

Condiciones Particulares Del Servicio Panda AntiRansomware

Los términos y condiciones Particulares que se incorporan en el presente documento, en adelante, (las "Condiciones Particulares") regulan el servicio **Panda AntiRansomware** (en adelante el SERVICIO) que acens Technologies, S.L.U pone a disposición de Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España S.A. (referida en adelante con la marca "acens") para la comercialización del SERVICIO a sus usuarios (en adelante, el CLIENTE).

La contratación del Servicio supone la expresa y plena aceptación de las presentes Condiciones Particulares, así como los documentos que se anexen a las mismas y de las Condiciones Generales de contratación de **acens**.

Para la prestación del SERVICIO se utiliza la tecnología "PANDA Adaptive Defense", diseñada y administrada por Panda Security, S.L (en adelante "EL PROVEEDOR"), domiciliado en la dirección: en C/ Santiago de Compostela 12, 48003 Bilbao, España, y C.I.F. B-48435218. El servicio incluye la gestión a través de la infraestructura gestionada por el PROVEEDOR.

La finalización del proceso de compra vía web, la firma del correspondiente contrato u Orden de Pedido, o la solicitud de contratación a través del canal de Televenda, en función del canal utilizado para solicitar la contratación del SERVICIO, atribuye al CLIENTE la condición de usuario del SERVICIO e implica la aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Particulares. Dicha aceptación deviene indispensable para la prestación del SERVICIO. El CLIENTE manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado tanto las presentes Condiciones Particulares como las Condiciones Generales, puestas a su disposición con carácter previo a la contratación en el cuerpo del contrato cuando se realiza la contratación mediante contrato firmado por el CLIENTE, y en la dirección web http://www.acens.com/file_download/condiciones_generales_de_contratacion_electronica_acens.pdf para contrataciones realizadas vía web y telefónicamente. Así mismo, la aceptación de este contrato supone que el CLIENTE manifiesta haber leído, entendido y aceptado también las condiciones de uso de los servicios del PROVEEDOR, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación en la siguiente ubicación web: https://acens.aether.pandasecurity.com/Resources/Views/Eula/ad_es-ES.html

En todo lo no previsto en las presentes Condiciones Particulares resultará de aplicación lo previsto en las Condiciones Generales de Contratación, asimismo en caso de contradicción entre las Condiciones Generales y las presentes Condiciones Particulares resultará de aplicación lo previsto en estas últimas.

La utilización del SERVICIO conlleva, asimismo, la aceptación por parte del CLIENTE de cuantos avisos, políticas de uso aceptables, reglamentos e instrucciones fueren puestos en su conocimiento por parte de acens y EL PROVEEDOR en la url <https://www.acens.com/corporativo/politicas-ycondiciones-de-uso/>.

Descripción

El servicio basado en tecnología "PANDA Adaptive Defense" clasifica como confiables o maliciosos en el menor tiempo posible, los procesos o aplicaciones que se ejecutan, y desinfecta, borra o mueve a cuarentena el software malicioso descubierto en el parque del Cliente. En el proceso de clasificación

de los procesos o aplicaciones PANDA Adaptive Defense podría bloquear la ejecución de estos hasta que sea capaz de dar una clasificación certera. PANDA pondrá los medios a su alcance para que el periodo de bloqueo sea el menor posible. PANDA Adaptive Defense mitiga la ejecución de malware y ataques dirigidos, además de monitorizar de forma continua los sistemas en los que se encuentre instalado.

Se ofrece en 2 modalidades:

- Panda AntiRansomware: Para su utilización en entornos en los que ya hay implantado un módulo antivirus y de protección del puesto de trabajo (*End Point Protection - EPP*) se quiere complementar con la capa de protección adicional proporcionada por la tecnología “Panda Adaptive Defense” (*End Point Detection and Response - EDR*).
- Panda AntiRansomware 360: Solución completa que incluye módulo antivirus y de protección del puesto de trabajo (EPP) y la capa de protección adicional proporcionada por la tecnología “Panda Adaptive Defense” (EDR).

Alcance y requisitos

El SERVICIO se presta en la modalidad de auto-gestión. El CLIENTE será responsable del diseño, configuración, instalación, despliegue, mantenimiento, actualización, y monitorización de eventos en sus sistemas a través de las herramientas que incluye el SERVICIO, en base a la documentación existente y el soporte prestado por ACENS y el PROVEEDOR.

Los requisitos técnicos necesarios a contemplar por el CLIENTE para la utilización del SERVICIO son los establecidos por el PROVEEDOR para el uso de la tecnología “Panda Active Defense” a través de su página web <https://www.pandasecurity.com/>.

