



Condiciones del servicio Backup Online  
(19-Marzo-2018)

## 1. Descripción del servicio

Backup Online es un servicio de copias de seguridad a través de internet, hospedado en un servidor cloud. El servicio ofrece un panel de control desde donde se puede gestionar el servicio, acceder a las copias de seguridad y descargar el cliente necesario para los sistemas operativos soportados i/o contratados del CLIENTE.

## 2. Alcance del Servicio

En este apartado se detallan los aspectos relacionados con el alcance y funcionalidades incluidas en el servicio de Backups Online:

### 2.1 Autogestión

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

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

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

### 2.2 Capacidad Backup

LONUVOL pondrá a disposición del CLIENTE una serie de Planes de Backup contratables, debidamente detallados, cada uno de los cuales, además de las condiciones económicas establecidas, llevará implícitas una serie de políticas de retención, configuración y programación.

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

### 2.3 Reporte de consumo del Servicio

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

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

un límite global para el entorno del CLIENTE con el fin de asegurar el correcto funcionamiento del resto de clientes y servicios alojados en la infraestructura de Backup Online.

#### 2.4 Exclusiones y Responsabilidades

Queda excluido del servicio Backup Online:

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

Es responsabilidad del CLIENTE:

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

Es responsabilidad de LONUVOL:

- Proporcionar el Agente software necesario para para la ejecución y planificación de copias y acciones de restauración en base a la matriz de compatibilidad de agentes definida.
- El almacenamiento de los datos copiados de acuerdo a la política establecida por el cliente en un Centro de Proceso de Datos.
- Asesorar y proporcionar soporte técnico al CLIENTE durante todo el ciclo de vida del servicio: alta, configuración y restauración.
- Garantizar el correcto funcionamiento del sistema de acuerdo a lo estipulado en el Acuerdo de Nivel de Servicio.
- Comunicar al CLIENTE, cualquier evento que pueda afectar al normal funcionamiento del servicio.

### 3. Contratación y facturación del Servicio

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

Los Planes de Backup serán contratados según acuerdo comercial o mediante productos definidos con precios prefijados. El Plan de Backup mínimo será de 100GB

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

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

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

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

## 4. Uso del Software

### 4.1 Cesión de uso

La contratación del servicio Backup Online conlleva el uso e instalación del agente de software para la realización de copias de seguridad y asistencia en la misma. Por medio de la aceptación de las Condiciones Generales de Contratación y las presentes condiciones particulares que resultan aplicables al servicio Backup Online, LONUVOL cede el uso del software al CLIENTE única y exclusivamente en la medida de lo necesario para la ejecución de los Servicios descritos en el presente documento y para uso interno del CLIENTE durante el periodo de duración del servicio Backup Online y para el ámbito territorial en que el CLIENTE desarrolla sus actividades.

### 4.2 Condiciones de Uso

Backup Online se incluye dentro de los servicios sujetos a las normas desarrolladas por LONUVOL sobre la utilización de sus instalaciones y recursos, así como las políticas y condiciones de uso relacionadas en la dirección web: <http://www.lonuvol.com/content/t%C3%A9rminos-y-condiciones>

El CLIENTE se compromete a usar el agente software de conformidad con lo previsto en las condiciones aplicables a la prestación del servicio y, en particular, con lo dispuesto en la presente cláusula, así el CLIENTE no podrá:

- a. Copiar, traducir, modificar, adaptar, alterar, crear o modificar obras derivadas del software o de cualquier otro modo modificar el software cuyo uso se licencia.
- b. Decompilar, desamblar o realizar ingeniería inversa sobre el software o cualquier elemento o componente del mismo o de cualquier otro modo intentar derivar el código fuente del software.
- c. Quitar o modificar cualquier señal relacionada con la naturaleza confidencial o con copyrights, marcas, nombres comerciales o cualquier otro derecho de propiedad intelectual del software
- d. Sub-licenciar, alquilar, prestar, distribuir o vender el software a terceros o conceder ninguna garantía sobre el software, excepto cuando el CLIENTE haya establecido una relación contractual con LONUVOL de las que se categorizan como operaciones de Distribuidor, no pudiendo por tanto efectuar esa doble

función, si previamente se ha establecido un contrato de distribución. Permitir el acceso o uso del Software por terceros.

- e. Distribuir cualquier parte del software en un producto de software o herramienta de desarrollo de software,
- f. Revelar las claves o códigos de acceso para uso del software o cualquier información sobre las mismas a terceros.

