación de los Servicios incluirán los impuestos indirectos aplicables, detrayéndose todas aquellas cantidades sobre las que **acens** tenga la obligación de retener e ingresar a cuenta del Cliente.

Si transcurridos treinta (30) días desde la emisión de las facturas el Cliente no manifestara, por cualquier medio que acredite su recepción, su disconformidad con el contenido de la misma, se entenderá que dichas facturas son correctas, no aceptando **acens** ninguna reclamación transcurrido dicho período.

El Cliente da su consentimiento expreso para que **acens** ponga a su disposición, por medios electrónicos y vía telemática, las facturas. El Cliente podrá en todo momento ejercer su derecho a recibir las facturas en soporte papel, dirigiéndose por escrito a **acens**.

#### (d) Forma de Pago

Salvo indicación de otro plazo en sección de Forma de Pago de la sección "Datos del Contrato y del Cliente" de este Contrato, el Cliente efectuará el pago dentro de los quince (15) días siguientes a la emisión de la factura, mediante el medio de pago acordado. Los importes correspondientes a renovaciones de dominios deberán abonarse por el Cliente 30 días antes de la fecha de expiración de los mismos, con el objeto de asegurar el éxito de la gestión ante los organismos registradores. En caso de devolución, demora o impago de los recibos, **acens** podrá suspender total o parcialmente los Servicios, así como denegar al Cliente el acceso y la retirada de equipos albergados en instalaciones de **acens** o impedir la contratación de nuevos Servicios.

Asimismo, el retraso en el pago por un período superior a 1 mes o la suspensión temporal de servicios en dos ocasiones por mora en el pago, darán derecho a **acens** a la interrupción definitiva de los servicios y la correspondiente resolución del contrato, previa notificación con 15 días hábiles de antelación, pudiendo solicitar, en su caso, la indemnización

por cancelación anticipada dispuesta en la Cláusula 9 de las presentes Condiciones Generales y el abono de los daños y perjuicios que se pudieran irrogar como consecuencia de su incumplimiento. No obstante a lo anterior, toda factura vencida y pendiente de pago podrá devengar, desde la fecha en que debió ser abonada, interés de demora al tipo legal de referencia más dos (2) puntos porcentuales. Las devoluciones bancarias de pagarés, talones y giros, podrán devengar gastos de impago del 3% del total del importe devuelto, así como el correspondiente interés de demora anteriormente descrito.

En el supuesto de que el Cliente no especificara el Servicio por el que realiza el pago, **acens** estará autorizada a aplicar los importes pagados, a cuenta de cualquiera de los Servicios contratados por el Cliente, en la medida en que ello sea necesario para la extinción, total o parcial, de cualquier deuda contraída con **acens** por la prestación de los mismos. El impago por el Cliente facultará a **acens**, previo el requerimiento, a comunicar este extremo a los servicios de información sobre solvencia patrimonial y de crédito, de acuerdo con lo previsto en la normativa aplicable.

#### 4. Derechos y Obligaciones de **acens**

##### (a) Derechos

**acens** tendrá derecho: (a) a cobrar al Cliente el precio por la prestación de los Servicios; (b) a solicitar al Cliente la entrega de un aval o la realización de un depósito bancario, en forma o cuantía aceptable, con el fin de garantizar las obligaciones asumidas por el Cliente durante la vigencia del Contrato (c) a introducir cambios o mejoras tecnológicas en los Servicios prestados, siempre y cuando, dicha mejoras no afecten negativamente al Cliente, ni supongan un incremento de los precios pactados y (d) a interrumpir los Servicios para acometer todas aquellas tareas que entienda necesarias y/o convenientes con el fin de acometer mejoras y/o reestructuraciones en el mismo, así como para realizar operaciones de mantenimiento del Servicio. En este último caso, **acens** realizará sus máximos esfuerzos: (i) para notificar al Cliente, en la medida que ello sea posible y con la antelación razonable, aquellos períodos de tiempo en los que se interrumpiese el Servicio y (ii) para que tales interrupciones afecten de forma mínima al Cliente.

##### (b) Obligaciones

**acens** se compromete: (a) a prestar los Servicios de acuerdo con los términos establecidos en el Contrato y (b) a realizar sus máximos esfuerzos para garantizar la prestación de los Servicios de forma ininterrumpida las veinticuatro (24) horas al día durante todos los días del año. **acens** procurará por todos los medios facilitar al Cliente los Servicios en la fecha convenida, pero no será responsable de circunstancias o eventos que se encuentren fuera de su control, tales como la demora, la interrupción o el mal funcionamiento de los Servicios atribuibles a terceros operadores o compañías de servicios, falta de acceso a redes de terceros, actos u omisiones de las Autoridades Públicas o caso fortuito o fuerza mayor.

#### 5. Derechos y Obligaciones del Cliente

##### (a) Derechos

El Cliente tendrá derecho: (a) a utilizar el Servicio contratado en los términos y condiciones pactados en el Contrato y (b) a recibir información respecto del desarrollo y la implementación de funcionalidades nuevas y/o complementarias a los Servicios contratados.

