

CONDICIONES PARTICULARES APLICABLES A LOS SERVICIOS

«Migración de datos»

Actualizado el 29 de Abril de 2020

Preámbulo / objeto

Los términos y condiciones que se incorporan en el presente documento regula el Servicio de Migración de Servidor que MAGIC ONLINE pone a disposición de sus clientes (en lo sucesivo, el "Servicio") La aceptación de la correspondiente Orden de Pedido solicitando la contratación del Servicio supone la expresa y plena aceptación de las presentes Condiciones Particulares así como de las Condiciones Generales de MAGIC ONLINE.

El presente servicio consiste en la copia de los datos alojados en el servidor web del CLIENTE, pudiendo encontrarse dichos servidores tanto en dependencias del CLIENTE como en centros de datos de terceros, o en los propios de MAGIC ONLINE para su importación y activación en plataforma definida por MAGIC ONLINE, según se recoge en las condiciones generales del servicio, (en adelante, el "Servicio"). Este servicio se provee como complemento de otro servicio de alojamiento de sistemas, sea físico o virtual, no pudiendo ser contratado de forma independiente.

Artículo 1- Definición

El presente servicio podrá ser prestado a través de cualquiera de las siguientes modalidades:

Entre panel de control Plesk o compatible: Tiene por objeto la copia total o parcial de datos de una plataforma CLIENTE y su restauración en un Servidor, físico o virtual, alojado en MAGIC ONLINE. Estos datos incluyen los contenidos en sistema de archivos estándar, correos electrónicos, contenido de sus buzones, bases de datos que cumplan con los requisitos del sistema destino y en cualquiera de las aplicaciones contempladas en estas condiciones. Queda excluida de este supuesto toda información de sistema operativo por considerarla NO MIGRABLE.

Copia de datos: Tiene como objeto la copia total o parcial de datos de un servidor de tercero que no implemente ninguna de las aplicaciones soportadas por el sistema proporcionado por el servidor destino objeto de la migración. Gestión manual de importación de ficheros web, importación de bases de datos asociadas, así como la migración de contenido de buzones mediante sincronización de servidores remotos.

Virtualización: Tiene por objeto la copia de imagen de Servidor Virtual de CLIENTE y el despliegue de esta imagen como Servidor Virtual en plataforma proporcionada por MAGIC ONLINE en cualquiera de los formatos soportados.

Artículo 2- Alcance

Los Servicios comprenden la ejecución de las siguientes tareas por parte de MAGIC ONLINE:

- Registro del estado del proceso así como cualquier interacción realizado con el cliente en el sistema de gestión de tareas.
- Tareas de adecuación del sistema del CLIENTE, necesarias para la ejecución de las tareas de copia de datos o generación de imagen virtual del sistema, según corresponda. Incluye el uso de cualquier soporte físico externo necesario para el almacenamiento de los datos, en caso de ser necesario.
- Importación de los datos o la imagen virtual del servidor en la plataforma destino.
- Adecuar la configuración del servidor, red y sistema a las características del servicio contratado por el CLIENTE.

En caso de que se produjera alguna incidencia o **fallo durante la ejecución del proceso de migración** de la información, **MAGIC ONLINE** analizará las causas de dichas incidencias, para lo cual, el CLIENTE se compromete a colaborar, procediendo a la subsanación de las mismas y, en su caso, a la repetición de la ejecución de la migración. En el supuesto de que no sea posible completar la migración, las partes se pondrán de acuerdo en la adopción de las correcciones y medidas necesarias para finalizar la misma.

Artículo 3- Responsabilidades

Será responsabilidad del cliente proporcionar a MAGIC ONLINE:

Información necesaria para la ejecución de las tareas incluidas en el servicio. Esto incluye entre otros:

- Información de CLIENTE: Nombre y datos de contacto.
- Información del Sistema a Migrar. (Plataforma: Física o Virtual Sistema Operativo y aplicaciones instaladas, Interfaces de red (Número de IPs actuales), Volumen total de la información (Dominios totales, Cuentas de correos totales, Bases de datos totales, Otros)
- Horario para la intervención
- Credenciales y datos de acceso al sistema con permisos suficientes para la ejecución de las tareas contempladas.

