

Condiciones Particulares – Servicio Office 365

De conformidad con las Condiciones Generales

TALAI A TELEKOM SL, en lo sucesivo denominada "TALAI A" y/o designada asimismo individualmente como una "Parte" o colectivamente como una de las "Partes":

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Office 365 es un conjunto de software profesional para la empresa, editado por Microsoft en modo SaaS (Software as a Service). Office 365 puede incluir, en particular:

- Exchange Online,
- OneDrive Enterprise
- SharePoint Online,
- Lync Online
- Office 365 Professional Plus
- Office Online

Las aplicaciones colaborativas propuestas podrán ser utilizadas según las necesidades del Cliente o sus especificidades, tanto mediante un navegador de Internet, como a través de uno o varios programas informáticos que deberán instalarse previamente en los equipos de los Usuarios. Cabe destacar, que el último modo de utilización señalado permite la sincronización de las informaciones en el equipo de trabajo local y, por tanto, su utilización en modo <<sin conexión>>.

El Cliente afirma expresamente conocer y aceptar que los servicios de mensajería Office 365 de Microsoft son servicios estándar y no han sido concebidos para responder a necesidades específicas y que, por tanto, no se asume ninguna garantía ni responsabilidad por la idoneidad de los Servicios para satisfacer los objetivos del Cliente o de sus Usuarios.

Asimismo, el Cliente declara que conoce el conjunto de los documentos contractuales que se enumeran a continuación:

1. La descripción de los servicios y prestaciones Microsoft Online:
 - a. Microsoft Exchange Online Service Description
 - b. Microsoft SharePoint Online Service Description
 - c. Microsoft Lync Online Service Description
 - d. Microsoft Office Professional Plus Service Description
 - e. Microsoft Office Online Service Description
 - f. Microsoft OneDrive Enterprise Service Description

Más detalles en

<https://technet.microsoft.com/es-es/library/office-365-service-descriptions.aspx>

El Cliente está obligado a aceptar las modificaciones de las versiones de los Servicios Microsoft Online y respetar los requisitos establecidos por Microsoft en orden a una buena utilización (la lista de compatibilidades figura en las descripciones de los servicios).

2. Las Condiciones Generales, los Derechos de Utilización de los Servicios en Línea Microsoft Online Services.

Más detalles en

<http://www.microsoftvolumelicensing.com>

Los datos serán tratados de manera confidencial y personal. El contenido, el origen y el destino de los mensajes de correo electrónico enviados o recibidos mediante la utilización de los Servicios Office 365 no son controlados por el Proveedor (TALAI A) ni serán divulgados.

Los servicios Office 365 pueden comprender un filtro anti spam y antivirus que se actualizará regularmente según las especificaciones suministradas por Microsoft para garantizar una eficacia máxima. Este filtro permite, dentro de unos límites razonables, la eliminación de los correos electrónicos que contengan virus así como los correos electrónicos no solicitados que accedan a su buzón de correo electrónico. Cuando se detecte un virus, el mensaje infectado será suprimido o puesto en cuarentena, según las instrucciones del administrador.

El Administrador será el único habilitado para activar/desactivar la función filtro Anti-Spam que protege contra los mensajes no solicitados. La desactivación se efectuará a través de la interfaz de gestión puesta a su disposición y se aplicará sistemáticamente al conjunto del nombre de dominio. El filtro no protege de las posibles infecciones que provengan de disquetes, CD -Roms utilizados por el usuario o de programas descargados por el usuario. Se recomienda encarecidamente al Cliente que se proteja contra posibles infecciones por virus mediante la instalación de una solución antivirus local. TALAI A declina cualquier responsabilidad en caso de interrupción en el acceso a los buzones de correo electrónico y/o de la no recepción de correos electrónicos y/o de la recepción, no detectada, de correos electrónicos infectados o no solicitados.

La migración, la transferencia de los datos de los usuarios, la configuración de los servicios e, incluso, la formación, son prestaciones adicionales no cubiertas por las presentes Condiciones.

El proveedor informará al Cliente de toda evolución importante comunicada por Microsoft que pueda afectar al Servicio Microsoft Online prestado en virtud de las presentes condiciones. A este respecto, el Proveedor no será considerado responsable de las posibles evoluciones del Servicio iniciadas por Microsoft.

2. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente es responsable de los buzones de correo electrónico y de las opciones de sus usuarios, vía la interfaz de TALAI A. El Cliente se compromete a no utilizar los servicios de TALAI A con fines distintos a los legales. Se compromete a respetar la legislación en vigor, así como la "etiqueta" y las "normas de uso aceptable" aplicables en Internet. Se considerarán datos prohibidos, aunque no exclusivamente, cualquier información de carácter ilícito, inexacta, obscena o difamatoria que suponga una amenaza al orden público y/o a las buenas costumbres o a la vida privada de los usuarios o que incite al odio racial y a la xenofobia.

El Cliente deberá garantizar la administración interna de los servicios puestos a su disposición a través del portal de administración del Cliente. Por consiguiente, el administrador del servicio podrá realizar en línea los actos de gestión y de configuración siguientes (lista no exhaustiva):

- Creación de buzones de correo electrónico de los usuarios
- Configuración de las cuentas de los usuarios
- Modificaciones o cierre de las cuentas de los usuarios

El Cliente se compromete a respetar los derechos intelectuales, tanto los derechos de autor de terceros como nuestros posibles derechos intelectuales. El Cliente se compromete a no enviar mensajes de correo electrónico no solicitados (como, por ejemplo, "correo basura", "spam", " cadenas de correo"). Asimismo, el Cliente se compromete a no realizar actos de piratería informática, "cracking" o "hacking". El <<Cliente>> se compromete a proteger sus datos y programas informáticos contra posibles virus, errores de software (bugs) u otros posibles elementos perjudiciales que circulan por Internet y que son difundidos a través de sus mensajes de correo electrónico.

Los Usuarios del Cliente podrán acceder a los módulos de colaboración de Office 365 a través de Internet. Para ello, el Cliente deberá asegurarse previamente de la compatibilidad de los puestos de trabajo de sus terminales móviles y de sus entornos (cortafuegos, antivirus, red interna, enrutamiento, etc.) y de sus sistemas de explotación (versiones de software y parches, versión de Cliente Outlook y/o de Microsoft Office), especialmente con la solución Microsoft Online.

3. OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

El proveedor destinará cinco días de cada siete (5/7), entre las 9:30 y las 18:30 para atender las Incidencias en el funcionamiento del Servicio, (i) sobre incidencias detectados por TALAI A o (ii) cuando sea el Cliente el que lo comunique (en lo sucesivo, designados, indistintamente, <<Notificación de Incidencias>>), quien deberá prestar su plena colaboración al proveedor para determinar la causa del problema, con el fin de conseguir su resolución. Cualquier Notificación de Incidencia, cuando haya sido comunicada por el Cliente, deberá realizarse mediante el envío de un correo electrónico a la dirección suporte.clientes@TALAI A.es, y/o al número de teléfono 910 601 601 o a cualquier otra dirección o número de teléfono que, ulteriormente, TALAI A haya comunicado al Cliente. Al Cliente se le comunicará un número de Notificación de Incidencia. En caso de Incidencia, el proveedor hará todo lo posible para cumplir con los objetivos de calidad del servicio siguientes (en lo sucesivo designados individualmente <<Objetivos de Calidad del Servicio>>):

Tomando el mes como base de cálculo, el proveedor hará todo lo posible para que el Servicio se encuentre disponible, al menos, el 99,85% del tiempo (en lo sucesivo, designado como <<Objetivo de Disponibilidad del Servicio>>). Este periodo de disponibilidad se calculará teniendo en cuenta las Notificaciones de Incidencias del Cliente comunicadas a TALAI A durante el periodo al que se acaba de hacer mención. Si no se alcanza un Objetivo de Disponibilidad del Servicio durante un mes, el Cliente, previa solicitud, se beneficiará, con cargo a TALAI A, de una cantidad equivalente a un porcentaje:

- a) de los Gastos Fijos, pagaderos con cargo al mes en el que se produce la Incidencia
- b) y de la media de los Gastos de Utilización pagaderos con cargo a los tres meses anteriores a aquel en que se produce la Incidencia y, en todo caso, de acuerdo con la tabla que figura a continuación