##### (b) Obligaciones

El Cliente deberá: (a) cumplir con las obligaciones de pago

en los términos y condiciones establecidos en el presente contrato; (b) proporcionar a **acens** la colaboración necesaria para la correcta prestación de los Servicios, obligándose, a tal efecto, a facilitar los datos técnicos necesarios, así como facilitar el acceso a sus instalaciones y dependencias donde se encuentren alojados los equipos que fuesen necesarios para la prestación de los Servicios contratados; (c) no perturbar, impedir, interferir, distorsionar o dañar los equipos, sistemas y/o instalaciones de **acens** o de terceras partes; (d) observar todas las normas que **acens** pueda imponer sobre la utilización de sus instalaciones y recursos, así como las políticas y condiciones de uso y las Condiciones Particulares aplicables a cada servicio relacionadas en la dirección web: <https://www.acens.com/corporativo/politicas-y-condiciones-de-uso/>, las cuales forman parte de este contrato por referencia; (e) custodiar de forma diligente las credenciales y contraseñas entregadas por **acens** para la gestión y utilización del Servicio, asumiendo las responsabilidades que se pudieran derivar de su comunicación a terceros o uso indebido, y procediendo a su cambio inmediato en el caso que sospeche o tenga evidencias de que han sido comprometidas; (f) no utilizar los Servicios para la realización de actividades contrarias a las leyes, a la moral, al orden público ni a utilizar los Servicios con fines o efectos ilícitos, prohibidos, lesivos de derechos e intereses de terceros; y (g) el cliente que haya contratado espacio físico en las instalaciones de **acens** (housing) deberá solicitar con un preaviso de al menos dos (2) días hábiles la recogida de cualquier equipo depositado en las dependencias de **acens**, siendo condición imprescindible para hacerlo el estar al corriente de pago. La recogida deberá realizarse en todo caso en día hábil.

#### 6. Garantías del Servicio

##### (a) Calidad del Servicio

**acens** se compromete a realizar el máximo esfuerzo en mantener un nivel aceptable en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, sin perjuicio de que **acens** no pueda garantizar, explícita o implícitamente, la continuidad de los Servicios en un momento determinado dado el actual estado de la técnica. En caso de incumplimiento de los compromisos del apartado "Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)" de este documento, por razones imputables exclusivamente a **acens**, el Cliente tendrá derecho a ser compensado de acuerdo con los principios y cuantías fijadas en dicho apartado.

Dichas compensaciones sustituyen a cualquier otra indemnización derivada del mal funcionamiento, interrupción, fallos o averías de los Servicios que pudiera corresponder al Cliente y saldarán totalmente cualesquiera pérdidas del Cliente.

##### (b) Códigos Dañosos

**acens** no garantiza la ausencia de cualesquiera elementos ajenos que puedan producir alteraciones en los equipos y aplicaciones informáticas del Cliente, o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en/o transmitidos desde el mismo. **acens** declina expresamente cualesquiera responsabilidades en relación con la introducción en los equipos, sistemas, o programas de ordenador del Cliente, de materiales ajenos a **acens** que contengan una secuencia de instrucciones o indicaciones, que puedan ocasionar efectos nocivos a los datos o al sistema informático del Cliente.

#### 7. Régimen de Responsabilidad

##### (a) Régimen General

Salvo que en el presente Contrato o en la Ley se imponga expresamente lo contrario y, exclusivamente, en la medida y

extensión en que lo imponga, **acens** responderá únicamente de los daños directos que sufra el Cliente, y tan sólo cuando hayan sido causados directamente por **acens**. **acens** quedará exonerada de cualquier tipo de responsabilidad frente al Cliente, sus usuarios y terceros, en los supuestos en que las anomalías se deban a acciones u omisiones directamente imputables al Cliente, a sus usuarios, contratistas, arrendatarios, representantes, cesionarios, empleados o personal que dependa de ella o esté a su servicio, o cualesquiera terceros, así como de aquellas consecuencias directas o indirectas del mal uso o la manipulación indebida de los Servicios por personal ajeno al Cliente, de la falta de cualquier permiso tanto para la instalación como para las modificaciones de las características técnicas del equipamiento imputados o imputables al Cliente. **acens** no será responsable de los daños, pérdida de negocio, ingresos o beneficios, daño emergente, lucro cesante o de oportunidades de negocio, de ahorro de gastos y de desaparición o deterioro de datos.

**acens** no será en ningún caso responsable de: (a) los costes, multas, sanciones, indemnizaciones, cargos, daños u honorarios que se deriven como consecuencia del incumplimiento por el Cliente de sus obligaciones; (b) el contenido, uso y publicación de las informaciones y comunicaciones distribuidas a través de los Servicios así como el uso y los resultados obtenidos de los Servicios por el Cliente y sus usuarios; (c) la violación del Cliente de cualquier norma que pudiera resultar aplicable a causas o en relación con la utilización de los Servicios. El Cliente es y será el único responsable de: (a) el uso que realice de los Servicios prestados; (b) el cumplimiento íntegro de cualquier norma que pudiera resultar aplicable a causa o en relación con la utilización de los Servicios.

#### (b) Exoneración

**acens** no será responsable de los problemas derivados de la falta de acceso o de los problemas inherentes a la conectividad a Internet o a las redes de electricidad cuando éstas tuvieren su origen en causas ajenas a su control o a causas que no hubieran podido ser previstas por las Partes o que, aun siendo previsibles, **acens** haya realizado todos los esfuerzos razonables para evitarlas o que fueran consideradas como causas fortuitas o de fuerza mayor. **acens** es completamente ajena a, no interviene en la creación, transmisión ni en la puesta a disposición de, y no ejerce ninguna clase de control previo ni garantiza la licitud, infalibilidad y utilidad de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición o accesibles a través o por medio de los Servicios, declinando cualquier responsabilidad que de ello se pudiese derivar. Con el fin de prevenir y perseguir las infracciones en las que **acens** pueda ser declarado responsable civil subsidiario, el Cliente autoriza expresamente a **acens** a facilitar los datos y el acceso al contenido que le sean requeridos por la autoridad competente, así como por las fuerzas de seguridad del Estado, en el curso de una investigación policial. El Cliente es el único responsable frente a cualquier reclamación o acción legal, judicial o extrajudicial, iniciada por terceras personas tanto contra el Cliente como contra **acens**, relativa a la infracción de derechos de terceros y/o de normativas aplicables que se deriven del contenido, asumiendo el Cliente cuantos gastos, costes e indemnizaciones sean irrogadas a **acens** con motivo de tales reclamaciones o acciones legales.

