



Condiciones Particulares del Servicio de g-Cyberprotect

1. Objeto

El objeto del presente condiciones particulares es regular la relación entre a Gigas Hosting, S.A. (en adelante "Gigas") y el Cliente del servicio (adelante "Cliente") en todo lo que concierne a la prestación de servicios bajo la marca g-Cyberprotect (en adelante "g-Ciberprotect" o "CYBERPROTECT"). El Cliente declara conocer y aceptar las condiciones de la promoción descrita a continuación:

PROMOCION 3 MESES GRATIS: El servicio G-Cyberprotect contratado se ofrecerá de manera gratuita durante 3 meses ("promoción"). Aplica al paquete avanzado con máximo de 10 licencias gratuitas por clientes. El cliente, al aceptar esta promoción, se compromete a completar una encuesta que elaborará Gigas al finalizar el segundo mes de la promoción. Al finalizar el periodo de duración de la promoción si el cliente no indica lo contrario, se dará de baja el servicio automáticamente. Las condiciones aplicables a la prestación del servicio están recogidas en el contrato que se recibirá junto con la oferta económica.

El Cliente de su riesgo y ventura acepta que Gigas a través de su servicio/producto g-Cyberprotect proteja los equipos de trabajo, así como las comunicaciones realizadas y en el caso de que se detecte alguna irregularidad notificárselo al prestador.

2. Responsabilidad general

El Cliente se obliga, bajo su exclusiva responsabilidad personal y patrimonial, a realizar un uso lícito de los servicios prestados por Gigas cuando utilice las conexiones, equipos y licencias suministradas por Gigas, bajo los principios de buena fe y con respecto en todo caso a lo pactado en el presente contrato, condiciones de uso de la web, a la legalidad vigente y a los derechos de Gigas y de terceros.

El Cliente se obliga a no realizar, ni directa ni indirectamente, prácticas que sean contrarias a los principios de buena conducta generalmente aceptados entre los usuarios de este tipo de servicios y de servicios de comunicaciones y seguridad en general. Con carácter enunciativo y no limitativo, el Cliente se abstendrá de realizar prácticas contrarias al espíritu y finalidad del presente contrato, tales como enviar mensajes de correo electrónico de forma masiva (spam), acceder o modificar información de terceros, intervenir o alterar de alguna cualquiere información de otros Clientes sin autorización expresa y escrita de los mismos o acceder a bases de datos ajenas sin debida autorización. Asimismo, el Cliente se obtendrá de llevar a cabo cualquier conducta que atente contra los derechos de propiedad intelectual o industrial de Gigas o de terceros, que vulnere o transgreda el honor, la intimidad personal o familiar o la imagen de tercero, que sean ilícitos civiles o penales o atenten a la moralidad, dejando en cualquier caso indemne a Gigas de cualquier reclamación en este sentido.

3. Responsabilidad en caso de uso malicioso

Queda expresamente prohibido destruir, alterar, dañar o inutilizar los datos, programas o documentos electrónicos pertenecientes a Gigas a sus proveedores o a terceros, así como introducir o difundir en la red programas, virus, controles, o cualquier otro instrumento o dispositivo físico o electrónico susceptible de causar cualquier tipo de alteración en la red, en el sistema o en equipos de terceros.

4. Responsabilidad en caso de materializarse un ataque

El Cliente tiene la responsabilidad de dotar a sus sistemas informáticos de las debidas medidas de seguridad dedicadas a evitar ataques, intrusiones o cualquier otro intento de acceso no autorizado a sus sistemas y redes. Los servicios objeto de este contrato contribuyen y ayudan al Cliente en la cobertura de esa responsabilidad. En tanto en cuanto las técnicas de ataque que utilizan los atacantes evolucionan acorde a las tecnologías que la seguridad no puede ser cubierta con un único paquete de medidas o servicios. Gigas en ningún caso asumirá responsabilidad, gasto o indemnización alguna por daños o lucro cesante que se deriven de las citadas instrucciones de terceros a través de internet o cualquier otro medio.

5. Responsabilidad por incompatibilidad de software

La instalación de software de terceros fabricantes en los dispositivos del Cliente está supeditada a que el fabricante soporte la instalación en las versiones que el Cliente tenga operativas en ese momento. Gigas no instalará software que no esté por el fabricante o sobre versiones de sistemas operativos y aplicaciones sobre las que no se soporte.