Artículo 4- Condiciones para el servicio

El SERVICIO en la actualidad contempla cualquiera de las siguientes plataformas en origen (servidor de CLIENTE) que se enumeran a continuación. No obstante, MAGIC ONLINE valorará en cada caso la ampliación del servicio objeto del contrato a otras plataformas en origen que sean de utilización en el futuro. Las plataformas en origen en las que actualmente se presta el servicio son las siguientes:

Plataformas Linux

Servidores con sistema operativo de alguna de las siguientes características:

- Sistema Operativo:
 - RedHAT Linux 5.X y 6.X
 - CentOS Linux 6.X y 7.X
 - Debian 6.X
 - Ubuntu Linux LTS
- Aplicativos y contenidos sobre cualquiera de las distribuciones anteriores:
 - Arquitecturas LAMP (Linux, Apache, MySQL/postgreSQL y

PHP) o cualquiera de sus componentes individualmente.

- TomCatServer (nativo del sistema. Excluye instalaciones personalizadas)
- Plesk Server 12.X/17.X (Si Plesk origen es 11.x, 10.x y 9.x, MAGIC ONLINE no ejecutará actualización del servidor ORIGEN, será responsabilidad del Cliente o bien se omitirá la migración de Plesk a Plesk)

MAGIC ONLINE se reserva el derecho a denegar la solicitud realizada por el CLIENTE, previa auditoría de sus sistemas, en caso de considerar que dicho sistema es de alto riesgo o no se adecua a los requisitos técnicos definidos para el servicio final contratado.

Quedan excluidos expresamente del alcance de las presentes condiciones aquellos casos de:

- Sistemas obsoletos, identificados como fuera de soporte por el fabricante del software.
- Sistemas que representen amenazas de seguridad por encontrarse sin actualizar, con virus o cualquier otro malware que pueda implicar un grave riesgo para el mismo y resto de sistemas alojados en MAGIC ONLINE
- Plataformas en cluster, independientemente del Sistema Operativo.
- Implementación de Software de terceros o de desarrollo propio que requieran de una configuración personalizada del sistema instalado en el Servidor de Destino proporcionado por MAGIC ONLINE.

MAGIC ONLINE se reserva el derecho de interrumpir la prestación de los Servicios con el fin de realizar los trabajos de mantenimiento y mejora que, según valoración de MAGIC ONLINE, sean requeridos para la prestación adecuada de los mismos. En cualquier caso, MAGIC ONLINE notificará al cliente la interrupción de los Servicios tan pronto como sea posible.

Artículo 5- Obligaciones

El CLIENTE deberá utilizar los servicios de conformidad con los términos acordado en las presentes Condiciones Particulares, las CGC, políticas de uso de MAGIC ONLINE, así como de acuerdo con las instrucciones que le facilite MAGIC ONLINE al respecto.

El cliente debe proporcionar a MAGIC ONLINE toda la información requerido por MAGIC ONLINE necesaria para iniciar el encargo de migración, estos pueden ser: Credenciales del sistema origen (servidor, cuentas de correos, FTP, etc..), archivos, etc. MAGIC ONLINE podría suspender o anular el trabajo de migración en el caso de que no tenga la información necesaria para la buena ejecución.

El CLIENTE es responsable de traspasar sus datos y cualquier pérdida o daño que ocurra durante la migración en caso de que la información facilitada en cualquiera de los medios citados no esté debidamente verificada.

Además de las verificaciones técnicas que MAGIC ONLINE realizará durante la migración, EL CLIENTE debe comprobar que cada uno de los servicios alojados funciona adecuadamente (web, servicio de correo, aplicaciones de terceros, etc.) y reportar en la mayor brevedad al soporte técnico de MAGIC ONLINE.