#### (c) Limitación

La responsabilidad de **acens** derivada de este Contrato quedará limitada a la suma de todas las cantidades abonadas por el Cliente durante los últimos seis (6) meses precedentes a la producción del evento causante del daño, tanto para cada incidente como para la suma de todos los incidentes acaecidos

en dicho período.

Sin perjuicio de las exoneraciones y limitaciones de responsabilidad acordadas en la presente cláusula, ambas partes aceptan que cualquier indemnización que potencialmente se pudiera derivar del incumplimiento del presente Contrato deberá necesariamente moderarse teniendo como referencia, entre otros, los siguientes criterios: (a) la existencia de una relación razonable entre los niveles de garantías existentes y la retribución pactada; (b) el estado de la técnica en cada momento y los usos y costumbres de las empresas que actúan en el sector; (c) el tipo y la naturaleza de los Servicios contratados en relación con los riesgos inherentes a la actividad empresarial del Cliente; (d) la toma por parte del Cliente de las precauciones necesarias para eliminar y/o en su caso minorar los daños causados.

### 8. Terminación del Contrato

El presente Contrato, en relación para cada uno de los Servicios que, en cada caso, sea de aplicación, terminará por las causas admitidas tanto en el Código Civil como en el de Comercio y, en concreto, por las siguientes: (a) por mutuo acuerdo entre las partes manifestado expresamente por escrito y (b) por la resolución anticipada del Contrato de conformidad con los términos y condiciones que se desarrollan en la Cláusula 9 (Baja del Servicio) de las presentes Condiciones Generales. En cualquier caso, la terminación del Contrato no exonerará a las partes del cumplimiento de las obligaciones pendientes.

Sin perjuicio de la facultad de terminación de la relación contractual establecida en el párrafo anterior, **acens** podrá retirar o suspender en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso la prestación de los Servicios al Cliente en el caso de que considere que este realice actividades que afecten al resto de clientes y/o pongan en peligro la integridad de la infraestructura y/o servicios de **acens** incumpliendo cualquiera de las obligaciones asumidas por éste en virtud del Contrato, pudiendo solicitar, en su caso, la indemnización por cancelación anticipada dispuesta en la Cláusula 9 (Baja del Servicio) de las presentes Condiciones Generales y el abono de los daños y perjuicios que se pudieran irrogar como consecuencia de su incumplimiento.

### 9. Baja del Servicio

El Cliente podrá resolver el presente Contrato siempre que comunique a **acens** su voluntad de no continuar con los servicios por el siguiente cauce creado a tal efecto:

- Vía web en el área privada de clientes "Panel de Control", accediendo con su usuario y contraseña, y seleccionando los servicios a dar de baja en el apartado "Cancelar Contratos" de la sección "Ayuda y Soporte".

En el supuesto que la solicitud de cancelación sea recibida con una antelación igual o menor a quince (15) días de la fecha de finalización del último periodo facturado, se emitirá factura por un periodo de facturación adicional y el servicio continuará activo hasta la finalización de dicho periodo.

Los Servicios prestados por **acens** al Cliente conllevan para **acens** la realización de inversiones y la necesidad de tener costes comprometidos frente a terceros. En consecuencia, en caso de que el Cliente dé por finalizado el Contrato incumpliendo el periodo mínimo de permanencia indicado en el apartado "Información del pedido" de este documento, éste estará obligado, en concepto de indemnización o por cancelación anticipada, a (i) abonar a **acens** el Precio pactado de los Servicios, es decir, las cuotas restantes hasta la finalización del periodo mínimo de permanencia que habrían sido abonadas por el Cliente en caso de no haber

instado la cancelación anticipada y; (ii) reembolsar a **acens** cualquier bonificación o descuento del que se hubiese podido beneficiar a la firma del Contrato.

## 10. Propiedad Intelectual e Industrial

Cada una de las partes reconoce la titularidad de la otra o de cualesquiera otros terceros respecto a todos sus derechos de propiedad intelectual, industrial, y sobre otros derechos análogos sobre elementos, tecnología, know-how, marcas, logos y cualquier otro elemento, creación, invención o signo distintivo de su propiedad.

## 11. Pacto de Confidencialidad

Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación aplicable en relación con la revelación del presente Contrato a las autoridades competentes, las partes asumen el más estricto deber de confidencialidad sobre el contenido de las conversaciones, negociaciones, actuaciones relativas al objeto del presente Contrato, así como a la información relativa a las infraestructuras, procedimientos y herramientas técnicas gestionadas por **acens** a las que el Cliente tuviera acceso, comprometiéndose a no divulgar, ni total ni parcialmente su contenido a terceros sin la autorización previa y por escrito de las demás partes. Sin perjuicio de lo anterior, las partes podrán desvelar dicha información a las empresas de su mismo grupo empresarial, empleados y colaboradores y consultores independientes que necesiten conocer tal información y se comprometan a guardar la confidencialidad en términos tan estrictos como los dispuestos por medio de este Contrato. Adicionalmente, **acens** se compromete al cumplimiento de lo establecido en materia de confidencialidad en la siguiente cláusula en los casos en los que pueda ser considerado encargado de tratamiento de datos personales.

La presente cláusula permanecerá vigente tras la resolución o extinción del presente Contrato o de cualquiera de los Servicios previstos en el mismo.

## 12. Datos de Carácter Personal

En cumplimiento de lo establecido en la normativa de protección de datos le informamos de los siguientes aspectos:

### 1) Datos identificativos de **acens**

ACENS TECHNOLOGIES, S.L.U.  
Calle San Rafael N° 14 28108 Alcobendas (Madrid)  
Teléfono: 900 103 293  
Dirección web y formularios de contacto: [www.acens.com](http://www.acens.com)

### 2) Delegado de Protección de Datos

**acens** ha designado un Delegado de Protección de Datos, su dirección de contacto es: [dpd@acens.com](mailto:dpd@acens.com)

### 3) Finalidad y descripción del tratamiento de sus datos personales para la gestión del servicio

En **acens** tratamos sus datos personales con la finalidad de llevar a cabo, correctamente, la gestión profesional, la relación comercial, la facturación, así como el contacto con el cliente para la posibilitar la prestación del servicio.