6. Autorización para implementación de medidas

El Cliente acepta que Gigas, en su condición de prestador de un servicio de seguridad, implemente las medidas de detección proactiva de actividad maliciosa en sus redes o infraestructuras, así como aquellas prácticas necesarias para la gestión de incidentes de Ciberseguridad.

7. Cesión de servicios a terceros

El Cliente usará los servicios de Gigas en calidad de usuario final, sin posibilidad de revender o subcontratar dicha prestación a terceros sin el consentimiento expreso y por escrito de Gigas.

8. Uso adecuado de los equipos de servicio

El Cliente usará los servicios de Gigas en calidad de usuario final, sin posibilidad de revender o subcontratar dicha prestación a terceros sin el consentimiento expreso y por escrito de Gigas.

En caso de extravío, robo, hurto, destrucción, manipulación o deterioro, el Cliente deberá informar del suceso a Gigas en el plazo máximo de tres (3) días naturales. Gigas podrá exigir una indemnización por los gastos de reparación de los equipos o, en sustitución, por la totalidad de su valor.

9. Responsabilidad por pérdida de información

Gigas no será en ningún caso responsable por la pérdida de información y/o archivos, daños sufridos o programas informáticos y/o piezas del ordenador o cualquier equipo y demás conceptos análogos que pudiera sufrir el Cliente, debido a actuaciones indebidas del Cliente por causa de elementos informáticos como, entre otros, virus, correos no deseados, etc.

10. Instalación de paquetes de software del servicio

La instalación de software de terceros fabricantes necesarios para el funcionamiento del servicio y los dispositivos del Cliente está sujeta a que el fabricante soporte la instalación en las versiones de hardware y software que el Cliente tenga operativas en ese momento. Gigas no instalará software que no esté soportado por el fabricante o sobre versiones de



sistemas operativos y aplicaciones sobre las que no se soporte o en las que violen derechos de propiedad intelectual.

En la instalación de los agentes el Cliente deberá contar con los conocimientos y privilegios adecuados acorde a las exigencias de los fabricantes para que su funcionalidad sea completa.

Es responsabilidad del Cliente la instalación y configuración de los agentes y software en los equipos objeto de la protección siguiendo las guías de instalación que Gigas proporciona. El Cliente puede realizar la instalación del servicio tras la contratación del servicio. En este periodo el Cliente podrá contar con el soporte remoto de SOC de Gigas.

11. Instalación de hardware y equipos físicos en dependencias del Cliente (para ad don de servicio firewall)

El Cliente es responsable de la instalación alimentación y ubicación en un entorno adecuado de los equipos de Gigas. El Cliente se responsabiliza de los equipos de Gigas instalados en sus oficinas asegurando que se pueden conectar correctamente a alimentación eléctrica el aislamiento necesario y la gestión del acceso físico a los mismos.

El Cliente es responsable de que el lugar de instalación de los equipos está en condiciones adecuadas a las especificaciones del fabricante y a las normativas vigentes en conectividad espacio y fuerza eléctrica. Los costes de adaptación del entorno físico para la ubicación de los equipos son responsabilidad del Cliente que no podrá reclamar a Gigas pago alguno por este concepto.

Gigas podrá requerir el coste de las sustitución o reparación de los equipos que hayan resultado dañados por negligencia del Cliente si no sigue las instrucciones de mantenimiento que apliquen acorde a lo establecido en puntos anteriores.

El Cliente debe permitir el acceso a técnicos de Gigas o a aquellos que actúen en su nombre para la provisión del servicio y la atención de incidencias previa acreditación de identidad necesaria.

El Cliente podrá proporcionar los intervalos de menor impacto para su actividad con la antelación suficiente y Gigas tratará de adaptar la actividad a los horarios del Cliente a fin de programar la intervención de los técnicos.

12. Calidad del servicio

El cliente consiente la utilización de los equipos y licencias para la prestación de servicios a los clientes o para otros servicios por parte de GIGAS garantizando siempre los niveles de calidad comprometidos en el presente contrato.