El CLIENTE no podrá cambiar, inutilizar, alterar o inhibir los componentes del sistema de facturación o las medidas de seguridad técnicas adoptadas para proteger el Software del mal uso o cualquier funcionalidad que sea incluida como parte del software licenciado.

## 5. Auditorías

LONUVOL se reserva el derecho a auditar las infraestructuras y/o sistemas del CLIENTE con el fin de comprobar que se está llevando a cabo un uso correcto del software y conforme a lo previsto en las presentes condiciones particulares. LONUVOL notificará al CLIENTE con la debida antelación la realización de dichas auditorias o inspecciones y asumirá el coste de la ejecución de las mismas. En el caso de que el resultado de la auditoria o inspección muestre que el CLIENTE está incumpliendo con los términos previstos en las presentes Condiciones Particulares, el CLIENTE asumirá el coste de dicha inspección o auditoría, sin perjuicio del derecho de Lonuvol a resolver el presente acuerdo y, en su caso, a reclamar la correspondiente indemnización por los daños y perjuicios que le hubiera causado el CLIENTE como consecuencia de dicho incumplimiento.

## 6. Garantías

LONUVOL otorga los derechos y servicios regulados en el presente documento de buena fe, pero sobre la base de la entrega del software "as-is" y "as-available". Salvo lo expresamente previsto en este acuerdo, LONUVOL no otorga ninguna otra garantía sobre los derechos o servicios otorgados, incluida pero no limitada a la futura disponibilidad del software, soporte, mantenimiento o cualquier funcionalidad, titulo o adecuación para un fin particular o garantías que no se deriven de la ley aplicable, de las negociaciones, costumbres o usos del sector.

Adicionalmente, LONUVOL no garantiza que el software funcione ininterrumpidamente o libre de errores, que el software identificará o filtrará todo el spam, virus o cualquier otro programa que pueda causar daños al usuario o que el software funcionará con cualquier combinación de hardware y software seleccionado y/o utilizado por el usuario.

LONUVOL no será responsable de la adecuación de los resultados obtenidos por el uso del software o los datos tratados a través del software, ni de la comprobación de dichos resultados. El usuario deberá verificar dichos resultados después de recibirlos.

La responsabilidad de LONUVOL por incumplimiento de esta garantía queda limitada a la sustitución del software por otra versión o a realizar todos los esfuerzos razonables para corregir los errores que el usuario notifique a LONUVOL durante la vigencia del presente acuerdo. En el supuesto de que no sea posible corregir el error o reemplazar el software, LONUVOL tendrá derecho a resolver el contrato y a la devolución del software (aunque este desactivado). Si bien, LONUVOL devolverá el precio abonado por el usuario en el mes inmediatamente anterior, expirando la correspondiente licencia de uso del software de forma inmediata.

En ningún caso, LONUVOL garantizará o asumirá responsabilidad por los errores, fallos o daños causados por el software debidos a la (a) incorrecta instalación del software por el usuario; (b) modificación del software

realizada por el usuario; (c) utilización del software de forma contraria o incumpliendo lo previsto en este acuerdo o en la documentación del software; (d) combinación del software con hardware o software que no sea conforme al entorno operativo descrito en la documentación o (e) fallos, errores, modificación o reubicación de los servidores del usuario.

El usuario manifiesta expresamente conocer que el uso del software depende de una conexión a Internet y otras formas de telecomunicación y que el usuario será responsable de sus comunicaciones y conexión a Internet.

## 7. Responsabilidad

Salvo que en las presentes Condiciones Particulares o en la Ley se establezca expresamente lo contrario y, exclusivamente, en la medida y extensión en que lo establezca, LONUVOL responderá únicamente de los daños directos que sufra el CLIENTE, y tan sólo cuando hayan sido causados directamente por LONUVOL, en ningún caso, la indemnización por dichos daños superará la suma total del precio abonado por el usuario a LONUVOL en los seis (6) meses anteriores.

La responsabilidad de LONUVOL por los daños o pérdidas indirectas, lucro cesante, pérdida de reputación, reclamaciones de los clientes del usuario o daños o pérdidas derivadas del uso de materiales, software de terceros o de proveedores contratados por LONUVOL de conformidad con las instrucciones proporcionadas por el CLIENTE está excluida. Asimismo, LONUVOL no responderá de la pérdida o destrucción de datos o información del CLIENTE o de daños o pérdidas debidas a "scrambling".

Las exclusiones y limitaciones de responsabilidad previstas en esta cláusula no resultarán aplicables en aquellos supuestos en que los daños sean causados por dolo de LONUVOL.