El CLIENTE se compromete a hacer un uso diligente de las credenciales de acceso al SERVICIO proporcionadas por ACENS y el PROVEEDOR. ACENS y el PROVEEDOR se eximen de cualquier responsabilidad derivada del uso indebido de las contraseñas de acceso al SERVICIO proporcionadas al CLIENTE.

La plataforma tecnológica necesaria para la prestación del SERVICIO es titularidad del PROVEEDOR, así como su diseño, mantenimiento y gestión. EL PROVEEDOR es responsable frente al CLIENTE del correcto funcionamiento del SERVICIO y puede incluir condiciones y términos adicionales de uso del SERVICIO que el PROVEEDOR ponga a disposición de los usuarios del SERVICIO.

ACENS exclusivamente presta al CLIENTE el Servicio de Soporte para la asistencia técnica en el uso y configuración del SERVICIO, la atención y gestión de incidencias del SERVICIO, y la facturación y gestión de cobro del SERVICIO. Esta asistencia se realizará de forma remota, ya sea telefónicamente, correo electrónico o a través del Panel de Cliente.

El SERVICIO no incluye la asistencia técnica de incidencias en el equipo informático del CLIENTE, ni el diseño, instalación, despliegue, actualización, monitorización o configuración de elementos software en el equipamiento informático del CLIENTE.

Utilización bajo la exclusiva responsabilidad del cliente

El PROVEEDOR garantiza el funcionamiento sustancial del SERVICIO y se compromete a resolver los problemas que afecten al funcionamiento sustancial del mismo durante el periodo contratado, utilizando para ello los medios y plazos que a criterio del PROVEEDOR se estimen oportunos. En ningún caso será ACENS responsable de las deficiencias que medios técnicos externos puedan ocasionar al correcto funcionamiento del Producto licenciado.

La garantía establecida no cubre el material perdido, robado, dañado de forma accidental, utilizado indebidamente, modificado sin la autorización previa por escrito de ACENS o el PROVEEDOR o que resultare defectuoso por causas originadas por el CLIENTE o terceros ajenos a ACENS y el PROVEEDOR.

ACENS no se compromete ni se responsabiliza, con ninguna persona o entidad, respecto a cualquier perjuicio supuestamente provocado por el uso o falta de uso del SERVICIO, tanto directa como indirectamente, incluyendo (sin estar limitado sólo a ello), interrupciones de trabajo, pérdidas económicas o pérdidas de ganancias previstas como resultado de la utilización del SERVICIO.

El CLIENTE manifiesta y garantiza que cualquier información que proporcione a ACENS o al PROVEEDOR para hacer uso del SERVICIO, así como cualquier información proporcionada a través del mismo, es veraz, correcta y se encuentra actualizada.

El SERVICIO no ha sido diseñado ni pensado para ser utilizado en entornos peligrosos que requieran un funcionamiento con protección ante errores (alta fiabilidad), incluyendo pero sin limitarse a, operaciones en instalaciones nucleares, sistemas de comunicación y navegación aérea, control de tráfico aéreo, sistemas de armamento o equipos de protección y asistencia vital, o cualquier otro contexto en el que el fallo de cualquier software podría ser causa directa de muerte, lesiones o daños físicos o daños graves a la propiedad o al medio ambiente. ACENS rechaza expresamente cualquier garantía explícita o implícita de adecuación del SERVICIO para este tipo de actividades.

El CLIENTE asume todos los riesgos y responsabilidades relacionadas con la selección del SERVICIO para alcanzar los resultados que se propone, así como la posible instalación, uso y resultados obtenidos.

En la medida máxima permitida por la ley aplicable, y por estas Condiciones Particulares, ACENS no otorga ninguna garantía, término o condición que el software estará libre de errores, interrupciones o fallos, o que es compatible con un hardware o software específico, excepto en la forma indicada expresamente en los sitios web de ACENS y el PROVEEDOR y/o en la documentación que acompaña a producto asociado al SERVICIO.

En la medida máxima permitida por la ley aplicable, ACENS excluye todas las garantías, términos o condiciones, ya sean explícitas o implícitas, respecto del software y los materiales escritos que lo acompañan, incluyendo, sin carácter limitativo, las garantías, términos y condiciones implícitas de comerciabilidad, adecuación para un fin determinado o no violación de derechos de terceros.

El CLIENTE reconoce que el software puede no estar disponible o llegar a ser indisponible debido a varios factores, incluyendo, sin carácter limitativo, mantenimiento periódico del sistema, ya sea programado o no, caso fortuito, fallo técnico del software, infraestructura de telecomunicaciones, o retraso o fallo atribuible a virus, ataques de rechazo del servicio, incremento o fluctuaciones en la demanda, acciones y omisiones de terceros, o cualquier otra causa fuera del control razonable de acens. En consecuencia, ACENS excluye expresamente cualquier término, condición o garantía, explícita o implícita, en relación con la disponibilidad, accesibilidad o funcionamiento del software y/o del sistema, en la medida en que ello se deba a razones fuera del control de ACENS, y que no estén contempladas en las presentes condiciones.

