

Documentación
Anexo

Servicio Cloud

ekon

Software para
la nueva generación
de negocios

ekon.es

El Servicio Cloud es una suscripción que le da derecho a acceder a las aplicaciones contratadas de forma remota, en un formato de pago por uso.

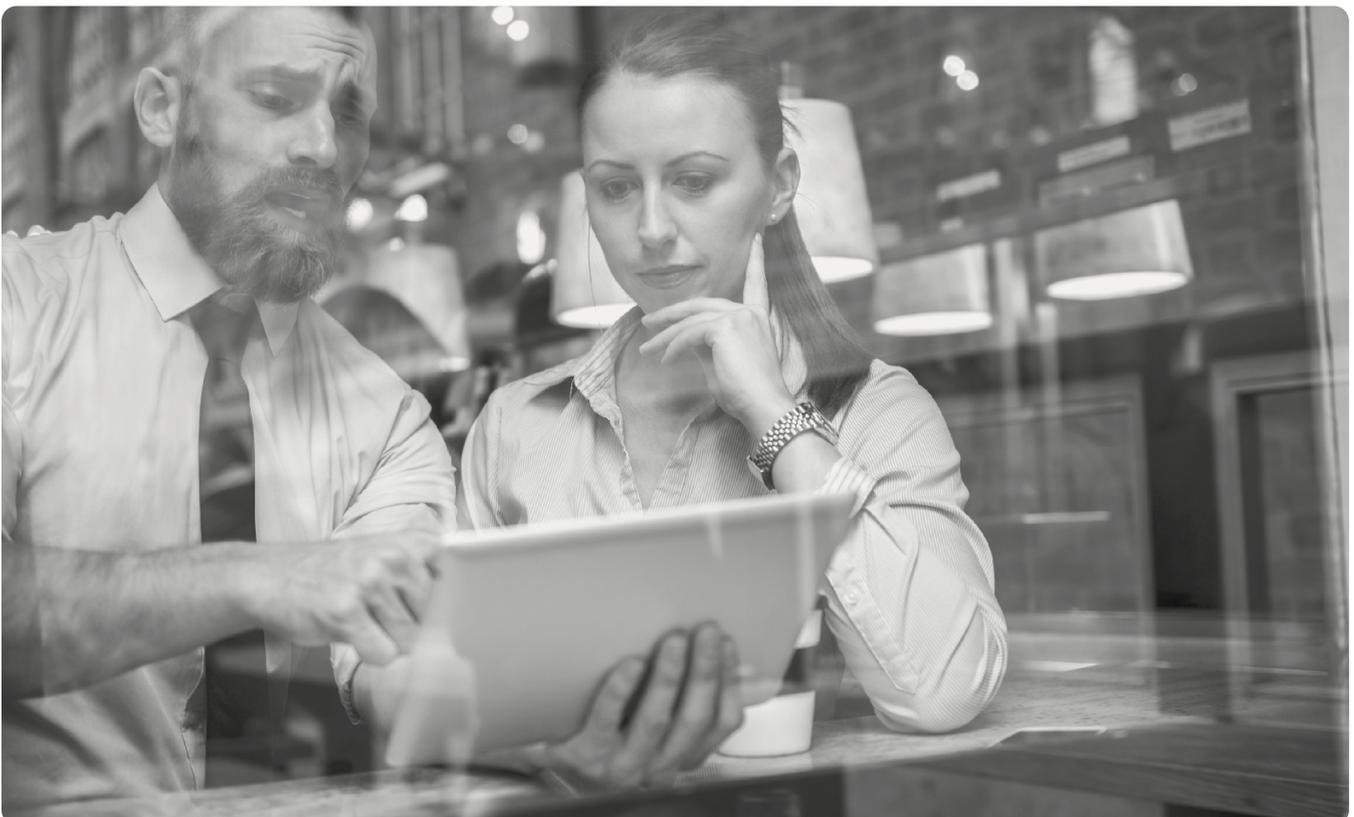
¿Qué es y por qué necesito el Servicio Cloud?

El Servicio Cloud es una suscripción que le da derecho a acceder a las aplicaciones contratadas de forma remota, en un formato de pago por uso. Dicha suscripción incorpora el derecho al mantenimiento y soporte de los aplicativos contratados bajo las condiciones descritas en el Anexo de Mantenimiento y Soporte.

Esta suscripción le da derecho a obtener las nuevas versiones de la/s aplicación/es contratadas, con el fin de incrementar la vida operativa de su solución, sin que el paso del tiempo le pase factura.