Condiciones Particulares aplicables a los servicios «Migración de datos»

Especialmente, el CLIENTE declara que es el titular de los datos que, en virtud del presente contrato serán objeto de migración, o que dispone de las autorizaciones necesarias para ello, debiendo el CLIENTE indemnizar a MAGIC ONLINE por toda reclamación, multa, sanción, costes y gastos, incluyendo los honorarios razonables de abogados, con causa en cualquier incumplimiento por el CLIENTE de cualquiera de las obligaciones contenidas en el presente contrato o de la normativa que le resulta de aplicación, especialmente la relativa a protección de datos.

Artículo 6- Plazos

Se proporciona los tiempos medios estimados para la aceptación y ejecución de los trabajos por parte de MAGIC ONLINE. Se trata de una estimación media de tiempos habituales basada en la experiencia de MAGIC ONLINE, teniendo en cuenta que el tiempo empleado en cada migración depende del entorno concreto y los aspectos técnicos aplicables, así como la disponibilidad de información y resto de condicionantes mencionados en apartados anteriores de este documento. Se proporciona esta información con el fin de que el CLIENTE tenga en cuenta esta estimación en su planificación, y en ningún caso tiene carácter vinculante ni puede ser motivo de compensación alguna por incumplimiento. En ese sentido, se proporciona los siguientes tiempos orientativos:

- **Tiempo de aceptación de solicitud (7 días laborables):** Tiempo transcurrido desde la recepción de la solicitud del CLIENTE y la comunicación de MAGIC ONLINE con el CLIENTE. Representa el plazo para comunicar la NO aceptación de

una solicitud de migración por considerarla inviable o inabordable por cualquier motivo por parte de MAGIC ONLINE o por no aceptación de condiciones tanto económicas como procedimentales por parte del CLIENTE.

- **Tiempo Objetivo de Ejecución (15 días laborables):** Plazo de tiempo transcurrido entre la aceptación del encargo por parte de MAGIC ONLINE y la finalización del proceso de migración. No se contabilizan los tiempos de verificación y comprobación por parte del CLIENTE.

Artículo 7- Fases de migración

Mediante ticket de soporte, se establecerán las comunicaciones relacionadas con la migración. Se entregará al CLIENTE un identificador de ticket para constituir un hilo dedicado a informar del avance de la migración e intercambiar con MAGIC ONLINE cualquier aspecto técnico conveniente para la ejecución de la misma.

EL CLIENTE se compromete a validar cada paso de la migración, en el mismo ticket, para que MAGIC ONLINE pueda iniciar el paso siguiente. En caso de ausencia en la respuesta DEL CLIENTE superior a 48h, se suspenderá el tiempo imputado al "Tiempo Objetivo de Ejecución".

La migración se realizará en 3 fases, pudiendo MAGIC ONLINE adaptarlos según las necesidades de ejecución técnica:

Fase 1 - Preparación del entorno

Consiste en:

- La aceptación del presente contrato de migración.
- Establecer la lista exhaustiva de los elementos a migrar del servidor y particularidades a tomar en cuenta.
- Realizar y conservar una copia de seguridad por parte del CLIENTE si el servicio no es administrado por MAGIC ONLINE.
- Preparar el entorno de destino acorde al estudio técnico de compatibilidad realizada en el servidor origen.

Fase 2- Migración de prueba

La migración de prueba consiste en ejecutar la migración, sin la puesta en producción. En esta fase, se realizarán las correcciones de errores y EL CLIENTE deberá comprobar y aprobar la migración o reportar posibles errores.

Fase 3- Migración definitiva

La migración definitiva consiste en realizar la migración incluyendo las correcciones de errores y observaciones aportadas en la fase anterior. Se coordinará el día y la hora de la migración y puesta en producción con EL CLIENTE, siendo el horario de migración de Lunes a Jueves de 8h30 a 18h.

En el caso de migración de servicios web, la puesta en producción consistirá en realizar los cambios de IP o DNS oportunos, y correrán a cargo de EL CLIENTE si los dominios no están gestionados por MAGIC ONLINE.

