

## Condiciones Particulares del Servicio Gestión para Defender for Business

## Objeto

Los términos y condiciones Particulares que se incorporan en el presente documento, en adelante, (las “Condiciones Particulares”) regulan el servicio Gestión para Defender for Business (en lo sucesivo, 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 a sus clientes del Servicio.

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.

La finalización del proceso de compra por cualquier 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. Asimismo, la aceptación de la contratación supone que el CLIENTE manifiesta haber leído, entendido y aceptado también las condiciones generales de uso de los servicios online de Microsoft, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación en: <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>

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

## Descripción del Servicio

El objetivo de esta solución es ofrecer un servicio gestionado de las características de seguridad incluidas en Defender for Business. Podrá aplicarse a otras combinaciones de licenciamiento como Microsoft 365 Business Premium, pero sin sobrepasar el alcance y funcionalidades incluidas en Defender for Business que el Cliente declara conocer y aceptar y que se encuentran disponibles en <https://learn.microsoft.com/es-es/defender-business/?view=o365-worldwide>

Este servicio está orientado a gestionar las necesidades de seguridad del cliente relacionado con:

- Directivas y configuración de protección antivirus
- Firewall
- Filtrado de contenido web

## Alcance del Servicio

El CLIENTE tendrá que dar acceso a acens al panel de administrador de Microsoft para poder realizar las acciones detalladas en el SERVICIO. En caso de que el CLIENTE cancele o no firme el GDAP en el tenant de Microsoft del mismo, será necesario facilitar a acens un usuario y contraseña con los permisos necesarios para realizar las acciones detalladas en el SERVICIO. En caso contrario, acens no podrá dar el SERVICIO, pero se seguirá facturando hasta la fecha de baja y la solicitud de la misma.

## Puesta en marcha

Llamada telefónica donde una persona de acens realizará la configuración de seguridad inicial para tu tenant de Microsoft y te guiará para incluir el primer dispositivo.

- Asignación de licencias a los usuarios.
- Asignación del rol “Lector de seguridad” a los usuarios que el cliente especifique.
- Configuración destinatario global de alertas y vulnerabilidades a los usuarios que el cliente especifique.
  - Informational, Low, Medium, High
- Incorporación de 1 ordenador mediante Script local e individual y 1 dispositivo móvil por usuario.
- Ejecución de una prueba de detección de virus (MSFT) en ordenador
- Ejecución de una prueba de detección de navegación en ordenador (<https://smartscreentestratings2.net>)
- Despliegue de Políticas Defender for Business con opciones por defecto recomendadas por los especialistas de seguridad de Microsoft.
  - Protección de última generación
  - Sólo una política por tenant
  - Protección contra firewalls
  - Sólo una política por tenant

## Soporte

Desde el panel de cliente de acens, podrás comunicarte mediante ticket, chat, whatsapp, email o llamada con el equipo especializado para solicitar algunas de las siguientes acciones:

- Reasignación de licencias a los usuarios.
- Reasignación del rol “Lector de seguridad” a los usuarios que el cliente especifique.
- Reconfiguración destinatario global de alertas y vulnerabilidades a los usuarios que el cliente especifique.
- Peticiones de personalización de políticas (según licenciamiento) por parte del cliente.
- Sólo políticas con scope global
- En caso de resultado inesperado, se revierte a política por defecto o se elimina en caso de no tenerla.
- Petición de bloqueos de contenido web por categorías
- Sólo una política por tenant
- Peticiones de exclusiones de procesos, extensiones de ficheros y ficheros específicos.

- Petición de apertura/cierre de puertos en Firewall
- Petición de aislamiento de equipos (dependiendo de las capacidades del software)
- Baja de equipos.

### **Baja del servicio**

El servicio de gestión tiene una permanencia independiente al compromiso de las licencias compatibles de “Defender para Empresa” y “Empresa Premium”. En caso de querer dar de baja el Servicio de Gestión, no será suficiente con dar de baja las licencias compatibles, habrá que dar de baja el servicio de gestión de forma independiente.