La utilización del Servicio Cloud le permite eliminar los principales costes de infraestructuras necesarios para la utilización de las aplicaciones contratadas, por lo que no es necesario que el cliente disponga de ningún soporte físico que contenga el Software en cuestión.

Con el Servicio Cloud puede incrementar el número de usuarios fácilmente, sin requerir inversiones adicionales en cuanto a infraestructuras. Servicio claramente más flexible y adaptable a su negocio que la adquisición del derecho de uso de las licencias (modelo tradicional).



Las nuevas versiones del producto que Ekon vaya publicando, estarán disponibles para su uso en el Servicio Cloud un máximo de dos meses después de su publicación.

Condiciones de nivel de Servicio Cloud

Estas condiciones detallan el nivel de servicio ofrecido por Ekon y aceptado por el Cliente, para el uso de los aplicativos ofertados en explotación Cloud. Son las siguientes:

General

Las nuevas versiones del producto que Ekon vaya publicando, estarán disponibles para su uso en el Servicio Cloud un máximo de dos meses después de su publicación. Los costes derivados de la implantación de una nueva publicación de producto no están incluidos en la cuota mensual del Servicio Cloud.

El sistema se configurará de forma que proporcione un tiempo de ejecución de aplicaciones adecuado a las necesidades del programa contratado.

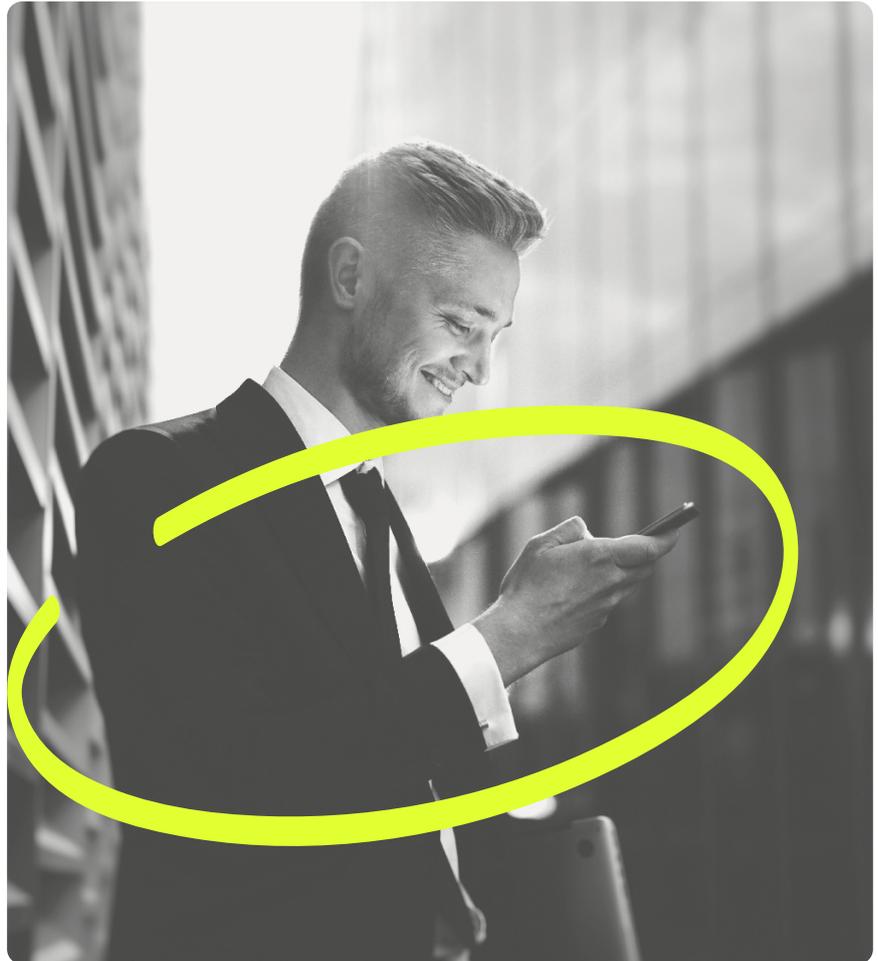
En este mismo supuesto, Ekon podrá determinar, a su solo criterio, el entorno Cloud utilizado para la prestación del servicio, el lugar donde estén ubicados los programas y equipos utilizados para la prestación de los servicios contratados en cada caso, pudiendo trasladar la localización de los mismos en cualquier momento.

Personas encargadas y autorizadas

El Cliente nombrará a una persona como responsable del sistema (en adelante "Administrador") que será el único interlocutor reconocido por Ekon para solicitar cualesquiera cambios y modificaciones a la configuración del sistema implantado.