La base legal para el tratamiento de sus datos es la solicitud de servicios mediante la aceptación de este contrato, según los términos y condiciones detallados en el mismo. Los datos sólo podrán ser utilizados para los fines expuestos de acuerdo con los principios de transparencia y de limitación de la finalidad.

Los datos serán cedidos en aquellos casos en que así se exija

legalmente a las entidades públicas con competencia en la materia. No se producirán transferencias internacionales de datos, excepto que se indique expresamente en la descripción de los servicios ofertados, o en las Condiciones Particulares asociadas al servicio disponibles en la dirección electrónica <https://www.acens.com/corporativo/politicas-y-condiciones-de-uso/>, consintiendo el Cliente en estos casos la transferencia internacional al contratar el servicio.

Los datos personales proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación comercial y profesional, y posteriormente se deberán conservar durante el plazo general establecido para la prescripción de las acciones personales en la legislación civil y el cumplimiento de conservación de datos para cumplir con las obligaciones fiscales. A lo largo de ese periodo los datos se podrán poner a disposición de la administración pública con competencia en la materia, previa solicitud de los mismos por causa justificada.

En el marco del Grupo Empresarial al que pertenece **acens**, se le informa de que sus datos podrán tener que ser comunicados a Telefónica de España. Esta comunicación de datos resulta imprescindible para la gestión del contrato y el uso de herramientas corporativas.

Así mismo, en caso de impago, **acens** podrá comunicar sus datos a entidades gestoras de cobro para la gestión de la reclamación de la deuda en nombre de **acens**.

## 4) Derechos del interesado

El interesado tiene derecho a:

- Obtener confirmación sobre si en **acens** se están tratando datos personales que les conciernan, y en tal caso, derecho de acceso a sus datos personales, a los fines del tratamiento, y a las categorías de datos personales de que se trate.
- Solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos; se haya retirado el consentimiento en el que se basa el tratamiento o se oponga al tratamiento; los datos personales se hayan tratado de manera ilícita; o deban suprimirse para el cumplimiento de una obligación legal establecida en el derecho de la Unión o de los Estados miembros.
- Solicitar la limitación del tratamiento de sus datos cuando, impugne la exactitud de los datos personales durante el plazo que permita al responsable verificar la exactitud de los mismos; el tratamiento sea ilícito y el interesado se oponga a la supresión de los datos personales y solicite en su lugar la limitación de su uso; el responsable ya no necesite los datos personales para los fines del tratamiento, pero el interesado los necesite para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones; o el interesado se haya opuesto al tratamiento, mientras se verifica si los motivos legítimos del responsable prevalecen sobre los del interesado. En tales casos, únicamente conservaremos los datos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- Solicitar su oposición al tratamiento de sus datos por motivos relacionados con su situación particular. **acens** dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.
- Recibir los datos personales que le incumban, y que haya facilitado, en un formato estructurado, y a transmitirlos a otro responsable del tratamiento sin que lo impida el responsable al que se los hubiera

facilitado, cuando, el tratamiento este basado en el consentimiento; o le tratamiento se efectúe por medios automatizados.

Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y, cuando legalmente proceda, portabilidad, mediante el envío a **acens** de una solicitud por escrito a la dirección arriba referenciada o al correo electrónico [datospersonales@acens.com](mailto:datospersonales@acens.com), indicando el derecho que desea ejercitar y aportando una copia por las dos caras de su DNI o documento legal de identificación de su identidad.

Todos los derechos anteriores son personalísimos, y **acens** se reserva el derecho a aplicar un canon por su gestión de acuerdo a los supuestos contemplados en la legislación vigente, en caso de que se estime que su solicitud es excesiva o infundada lo cual motivará convenientemente al peticionario.

Así mismo, le informamos que la legislación vigente contempla su derecho de presentar una reclamación ante una autoridad de control.

5) Tratamiento de datos responsabilidad del Cliente. **acens** como encargado del tratamiento

Únicamente en el supuesto que **acens** tuviera acceso a datos de carácter personal responsabilidad del Cliente, y la prestación de los servicios contratados implique un tratamiento de datos personales por cuenta de un responsable del tratamiento, ya sea el Cliente o un tercero que contrata los servicios del Cliente directa o indirectamente, **acens** será considerado "encargado del tratamiento", comprometiéndose a cumplir las obligaciones que le correspondan en función de la naturaleza y alcance de los servicios contratados y en virtud de lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos, nacional o supranacional.

En particular, **acens** se obliga a:

a) Tratar los datos personales a los que tiene acceso conforme a las instrucciones documentadas del Cliente, no aplicándolos o utilizándolos con fines distintos a los establecidos en el presente Contrato, inclusive con respecto a las transferencias de datos personales a un tercer país o una organización internacional, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al encargado; en tal caso, el encargado informará al responsable de esa exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.. Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe cualquier disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al Cliente.

b) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan a respetar la confidencialidad.

c) Adoptar las medidas de seguridad que se indican en la dirección <https://www.acens.com/corporativo/informacion-sobre-el-rgpd/>, formando parte de este contrato por referencia el contenido de esa página web. Es responsabilidad del cliente revisar que dichas medidas se ajustan al nivel de seguridad aplicable al riesgo asociado al tratamiento de datos personales específico que realizará utilizando el servicio de **acens**.