Condiciones Particulares aplicables a los servicios «Migración de datos»

En el caso de que este servicio se ejecute entre 2 servidores que EL CLIENTE tiene contratado con MAGIC ONLINE, deberá solicitar cuando lo estime oportuno, la baja del servidor origen. La petición se debe de realizar desde el área de clientes, en Cuenta > suscripciones > Mi_servicio > Cancelar suscripción.

Artículo 8- Exclusión del servicio

Este servicio NO incluye:

- La instalación de software ni hardware no relacionado directamente con el sistema operativo o panel de control. Cualquier instalación de software adicional será presupuestada dependiendo de la dificultad de la misma, y solo se realizará el trabajo una vez que el CLIENTE haya aceptado y abonado el presupuesto para la operación.
- Solucionar problemas de programación de archivos, scripts o aplicaciones subidas y utilizadas por el CLIENTE ni actualizaciones de las mismas.
- Correcciones de código, errores, codificación de base de datos o incompatibilidades que existentes en el proveedor origen o provocadas por no atender a los requisitos a tener en cuenta del servicio destino contratado con MAGIC ONLINE mencionado en estas condiciones particulares, siendo responsabilidad del CLIENTE verificar que se cumple con los requerimientos de todos los elementos objetos de una migración.

- Modificación de registros DNS de dominios cuyo proveedor sea distinto a MAGIC ONLINE. El CLIENTE es responsable de proporcionar los dominios cuyas DNS sean las de su propio servidor contratado con MAGIC ONLINE o utilicen los servidores DNS de MAGIC ONLINE.
- La reconfiguración del servicio de correo electrónico en los puestos de clientes (Puestos de trabajos, smartphones) en el caso de que la migración lo requiera.

Artículo 9: Información Importante

Una migración conlleva cambios en el soporte hardware y software de su producto de hosting, por lo que debe considerar varios puntos a tener en cuenta:

- Durante el proceso de migración, puede tener interrupciones temporales en el servicio de correos electrónico, funcionamiento de la página web, y acceso al servicio en general ya sea por la propia naturaleza de la migración, o por conexión con aplicaciones de terceros que debe ser reconfigurada por EL CLIENTE.
- Después de la migración, el cliente de correo electrónico (Outlook, Microsoft Office, Mail, Android, etc.) puede necesitar una reconfiguración o una actualización debido a la compatibilidad entre sistemas. Por lo que el CLIENTE deberá asegurarse del funcionamiento o reconfigurar las cuentas de correo una vez finalizada la migración, con las instrucciones y los clientes de correos que recomendará el equipo técnico. MAGIC ONLINE no se hará responsable por la

incompatibilidad con el cliente de correo usado por EL CLIENTE si es distinto al modelo y la versión recomendada por MAGIC ONLINE.

- Si la migración requiere cambios de IP o de DNS, existe un tiempo de propagación de hasta 24h, ajeno a MAGIC ONLINE debido al funcionamiento de las DNS en Internet, por lo que durante ese tiempo el servicio estaría funcionando simultáneamente en la fuente y el destino de la migración.
- Puede existir inoperabilidad en la carga de un dominio por no haber realizado correctamente la verificación de DNS mencionada en estas condiciones particulares.
- Los servidores remotos de correo pueden llevar a cabo un proceso de verificación de remitentes derivado del cambio de IP, quedando excluida toda garantía de entrega de correo hasta las actualizaciones pertinentes de los servidores remotos. Basado en las políticas particulares de los servidores destino de sus mensajes de correo.
- En el caso de que la página web requiera un componente de sistema distinto del que se ha proporcionado (versión de PHP, módulos, versión de base de datos), MAGIC ONLINE realizará la instalación del componente siempre y cuando sea compatible con el sistema operativo y panel de control del nuevo servidor. En caso contrario, el cliente deberá adaptar su web al nuevo entorno.

Artículo 10 - Cancelación de Servicio

Condiciones Particulares aplicables a los servicios «Migración de datos»

Finalizada la migración, si no desea seguir con el servicio migrado, será el cliente quien debe solicitar la baja.