El Cliente deberá nominar asimismo a los usuarios que puedan acceder al programa, especificando igualmente los días de acceso permitidos. De no indicarse nada en este sentido se entenderá que no hay restricción y que el acceso al programa está permitido para todos los usuarios contratados en las franjas horarias establecidas en el contrato.

El Administrador podrá solicitar el cambio de las restricciones de acceso por carta o cualquier otro medio que garantice su recepción por Ekon, que efectuará los cambios dentro de los dos días laborables siguientes a la recepción de la solicitud.



Formas de conexión

El Cliente tendrá acceso a la Central Cloud Computing de Ekon mediante los servicios de comunicación apropiados y que deberá contratar aparte. Para mayor claridad, Ekon no será responsable en ningún caso, en el supuesto de que el Cliente no pueda acceder o se produzcan deficiencias en el acceso al Servicio Cloud por razones imputables a los servicios de comunicación que el Cliente tenga contratados.

Ekon mantendrá un registro informático de todas las conexiones realizadas por cada uno de los usuarios nominados del programa. Este registro podrá ser consultado en todo momento por el Administrador.

El Cliente se responsabilizará de obtener cualesquiera consentimientos necesarios para llevar a cabo las conexiones por parte de los referidos usuarios, y dará cumplimiento a cualesquiera obligaciones legales, muy en especial, a lo previsto en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Configuración del Sistema

Todos los cambios que quieran efectuarse en la configuración del sistema deberán solicitarse por escrito en cualquier medio que garantice su recepción. Alternativamente el Cliente proporcionará un número de teléfono móvil asociado al Administrador y que Ekon utilizará para identificar las llamadas entrantes y que soliciten cambios urgentes a la configuración del sistema; Ekon interpretará como tales a las solicitudes de denegación de autenticación de usuarios y la declaración del extravío o pérdida de alguna combinación usuario/clave.

Ekon puede realizar cambios en el contenido o alcance de los servicios con la finalidad de mejorar los mismos. En caso de que estos cambios supongan un cambio en la configuración del sistema o en los procedimientos vigentes con el Cliente, Ekon le informará a la mayor brevedad posible para poder llevar a cabo dichos cambios.

Condiciones de Seguridad

Para la autenticación de las conexiones, Ekon ha previsto un sistema consistente en la combinación de un nombre de usuario y una palabra de alta seguridad gestionada exclusivamente por el usuario, quien deberá renovarla periódicamente y es el único conocedor de la misma y responsable de mantenerla en las condiciones de seguridad adecuadas.

Cada combinación de usuario/palabra clave está asociado a un y sólo un empleado que utilice la aplicación Ekon y no puede ser utilizado por otros, o de forma simultánea desde otros equipos.

En el caso de que un usuario nominado extravíe su clave de acceso, el Administrador lo comunicará a Ekon de forma inmediata, y éste procederá a desactivar la conexión al programa para el usuario de que se trate, comunicando vía correo electrónico el cumplimiento de la desconexión. El cliente podrá disponer de otra combinación de usuario/clave sustitutiva, en cuyo caso Ekon le facturará su coste, al precio vigente en el momento de realizarse la sustitución.

Ekon podrá cambiar, cuando lo estime oportuno, el sistema de autenticación de los usuarios que se conectan al programa. Pero en ningún caso el cambio significará una pérdida en las características globales de seguridad ofrecidas por el programa.

Ekon podrá desactivar un usuario en el supuesto de existir pruebas razonables de un uso del mismo con fines no autorizados. En este caso Ekon comunicará al Administrador tal situación y a petición del mismo restaurará el acceso facilitando un nuevo usuario clave.

El Cliente, que ha conocido dicho sistema, acepta que el mismo no es infalible y su fórmula puede ser hallada por terceros aun cuando la probabilidad de que ello suceda y los medios que deberían ponerse al servicio de su obtención, son y ofrecen garantía más que suficiente a las partes para aceptar dicho sistema como el más idóneo para dar la máxima seguridad posible hoy a las comunicaciones y en este sentido se exoneran mutuamente de cualquier responsabilidad al efecto.

Ekon priorizará la conexión mediante la red Internet y a las redes privadas de tipo VPN que Ekon defina como necesarias para una correcta y eficiente prestación del servicio. Ekon velará por que los equipos informáticos participantes en la explotación de los programas estén protegidos directa o indirectamente, de accesos no autorizados mediante firewall y la aplicación sistemática de los patch publicados, referentes a seguridad y protección de datos que se consideren necesarios.