Para solicitar la baja se deberá abrir una consulta al equipo de soporte de acens. Podrás hacerlo desde [panel.acens.net](https://panel.acens.net)

Queda excluido del servicio Gestión para Defender for Business:

- Acciones sobre software antivirus preexistente, que deberá ser desinstalado.
- Cualquier opción de seguridad cuyo alcance se encuentre fuera del componente Endpoint, incluido, pero no limitado a configuración antispam o antiphishing de Exchange online, trazabilidad de correos, CloudApps policies, etc
- Acens no será destinatario de avisos de alertas y vulnerabilidades. Sólo será recibido por el cliente (soporte reactivo).
- Microsoft Defender for Business Servers
- PEM en sistemas Linux
- Incorporación de dispositivos mediante políticas, Intune o cualquier otro método que no esté expresamente referenciado en el alcance. El soporte se limitará a entregar al cliente los scripts generados por la plataforma.
- Pruebas de funcionamiento en dispositivos móviles
- Diseño de Políticas ad-hoc. Los cambios deben ser solicitados por el cliente, no se analizan las necesidades particulares ni se hace un diseño ad-hoc.
- Políticas heredadas o con un scope no global. Sólo se desplegará una política de cada tipo por tenant.
- Activación de acceso controlado a carpetas del usuario de forma global o independiente. El cliente puede autoadministrarlo desde el propio aplicativo. Sólo se ofrecerá soporte en cómo ver si ese es el motivo del bloqueo.
- Cifrado de disco centralizado.
- Gestión global de dispositivos mediante Intune.
- Preview features.

- Asset rule management.
- Análisis forense.
- Acciones de respuesta automáticas personalizadas.
- Alert tuning/classification/scoring
- Trazabilidad de correos.
- Conexiones o integraciones con servicios externos.
- Procesos o acciones de recuperación de sistemas o documentos.
- Todo lo no expresamente referenciado en el apartado Alcance Defender for Business.

Es responsabilidad del CLIENTE:

- El Cliente será el único responsable de las acciones que realice, directa o indirectamente, en los equipos protegidos, así como de cualquier vulnerabilidad, incidente o brecha de seguridad que resulte de dichas acciones. Esta responsabilidad incluye, pero no se limita a, instalación de software no autorizado, desactivación de medidas de seguridad, uso de contraseñas débiles, conexión a redes no seguras o públicas, pudiendo resultar en phishing, exposición de datos sensibles, malware, etc.
- Asimismo, el Cliente se obliga a comunicar por escrito a acens cualquier duda, requerimiento o solicitud relacionada con la seguridad, siempre que dichas cuestiones se encuentren dentro del alcance del servicio contratado.

## Condiciones de utilización del Servicio

Los requisitos necesarios para la prestación del servicio de Gestión para Defender for Business son los siguientes:

El CLIENTE debe disponer de conexión a internet y un navegador web actualizado y mantenido por el proveedor de este. Los navegadores soportados son Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox y Safari.

El CLIENTE debe disponer de:

- Tenant de M365 ubicado en Unión Europea y gestionado por acens.
- Licencias:
  - Microsoft 365 Business Premium
  - Microsoft Defender for Business
- Usuarios con los siguientes roles según corresponda:
  - Lector de seguridad
  - Administrador de seguridad
- Sistema operativo
  - Windows 10 o 11 Empresas \*
  - Windows 10 o 11 Professional \*

- Windows 10 o 11 Enterprise \*  
\*KB5006738 instalado en los dispositivos Windows
- Mac (versiones soportadas por Microsoft)
- iOS & Android (Microsoft Authenticator + Microsoft Defender)

Aunque no es obligatorio, es recomendable trabajar con el navegador Microsoft Edge para disfrutar de las mayores coberturas de seguridad de Defender for Business.

## Claves de Acceso

En relación con las Claves de Acceso, el CLIENTE asume las siguientes obligaciones: Las credenciales de acceso al panel de control de clientes de acens (en adelante, “Claves de Acceso y Compra”) se establecen por el usuario durante el proceso de registro de CLIENTE o de alta de cada usuario en la web de acens. En el caso de contratos firmados se enviará al CLIENTE un enlace para su establecimiento.

Estas credenciales podrán ser modificadas con posterioridad a voluntad del usuario y bajo su responsabilidad.

Dichas credenciales deberán estar en posesión del CLIENTE para acceder a las secciones restringidas del portal: uso, contratación y gestión de aplicaciones, gestión de usuarios y otras gestiones administrativas.

acens podrá unilateralmente, y en cualquier momento, modificar, suspender o revocar los nombres de usuario o las Claves de Acceso y Compra, con el fin de unificar las diversas claves de acceso de que dispone el CLIENTE en los distintos servicios ofrecidos por acens, procediendo a la comunicación al CLIENTE de forma inmediata.