d) No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los

servicios prestados por **acens**, sin comunicarlo previamente al Cliente en la descripción de los servicios ofertados, o en las Condiciones Particulares asociadas al servicio disponibles en la dirección electrónica <https://www.acens.com/corporativo/politicas-y-condiciones-de-uso/>. Si posteriormente fuera necesario subcontratar algún tratamiento de datos personales, este hecho será comunicado previamente y por escrito al Cliente con una antelación de 15 días, indicando los tratamientos de datos personales que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el Cliente no manifiesta su oposición en el plazo de preaviso. **acens** se encargará de que el subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, esté obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este contrato. Corresponde a **acens** regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, **acens** seguirá siendo plenamente responsable ante el Cliente en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

e) Asistir al Cliente, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento, el alcance de los servicios contratados, y siempre que sea posible, para que este pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados.

f) Dar apoyo al Cliente aportando la información necesaria, cuando proceda y teniendo en cuenta el alcance de los servicios contratados y la información a disposición de **acens**, para: la valoración de la seguridad del tratamiento, las notificaciones de violaciones de seguridad a la autoridad de control y a los interesados, la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, y la realización de las consultas previas a la autoridad de control. **acens** notificará al Cliente sin dilación indebida las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento en base al alcance de los servicios contratados, juntamente con toda la información de la que disponga para la documentación y comunicación de la incidencia. No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas. Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

g) Suprimir o devolver, a elección del Cliente, todos los datos personales una vez finalice la prestación de los servicios de tratamiento, suprimiendo todas las copias existentes a menos que se requiera la conservación de los datos personales en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros. La devolución podrá hacerse efectiva por parte del Cliente mediante la copia remota de la información albergada en los sistemas de información proporcionados por **acens** durante el periodo de vigencia del contrato, pudiendo suponer un coste adicional en el caso que se solicite otro mecanismo para la devolución o se generen consumos extra de ancho de banda o almacenamiento respecto a la cuota incluida en el servicio. **acens** garantiza que la supresión de los datos se llevará a cabo en un plazo no superior a tres meses, salvo que el servicio incluyese copias de seguridad con un plazo de retención mayor, siendo durante ese plazo de tiempo convertidos en inaccesibles.

h) Poner disposición del Cliente toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el Cliente u otro auditor

autorizado por él, siempre y cuando ello no suponga distorsiones irrazonables en el desarrollo por **acens** de su actividad ordinaria y tales informaciones o documentos tengan relación directa con los trabajos o servicios contratados a **acens**.

En el caso que el Cliente no sea el responsable del tratamiento de datos personales albergados en servicios prestados por **acens**, y actué a su vez como un encargado del tratamiento contratado directa o indirectamente por el responsable del tratamiento, el Cliente actuará de interlocutor entre **acens** y el responsable del tratamiento, el Delegado de Protección de Datos relacionado, o aquel que le haya contratado como encargado del tratamiento, garantizando que seguirá las indicaciones del responsable del tratamiento y transmitirá documentalmente a **acens** aquellas instrucciones que le correspondan en función del alcance de los servicios contratados a **acens**. **acens** llevará por escrito un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de sus Clientes, a disposición de la autoridad de control que lo solicite. En el caso que el Cliente tratara los datos por cuenta de un responsable del tratamiento, o existiera un Delegado de Protección de Datos relacionado con el tratamiento, deberá notificar sus datos de contacto a **acens** desde el apartado de gestión de Contactos del panel de control de Clientes, de forma que **acens** pueda incorporar esa información al registro de las categorías de actividades de tratamiento según establece la legislación vigente.

Corresponderá al responsable del tratamiento, o aquel al que haya subcontratado a tal efecto, facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos, no siendo una función incluida en el alcance del servicio contratado a **acens**.

**acens** declina cualquier responsabilidad sobre la vulneración de los sistemas de seguridad gestionados por el Cliente o de la inviolabilidad de los datos de carácter personal cuando estos son transportados a través de cualesquiera redes de telecomunicación ajenas a la gestión de **acens**.

#### 6) Comunicaciones comerciales por vía electrónica

En relación al apartado "Acuerdo de Suscripción" del presente Contrato:

- Al marcar la casilla "Autorizo recepción emails comerciales" proporciona su consentimiento expreso para la utilización de los datos de contacto con el fin de poder enviarle comunicaciones comerciales por correo electrónico con ofertas de productos y servicios relacionados con los contratados.
- Al marcar la casilla "Autorizo suscripción a boletín" proporciona su consentimiento expreso para la utilización de los datos de contacto con el fin de poder enviarle por correo electrónico boletines con información comercial de **acens** y de terceros según condiciones descritas en la página web: <https://www.acens.com/actualidad/boletin-mensual/>.

En el caso que otorgase su consentimiento estas comunicaciones se realizarían mediante envíos a su dirección de correo electrónico, incluso una vez terminada la relación negocial/contractual regulada en este contrato, y según las condiciones, información, y mecanismos de baja proporcionados para cada tipo de comunicación seleccionada. La ausencia de marcado de estas casillas no retira los consentimientos previos que pudieran haberse otorgado anteriormente, siendo en esos casos necesario emplear el mecanismo de baja referenciado en cada tipo de comunicación si se desea ejecutar el derecho a retirar el consentimiento. Tras la confirmación de su deseo de no seguir recibiendo comunicaciones comerciales su dirección de correo electrónico

será eliminada de la lista de distribución en un plazo máximo de 1 mes. Su dirección email y su nombre podrán ser proporcionados a otras compañías estrictamente para la realización de los envíos de comunicaciones comerciales gestionados por **acens**, no siendo proporcionados a otros terceros salvo justificación legal, y una vez utilizados podrán ser conservados durante el plazo general establecido para la prescripción de las acciones personales en la legislación civil.

#### 13. Notificaciones

Todas las notificaciones u otras comunicaciones que hayan de realizarse bajo el presente, se deberán realizar por escrito (enviadas por correo electrónico, correo certificado con acuse de recibo, facsímile, etc.), pudiendo ser dirigidas por **acens** a la atención de las personas de contacto que se proporcionen en el Contrato, o a las que se indiquen como contactos autorizados con posterioridad por parte del Cliente.