Ekon utilizará las tecnologías y medios que se encuentren razonablemente a su alcance para mantener un alto nivel de seguridad y protección de datos en los equipos ubicados en la Central Cloud Computing de Ekon.

Ekon realizará todos los backups de los datos de la aplicación necesarios para garantizar su recuperación en caso de necesidad y dispondrá de una retención por defecto de 2 semanas. Dicho periodo de retención se podrá adaptar a las necesidades del Cliente mediante su contratación adicional.

El espacio on-line para almacenar datos del programa, ficheros o cualquier otra información se establece en un máximo de 10GB. En caso de superarse dicho espacio, se facturará cada GB o fracción adicional según tarifas vigentes. En el caso de configuraciones dedicadas a un servicio presupuestado para el Cliente la capacidad inicial será la que figure en la correspondiente oferta.

Créditos de nivel de servicio Cloud

Si Ekon no logra al menos una disponibilidad del 99,8% durante algún trimestre natural, Ekon proporcionará al Cliente un crédito en la próxima factura que siga al trimestre en el que se ha producido el error. Dicho crédito será igual a 1/48 de las cuotas anuales de suscripción de usuario debidas y pagaderas por el Cliente por los Servicios correspondientes del trimestre natural afectado.

Los créditos especificados en el párrafo anterior serán responsabilidad exclusiva de Ekon y reparación exclusiva del Cliente por no cumplir con el objetivo de disponibilidad especificado en el apartado anterior.



Disponibilidad del Servicio Cloud

Ekon pondrá el Servicio a disposición del Cliente el 99,8% del tiempo de Lunes a Viernes de 07:00 horas CET a 23:00 horas CET, salvo condiciones especiales indicadas en el contrato del Cliente. La disponibilidad se calculará por trimestre natural, de la siguiente forma:

$$\left[\frac{\text{total-no excluido-excluido}}{\text{total-excluido}} \right] * 100 \geq 99,8\%$$

Donde:

- **“total”** significa el número total de minutos del trimestre
- **“no excluido”** significa el tiempo de inactividad que no se excluye
- **“excluido”** significa lo siguiente:
 - Cualquier período de tiempo de inactividad durante el cual Ekon dé un aviso de al menos tres (3) días de que el Servicio no estará disponible.
 - De 23:00 CET a 7:00 a.m. CET cada día.
 - Cualquier período de no disponibilidad que dure 15 minutos o menos
 - Cualquier no disponibilidad causada por circunstancias más allá del control razonable de Ekon, lo que incluye sin limitación: catástrofes, acciones de gobierno, inundaciones, incendios, terremotos, disturbios, actos terroristas, huelgas u otros problemas laborales (distintos a aquellos en los que participen empleados de Ekon), fallos o retrasos del proveedor de servicios de Internet, de telecomunicaciones o informáticos, errores del centro de alojamiento, retrasos que afecten a hardware o a software que no estén en posesión ni bajo el control razonable de Ekon, e intrusiones de red o ataques de denegación de servicio.



Para cualquier trimestre natural parcial durante el cual el Cliente se suscriba al Servicio, la disponibilidad se calculará en función de todo el trimestre natural, no sólo de la parte durante la cual el Cliente esté suscrito. Además, la no disponibilidad de algunas características o funciones específicas dentro del Servicio, mientras otras permanecen disponibles, no constituirá no disponibilidad del Servicio siempre que las funciones o características no disponibles no sean esenciales para el Servicio.

La no disponibilidad del Servicio se medirá a partir del momento en que el Cliente informa de la no disponibilidad del Servicio al Servicio de asistencia de Ekon.

A efectos de esta cláusula, “disponibilidad” significa la posibilidad del Cliente de iniciar sesión en los Servicios con la página de inicio predeterminada del Cliente visualizada en pantalla.

Ekon es el líder español en soluciones de gestión empresarial en cloud para la pyme. Gracias a la adaptabilidad de su plataforma en la nube, las soluciones de Ekon proporcionan a las empresas la agilidad y flexibilidad necesarias para alcanzar la excelencia operativa en un mercado cada vez más global y cambiante.

Diariamente, más de 4.000 organizaciones de todos los sectores confían en Ekon para optimizar sus procesos, mantener su diferenciación y avanzar en su agenda digital. Desarrollado íntegramente en nuestro país, Ekon cuenta con cerca de 200 profesionales y una extensa red de partners que aportan la innovación, cercanía y confianza que la pyme busca en un socio tecnológico.

Copyright ©

Ekon Cloud Computing Solutions, S.A.U.