El CLIENTE será responsable del uso incorrecto de los servicios contratados.

ACENS no garantiza que el SERVICIO sea útil para la realización de ninguna actividad en particular, ni la infalibilidad de los Servicios y contenidos accesibles a través del SERVICIO. ACENS QUEDA EXCLUIDO DE TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE AL FRAUDE EN LA UTILIDAD QUE LOS USUARIOS HUBIEREN PODIDO ATRIBUIR A LOS SERVICIOS Y A LA FALIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS. ACENS QUEDA EXCLUIDA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA INCORRECTA IDENTIDAD DE LOS CLIENTES Y A LA FALTA DE VERACIDAD, VIGENCIA, EXHAUSTIVIDAD Y/O AUTENTICIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE LOS CLIENTES PROPORCIONAN ACERCA DE SÍ MISMOS Y PROPORCIONAN O HACEN ACCESIBLES A OTROS USUARIOS Y, EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA SUPLANTACIÓN DE LA PERSONALIDAD DE UN TERCERO EFECTUADA POR UN CLIENTE O USUARIO EN CUALQUIER CLASE DE COMUNICACIÓN O TRANSACCIÓN REALIZADA A TRAVÉS DEL SERVICIO.

Facturación / Upgrades / Precios

La facturación de cada bloque de licencias se iniciará en el momento de su activación en los sistemas del PROVEEDOR.

El periodo mínimo de permanencia se computa desde la activación en los sistemas del PROVEEDOR de la primera licencia y su puesta en facturación, y finalizará una vez se hayan satisfecho las cuotas correspondientes al periodo de permanencia establecido.

El CLIENTE declara conocer y aceptar que el número de licencias contratadas en el CONTRATO es el mínimo de licencias que puede tener activas, no pudiendo darlas de baja durante el periodo de permanencia establecido en el Contrato, en el caso de que este exista.

Se podrá ampliar el número mínimo de licencias a través de un nuevo contrato. La permanencia establecida en este nuevo contrato afectará al total de las licencias contratadas por el CLIENTE bajo la misma Organización.

En dicho caso, todas las licencias tendrán el nuevo periodo mínimo de permanencia especificado en el nuevo contrato y comenzará a contar desde la fecha de aceptación del contrato en los sistemas de acens.

El nuevo contrato deberá incluir en el cuadro de observaciones la permanencia aplicable que afectará al total de las licencias para que sea válido.

Modificaciones y cancelación del servicio

Las características del SERVICIO podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a su evolución técnica, así como cancelarse la prestación del SERVICIO. En estos casos, a instancia del PROVEEDOR, ACENS lo notificará al CLIENTE en los plazos de preaviso que haya comunicado el PROVEEDOR en las condiciones de uso del SERVICIO o, en su defecto, con al menos UN (1) MES de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente o la cancelación del SERVICIO. Asimismo, ACENS bien directamente, bien a instancias del PROVEEDOR, podrá modificar o cancelar, los servicios y/o prestaciones que proporciona preavisando con al menos UN (1) MES de antelación a la fecha prevista

para aplicar la modificación correspondiente o la cancelación de los servicios y/o prestaciones. Esta facultad de modificación no implica para el CLIENTE penalización o coste alguno.

Retirada y suspensión del servicio

ACENS podrá retirar o suspender, cautelarmente, la prestación del SERVICIO a aquellos CLIENTES que incumplan lo establecido en las Condiciones Generales y en estas Condiciones Particulares.

Tratamiento de datos de carácter personal

De forma adicional a lo establecido en las condiciones generales de contratación en materia de protección de datos personales, al contratar el servicio el CLIENTE autoriza expresamente la comunicación de sus datos de contacto al PROVEEDOR para la gestión del servicio, así como la aceptación de las condiciones de uso de los servicios del PROVEEDOR que puedan afectar al Tratamiento de datos de carácter personal y la recogida de información comunicadas por el PROVEEDOR o existente en las páginas web del PROVEEDOR referenciadas anteriormente. acens es encargado del tratamiento en lo relativo a:

- Servicio de soporte prestado al CLIENTE según alcance descrito
- Gestión y tramitación con el PROVEEDOR de las incidencias reportadas por el CLIENTE □
Facturación y gestión del cobro con el CLIENTE

Al contratar el SERVICIO el CLIENTE acepta expresamente que acens no será responsable por el tratamiento de los datos efectuado por el PROVEEDOR. El PROVEEDOR es encargado del tratamiento en la gestión y administración de la infraestructura tecnológica para la prestación del SERVICIO, según los términos recogidos en las condiciones de uso de los servicios del PROVEEDOR que el CLIENTE acepta en la contratación del SERVICIO.