#### 14. Cesión del Contrato

El Cliente no podrá ceder los derechos y/o las obligaciones adquiridas en virtud del presente Contrato a ningún tercero, inclusive subrogándose en su posición contractual. Sin perjuicio de lo anterior, y a los efectos de la presente estipulación no se considerará cesión cualquier operación de reestructuración societaria en la que se vean afectadas cualquiera de las compañías, así como la entrada en su capital de terceras entidades en la medida en que dicho cambio no implique una toma de control efectiva por parte del tercero adquirente, lo cual deberá ser notificado inmediatamente a la otra parte. **acens** podrá ceder el presente Contrato a cualquier tercero a través de cualquier forma válida en derecho, previa comunicación por escrito al Cliente con treinta (30) días de antelación.

#### 15. No-Reventa del Servicio

Salvo que medie un Contrato de Distribución entre el Cliente y **acens**, queda expresamente prohibido que el Cliente revenda o autorice a terceros ajenos a la organización empresarial del cliente, el uso total o parcial, de los servicios contratados.

#### 16. Subcontratación

**acens** podrá subcontratar la ejecución de cualesquiera de sus obligaciones derivadas del presente Contrato. En todo caso, **acens** será siempre responsable solidariamente del cumplimiento del Contrato y de todas las obligaciones derivadas del mismo frente al Cliente.

En el caso de realizar tratamiento de datos de carácter personal, se aplicará lo establecido en cláusulas anteriores.

#### 17. Seguros

Será de exclusiva responsabilidad de cada una de las partes la contratación de los correspondientes seguros que garanticen las posibles responsabilidades que se deriven del Contrato y de su incumplimiento.

#### 18. Modificación de los Servicios

**acens** se reserva la facultad de modificar unilateralmente la presentación, configuración y operatividad del Servicio, siempre y cuando dicha modificación no afecte la funcionalidad ni los compromisos del Servicio adquiridos, ni suponga ningún incremento de los precios acordados.

Cuando **acens** introduzca cualquier modificación que suponga un incremento de los precios acordados o de las condiciones

previstas en el Contrato o las Condiciones Particulares aplicables al Servicio procederá a notificar los términos de la modificación y la variación del precio con un (1) mes de antelación a la fecha en que la modificación haya de ser efectiva. En la mencionada notificación, acens informará al Cliente de su derecho a resolver el presente contrato sin penalización en el caso de que no esté conforme con las modificaciones propuestas.

#### 19. Ley Aplicable y Resolución de Controversias

Lo dispuesto en el presente Contrato se regirá e interpretará conforme a la legislación española. Para la resolución de las controversias que pudieran suscitarse al amparo de este Contrato y con renuncia expresa a cualquier otro fuero que en derecho pudiera corresponderles, ambas partes acuerdan someterse al fuero y jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la Ciudad de Madrid.

#### 20. Atención al cliente

El cliente podrá dirigirse a acens, bien a través de los medios habilitados en su página web [www.acens.com](http://www.acens.com) o bien a través del teléfono de atención al cliente 900 103 293 o por cualquier otro medio que acens ponga a disposición del Cliente, para solicitar información sobre los Servicios, solicitar asistencia técnica, presentar quejas y notificar cualquier incidencia relacionada los Servicios.

#### 21. Miscelánea

Si cualquier cláusula de este Contrato fuese declarada nula o sin efecto, en todo o en Parte, por cualquier tribunal, las restantes estipulaciones conservarán su validez, salvo que las Partes de mutuo acuerdo decidan la terminación del Contrato. Cualesquiera documentos o declaraciones, fueran éstas verbales o escritas, previos a la entrada en vigor del mismo, se considerarán definitivamente derogadas.

Leído y hallado conforme el presente documento, que se extiende por duplicado, quedando un ejemplar idéntico y auténtico en poder de cada uno de los intervinientes, quienes lo firman en prueba de conformidad con todo lo que contiene en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.

## ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Se define en este documento el nivel de compromiso que **acens** asume con el **CLIENTE** para cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de Provisión, Disponibilidad del servicio y Tiempos de Respuesta ante incidencias.

Los acuerdos reflejados en este documento no son acumulativos entre sí cuando se dictamine que el origen de la incidencia atañe en parte o en su totalidad a varios de ellos.

### 1. Aproveccionamiento del servicio

El tiempo de aprovisionamiento del servicio se define como el tiempo transcurrido desde la recepción del contrato firmado por el cliente (y los permisos de instalación o documentación requeridos en caso de ser necesarios) hasta la entrega o puesta en marcha del servicio.

**acens** se compromete a cumplir el siguiente nivel de servicio en cuanto a la aprovisionamiento de servicios contratados por el **CLIENTE** en función de la modalidad elegida. Los tiempos de aprovisionamiento medios contemplan las configuraciones estándar que **acens** publicita en su portafolio de productos, excluyéndose cualquier compensación por incumplimiento de aquellas configuraciones que incorporen modificaciones a la publicada en el portafolio.

Aproveccionamiento de Servicios Shared Hosting	2 días laborables
Aproveccionamiento del Servicio de Servidores Dedicados	7 días laborables
Aproveccionamiento del Servicio Housing (1)	7 días laborables
Aproveccionamiento del Servicio de Conectividad en modalidad de acceso LMDS (2)	30 días laborables
Aproveccionamiento del Servicio de Conectividad en modalidad de acceso ADSL	30 días laborables
Aproveccionamiento del Servicio de Conectividad en modalidad de acceso xDSL (2)	60 días laborables
Aproveccionamiento del Servicio de Conectividad en modalidad de acceso Fibra Óptica (2)	60 días laborables

1. No se incluye el servicio de housing en jaula  
2. Considerando que se disponen de los permisos firmados que autoricen la instalación del equipamiento necesario, y que el edificio está conectado y cuenta con capacidad técnica

El **CLIENTE** tendrá derecho a exigir una compensación por incumplimiento de los tiempos arriba indicados cuantificada según indica la tabla siguiente:

Desviación en exceso respecto objetivo de tiempo de provisión del servicio	PENALIZACIÓN
8 hrs. laborables	5% de la cuota mensual
> 2 días laborables	10% de la cuota mensual
> 10 días laborables	15% de la cuota mensual
> 20 días laborables	100% de la cuota mensual

No computarán para el cálculo de tiempo de aprovisionamiento:

- Causas ajenas al control de **acens** y causas de fuerza mayor.
- Modificaciones solicitadas por el cliente, posteriores a la firma del contrato.
- El tiempo empleado por el cliente en el traslado físico de sus equipos a las dependencias de **acens**.
- El incorrecto acondicionamiento de las instalaciones del cliente donde **acens** deba realizar algún tipo de aprovisionamiento.
- Retrasos de los equipos de instalación por no poder

acceder a las instalaciones del cliente en el momento y lugar acordados.

### 2. Disponibilidad del servicio

**acens se compromete** a cumplir el siguiente nivel de servicio en cuanto a disponibilidad trimestral de los servicios prestados al **CLIENTE**.

#### 2.1. Garantía de provisión de servicios en el Centro de Datos

**acens** garantiza la continuidad del suministro eléctrico y los servicios de climatización, extinción de incendios y control de acceso en aquellos equipos alojados en los Data Centers de **acens** destinados a la prestación de los servicios de Hosting Dedicado y Housing, comprometiéndose a cumplir el siguiente nivel de servicio.



El **CLIENTE** tendrá derecho a exigir una compensación por incumplimiento del compromiso indicado cuantificada según indica la tabla siguiente:

Desviación en exceso respecto objetivo de disponibilidad de provisión del servicio	PENALIZACIÓN
1 hora	2.5% de la cuota mensual
de 1 hora a 1.5 horas	5% de la cuota mensual
> 1.5 horas	7% de la cuota mensual

No computarán para el cálculo de la disponibilidad de los servicios en el Centro de Datos:

- Causas de fuerza mayor.
- No aprovechamiento por parte del cliente de la infraestructura redundante de suministro eléctrico aportada por **acens**.
- Averías causadas por usos incorrectos por parte del cliente de la plataforma.
- Paradas del servicio programadas para mantenimiento.

#### 2.2. Garantía de disponibilidad de los Servidores Dedicados

La disponibilidad de los Servidores Dedicados gestionados por **acens** se define como el tiempo en que el hardware de un servidor está disponible y operativo para el objetivo del servicio. El cálculo de la disponibilidad se realizará según la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad (\%)} = \frac{\text{Tres (3) meses} - \text{Tiempo de indisponibilidad}}{\text{Tres (3) meses}} \times 100\% \text{ Tres}$$

**acens** se compromete a cumplir el siguiente nivel de servicio en cuanto a disponibilidad trimestral de los servicios de servidores dedicados prestados al **CLIENTE**.



El **CLIENTE** tendrá derecho a exigir una compensación por incumplimiento del compromiso indicado cuantificada según



indica la tabla siguiente:

Desviación en exceso respecto objetivo de disponibilidad de provisión del servicio	PENALIZACIÓN
>0.1%	2.5% de la cuota mensual
>0.2%	5% de la cuota mensual
>0.3%	7% de la cuota mensual

No computarán para el cálculo de la disponibilidad de los servidores dedicados:

- Causas ajenas al control de **acens** y causas de fuerza mayor.
- Averías hardware causadas por usos incorrectos por parte del cliente de la plataforma.
- Paradas del servicio programadas para mantenimiento.
- Virus y ataques informáticos que ocasionen la imposibilidad total o parcial de la prestación de los servicios.

### 2.3. Garantía de disponibilidad del acceso

La disponibilidad de acceso se define como la capacidad de transmitir o recibir datos a través de las líneas de comunicaciones aportadas por **acens** para la provisión de los servicios, según las características del servicio contratado.

El cálculo de la disponibilidad se realizará según la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad (\%)} = \frac{\text{Tres (3) meses} - \text{Tiempo de indisponibilidad}}{\text{Tres (3) meses}} \times 100\% \text{ Tres}$$

**acens** se compromete a cumplir el siguiente nivel de servicio en cuanto a la disponibilidad de acceso contratada por el **CLIENTE** en función de la modalidad elegida.

Disponibilidad de acceso a Internet para Servidores alojados en los Centros de Datos de <b>acens</b>	99.95%
Disponibilidad de acceso para el Servicio de Conectividad xADSL	99%
Disponibilidad de acceso para el Servicio de Conectividad xDSL con respaldo	99.50%
Disponibilidad de acceso para el Servicio de Conectividad LMDS	99.80%
Disponibilidad de acceso para el Servicio de Conectividad LMDS con respaldo	99.90%
Disponibilidad de acceso para el Servicio de Conectividad Fibra Óptica	99.90%

El **CLIENTE** tendrá derecho a exigir una compensación por incumplimiento del compromiso indicado, cuantificada según indica la tabla siguiente:

Desviación respecto objetivo de disponibilidad	PENALIZACIÓN
0.01-0.15 (10%-15%)	2% de la cuota mensual
0.16-0.30 (16%-30%)	5% de la cuota mensual
0.31-0.50 (31%-50%)	9% de la cuota mensual
> 0.50 (51%-)	14% de la cuota mensual

No computarán para el cálculo de la disponibilidad del acceso:

- Causas ajenas al control de **acens** y causas de fuerza mayor.
- Averías causadas por usos incorrectos por parte del cliente de los equipos involucrados en la prestación de

los servicios.