Objetivo de Disponibilidad del Servicio	Cuantía
Del 99,85 al 99,5%	5%
Del 99,5 al 97%	10%
Menos del 97%	20%

El proveedor hará todo lo posible para solventar cualquier problema que genere una Incidencia del Servicio en el plazo de cuatro (4) horas, a contar desde la recepción de una Notificación de Incidencias, y, asimismo, de sustituir los Equipos defectuosos puestos a disposición del Cliente o vendidos al Cliente (siempre que el periodo de garantía esté en vigor) dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la constatación por TALAI A de la avería del Equipo (en lo sucesivo, designado como <<Objetivo de Restablecimiento del Servicio>>). No se aplicará a TALAI A ninguna penalización en caso de que el Objetivo de Restablecimiento del Servicio no se alcance.

Las penalizaciones liberatorias mencionadas en los artículos precedentes no serán de aplicación, y no se reconocerá ningún crédito por el periodo en el que el Servicio sufra una Incidencia como consecuencia de cualquiera de las siguientes causas (en lo sucesivo, designadas individualmente como <<Incidente Excusable>>): (i) un equipo o un servicio no suministrado por TALAI A (ii) las acciones u omisiones del Cliente (iii) un mantenimiento programado (iv) un tráfico de red que excede la capacidad del Servicio (v) las acciones u omisiones del operador proveedor o de otro operador de telecomunicaciones (vi) la falta de disposición del Cliente, o cualquier otro incumplimiento por su parte, a cooperar razonablemente con TALAI A en el restablecimiento del Servicio.

El reconocimiento de un crédito por TALAI A está sujeto a los límites siguientes:

- a) La cuantía del crédito por Objetivo de Calidad del Servicio emitido sobre cualquier periodo de 30 días consecutivos tendrá como límite el 20% de los Gastos Fijos y de los Gastos de Utilización mensuales debidos en concepto de incidencia de Servicio;
- b) Los créditos restantes no serán diferidos a periodos posteriores

5. DURACIÓN

El Periodo Inicial de la prestación del Servicio comenzará a contar el Día de la Puesta en Servicio.

Los Periodos de Recondición consistirán en periodos sucesivos de un año y comenzarán el día siguiente a la finalización del Periodo Inicial.

La suma de los Gastos por Cancelación Anticipada por un Site del Cliente se calculará como sigue:

O la suma de las cantidades siguientes, cuando la resolución produzca efecto dentro del Periodo Inicial:

- a) el número de meses (o fracción de los mismos) que resten dentro del primer año del Periodo Inicial multiplicado por el 100% de los Gastos Fijos mensuales pagaderos en concepto del Servicio prestado al citado Site del Cliente; y
- b) el número de meses (o fracción de los mismos) que resten dentro del Periodo Inicial, después del primer año, multiplicados por el 50% de los Gastos Fijos mensuales pagaderos en concepto del Servicio prestado al citado Site del Cliente.

O la suma de las cantidades siguientes, cuando la resolución produzca efecto durante un Periodo de Recondición:

- a) 100% de los Gastos Fijos mensuales pagaderos en concepto del Servicio prestado al citado Site del Cliente, que habrían sido normalmente exigibles, durante un periodo de tres (3) meses a contar desde la fecha en que produce efecto la resolución, si esta resolución no hubiera tenido lugar.
- b) Y el número de meses (o fracción de los mismos) que resten del Periodo de Recondición , después del periodo de tres (3) meses mencionado antes, multiplicado por el 50% de los Gastos Fijos mensuales pagaderos en concepto del Servicio prestado al citado Site del Cliente.

6. CONDICIONES ADICIONALES

El Cliente es el único responsable del Código de Acceso y de cualquier utilización del Servicio con su Código de Acceso. El Cliente deberá notificar inmediatamente a TALAI A la pérdida, el robo de un Código de Acceso o del hecho de que tenga motivos para creer que un Código de Acceso ha sido descubierto. Si lo estima necesario, el proveedor podrá desactivar y sustituir inmediatamente un Código de Acceso (o solicitar al Cliente que escoja uno nuevo).