El CLIENTE se compromete a hacer un uso diligente de las Claves de Acceso y Compra y a mantener en secreto sus Claves de Acceso y Compra. acens no se responsabiliza del uso que hagan tanto el usuario, como terceras personas de las claves de acceso.

En todo caso, el CLIENTE responderá de los gastos correspondientes a la utilización del SERVICIO por cualquier tercero que emplee al efecto las Claves de Acceso y Compra del CLIENTE, ya que la gestión de éstas es de su responsabilidad.

## Plan de Gestión para Defender for Business

acens pondrá a disposición de los clientes este servicio, además de las condiciones económicas establecidas, llevará implícitas un período mínimo de permanencia asociado al servicio *Plan de Gestión para Defender for Business*.

- Gestión para Defender for Business con compromiso Anual y pago Mensual.

El importe del servicio se calculará en base al número de licencias activas que tenga el Cliente. Por cada licencia activa del siguiente tipo, se cobrará una cuota:

- Microsoft 365 Business Premium

- Microsoft Defender for Business

## Reporte del Consumo

acens, a través del Portal de Cliente, proveerá de una herramienta de reporte del número de usuarios contratados y del número de usuarios protegidos en el momento de la consulta. Asimismo, podrá solicitar esa información a través del ticket de soporte.

## Colaboración con Acens

El CLIENTE se obliga a facilitar a acens la colaboración necesaria para todas aquellas cuestiones y actividades que se planteen durante el período de comercialización y prestación del servicio o que guarden relación con el mismo.

acens, podrá retirar o suspender en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, la prestación del servicio a aquellos clientes que incumplan lo establecido en estas Condiciones Particulares.

## Modificaciones y Cancelación del Servicio

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.

Las características del SERVICIO podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a su evolución técnica, así como cancelarse la prestación del SERVICIO. En los casos en los que el PROVEEDOR de licencias sobre las que se presta el servicio haga una modificación sustancial de las características de dichas licencias o cancele la prestación de las mismas, acens se reserva el derecho a modificar o cancelar SERVICIO.

Asimismo, acens 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 estas Condiciones Particulares, comunicándolo debidamente.

## Uso del Software

### Condiciones de uso

Gestión para Defender for Business se incluye dentro de los servicios sujetos a las normas desarrolladas por acens sobre la utilización de sus instalaciones y recursos, así como las políticas y condiciones de uso relacionadas en la dirección web: <http://www.acens.com/corporativo/politicas-y-condiciones-de-uso.html>

### Auditorías

acens se reserva el derecho a auditar los 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. Acens 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 acens 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.

### Garantía

Acens 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, acens 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, título 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, acens 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.

Acens 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 acens 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 acens durante la vigencia del presente acuerdo. En el supuesto de que no sea



posible corregir el error o reemplazar el software, acens tendrá derecho a resolver el contrato y a la devolución del software (aunque este desactivado). Si bien, acens 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, acens 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 re-ubicación 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.

## 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, acens responderá únicamente de los daños directos que sufra el Cliente, y tan sólo cuando hayan sido causados directamente por acens, en ningún caso, la indemnización por dichos daños superará la suma total del precio abonado por el usuario a acens en los seis (6) meses anteriores.

La responsabilidad de acens 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 acens de conformidad con las instrucciones proporcionadas por el Cliente está excluida. Asimismo, acens 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 acens.

## Derechos de propiedad intelectual

La aceptación del presente acuerdo no implica la adquisición de derechos de propiedad intelectual de las licencias sobre las que se presta el servicio.

## Protección de Datos

De forma adicional a lo establecido en las condiciones generales de contratación en materia de protección de datos personales, le comunicamos que acens recibe un servicio de soporte y mantenimiento remoto por parte del proveedor de las licencias sobre las que se presta el servicio, siendo necesario que en ocasiones este fabricante se conecte de forma remota para diagnóstico y resolución de problemas, y aunque el tratamiento de datos no es una finalidad directa en ese tipo de trabajos implica el acceso por parte de un tercero a la plataforma de servicios en la que el cliente pueda

albergar datos de carácter personal. Al contratar el servicio el Cliente autoriza expresamente a acens a subcontratar este servicio de soporte y mantenimiento remoto, así como el autorizar el acceso por parte de Microsoft, Microsoft Ibérica SRL, entidad ubicada en España, con dirección en Paseo del Club Deportivo 1, Centro Empresarial La Finca - Edificio1, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), España, como parte del grupo de empresas de Microsoft Corporation, entidad de Estados Unidos, y con dirección en One Microsoft Way, Redmond, Washington 98052, USA.