- Caídas en los accesos que no provoquen pérdida de conectividad gracias a los dispositivos de redundancia y/o backup.
- Paradas del servicio programadas para mantenimiento.
- Tiempos de indisponibilidad debidos a la imposibilidad de restablecimiento del servicio por motivos imputables al Cliente, esto es, causas achacables a la manipulación directa de las aplicaciones que redunden en su incorrecto funcionamiento.
- Funcionamiento o gestión de la aplicación, así como, de sus incidencias con terceras partes relacionadas, de forma contractual o por cualquier otro acuerdo con el cliente.
- Virus y ataques informáticos que ocasionen la imposibilidad total o parcial de la prestación de los servicios.
- Si la pérdida del servicio está provocada por falta de aprovechamiento de la conexión redundante a la LAN que **acens** proporciona a sus clientes.

### 2.4. Garantía de disponibilidad y rendimiento en el servicio de Cloud Público

La disponibilidad de las máquinas virtuales se define como el tiempo en el que éstas se encuentran operativas para prestar servicio. Ausencia de contención significa que el tráfico entre las redes internas al Cloud no se ve frenado en momento alguno a consecuencia de contención en cualquiera de los enlaces físicos que lo componen.

Por cada TB de espacio en disco desplegado en el Cloud, **acens** se compromete a prestar un rendimiento mínimo de 300 operaciones de lectura y escritura (IOPS).

Disponibilidad de las máquinas virtuales y su correspondiente conexión a Internet	99.95%
Garantía de ausencia de contención en redes privadas internas al Cloud	99.99%
Rendimiento mínimo de 300 IOPS por cada TB contratado de almacenamiento	99.90%

El **CLIENTE** tendrá derecho a exigir una compensación por incumplimiento del compromiso indicado cuantificado según indica la tabla siguiente:

Desviación en exceso respecto objetivo de disponibilidad de provisión del servicio	PENALIZACIÓN
>0.1%	2.5% de la cuota mensual
>0.2%	5% de la cuota mensual
>0.3%	7% de la cuota mensual

No computarán para el cálculo de la disponibilidad del acceso:

- causas ajenas al control de **acens** y causas de fuerza mayor
- indisponibilidad del panel de auto-gestión
- tiempos de indisponibilidad a consecuencia de fallos en el software que reside en las máquinas virtuales

### 3. Tiempo de respuesta ante incidencias

Se define el Tiempo de Respuesta ante Incidencias como el tiempo transcurrido entre la Comunicación de Incidencia

**ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)**  
 acens technologies S.L.U. C.I.F.: B84948736. Registro Mercantil de Madrid Tomo 23.654, Libro 0, Folio 155, Sección 8, Hoja nº M-424478, Inscripción 1ª.  
 C/ San Rafael nº 14, 28108, Alcobendas, Madrid, España. Tel: +34 91 741 85 00

(C.I.) por parte del cliente siguiendo el procedimiento estipulado para dicha comunicación, y el envío por parte de **acens** de una Comunicación de Recepción de Incidencia (CRI), informando sobre el inicio de los trabajos destinados a diagnosticar y/o solventar la incidencia.

El Tiempo Medio de Respuesta ante incidencias se calcula anualmente a través de la siguiente fórmula:

$$T.M. Respuesta = \frac{\Sigma(\text{Hora de env o del C.R.I.} - \text{Hora de env o del C.I.})}{N}$$

Donde:

- En el sumatorio se consideran por separado todas las incidencias de un tipo de criticidad (Críticas o No críticas) ocurridas durante el mes.
- N: es el número total de cada tipo de incidencias (Críticas o No críticas) ocurridas durante el mes.
- La recepción de CRI y el T.M. Respuesta computará únicamente en el horario de soporte técnico (24x7 u horario laboral) asociado a cada producto contratado.

El Tiempo Medio de Respuesta es el resultado del promedio trimestral de los Tiempos medios de Respuesta mensuales. En base a la importancia de la Incidencia, se establecen los siguientes criterios.

- **Muy Críticas:** Bajo esta clasificación se recogen todas aquellas incidencias que signifiquen una PARADA TOTAL de los sistemas y equipos del cliente.
- **Importantes:** Bajo esta clasificación se recogen todas aquellas incidencias que signifiquen una PARADA PARCIAL de los sistemas y equipos del cliente.

**acens** se compromete a cumplir los siguientes niveles de calidad, en función de la clasificación de la incidencia y respecto al Tiempo de Respuesta ante Incidencias. En el caso de que dicha métrica no cumpla con los objetivos fijados, el **CLIENTE** tendrá derecho a exigir una compensación, cuantificada según indica la tabla siguiente:

Tiempo Medio Respuesta ante Incidencias: <b>MUY CRÍTICAS</b>	Inferior a 30 min
Tiempo excedido respecto al objetivo de Tiempo Medio de Respuesta	PENALIZACIÓN
0.5h - 01h	1% de la cuota mensual
1h - 1.5h	2% de la cuota mensual
1.5h - 2h	3% de la cuota mensual
Más de 2h	4% de la cuota mensual

Tiempo Medio Respuesta ante Incidencias: <b>IMPORTANTES</b>	Inferior a 2 horas
Tiempo excedido respecto al objetivo de Tiempo Medio de Respuesta	PENALIZACIÓN
2h - 2.5h	1% de la cuota mensual
2.5h - 3h	2% de la cuota mensual
3.5h - 4h	3% de la cuota mensual
Más de 4h	4% de la cuota mensual

Transcurrido el periodo de cálculo, en caso de incumplimiento se aplicarán bonificaciones en las 3 cuotas siguientes a las del cálculo, no siendo éstas imputables en el caso de solicitar el **CLIENTE** la baja anticipada con anterioridad a los 12 primeros meses de contrato.

No se tendrán en cuenta los tiempos de respuesta ante incidencias planteadas en los siguientes casos:

- Comunicaciones recibidas mientras se está solventando un problema de carácter general relativo a otro punto de los especificados en el presente SLA.
- Aumento del tiempo de respuesta debido a causas de fuerza mayor y/o retrasos no imputables a **acens**.
- Peticiones tramitadas por contactos no registrados por **acens** como autorizados por el **CLIENTE**.