13. Custodia y depósito de los equipos (para addon de servicio firewall)

El Cliente se obliga a custodiar y utilizar adecuadamente los equipos propiedad de GIGAS. Los equipos se entregarán en régimen de depósito, alquiler, compra o cualquier otro título que a tal efecto pacten las partes.

El Cliente se compromete a devolver todo el equipo cedido, en un plazo de 30 días a partir de la fecha de rescisión del contrato, a la dirección indicada a tal efecto por Gigas.

A falta de determinación expresa, se entenderá que los equipos están en depósito.

El Cliente consiente la utilización por Gigas de los equipos instalados para la prestación de los servicios tanto al Cliente como a terceros.



14. Accesibilidad remota a los equipos

El Cliente debe garantizar el acceso remoto a los equipos gestionados por Gigas mediante los medios que en la fase de instalación se decida. En caso de imposibilidad de conexión remota el Cliente debe facilitar los medios técnicos que se considere para lograr dicha accesibilidad.

15. Autorizaciones necesarias

El Cliente tiene la responsabilidad de asegurar que se cuenta con la autorización y conformidad necesarios para manipular e instalar y configurar los paquetes de software necesarios para el servicio en los equipos y dispositivos que el Cliente determine. Es por tanto responsabilidad del Cliente asegurar que los equipos sobre los que se instalan las licencias cuentan con las autorizaciones necesarias para su manipulación en la instalación. Gigas no asume ninguna responsabilidad por las instalaciones que se pudieran realizar sobre equipos en los que el Cliente no cuente con las autorizaciones y permisos necesarios.

16. Configuraciones técnicas requeridas al Cliente

Para la protección del correo electrónico el Cliente debe disponer de un dominio de correo electrónico propio en uso. Es requerimiento que el Cliente realice los cambios de los registros MX de sus dominios propios dentro de los 10 días hábiles posteriores de la contratación del servicio. En este periodo el Cliente podrá contar con el soporte remoto SOC de Gigas. Pasado este periodo se considere que el servicio se ha provisionado e el soporte de Gigas se limita a las consultas y peticiones que vengan incluidas en los servicios contratados.

La topología de red del Cliente debe soportar las comunicaciones con las infraestructuras de Gigas y los requerimientos de los fabricantes para el correcto funcionamiento de sus paquetes de software y sus dispositivos físicos.

El Cliente debe diseñar, planificar y ejecutar los cambios necesarios en sus topologías de redes y comunicaciones y en los equipamientos de su responsabilidad para garantizar el correcto funcionamiento de los servicios de Gigas. En caso de que el Cliente no disponga de personal experto en la realización de estas tareas podrá solicitar a Gigas una contratación de servicios adicional a los referenciados en este contrato cuya cotización y contratación se gestionará aparte.

El Cliente debe proporcionar al menos 1 cuenta de correo electrónico para las comunicaciones técnicas necesarias en el funcionamiento del servicio. Esta cuenta se utilizará para realizar el login en los portales de g-Cyberprotect y para recibir informes de servicio relacionados con el funcionamiento técnico del mismo. Esta cuenta podrá coincidir con las cuentas oficiales que el Cliente debe suministrar para la gestión del contrato. El Cliente podría proporcionar más cuentas de correo electrónico para recibir información y para entrar al portal hasta un máximo de 10 cuentas.

El Cliente se obliga a establecer todas las comunicaciones a través de los canales que Gigas pone a disposición. Cualquier comunicación realizada fuera de dichos canales no podrá ser tomada como formal y por tanto no se tomará en cuenta en cuanto a las obligaciones y responsabilidades que en el presente contrato establece.

Cuando el Cliente abra una incidencia indicando impacto en sus servicios de negocio debe acreditar dicho impacto. Si no aporta las evidencias adecuadas para acreditar dicho impacto, Gigas si reserva el derecho de contabilizarlo como consumo de una de las consultas a las que el Cliente tiene derecho dentro de del servicio.



17. Requerimientos y obligaciones de Gigas

Gigas entrega la información y documentos por correo en la cuenta de correo que el Cliente haya proporcionado para la gestión del servicio a lo largo de la vida del contrato. Además, Gigas pone a disposición del Cliente un portal donde puede encontrar la información general y manuales, así como todos los informes que se generen a lo largo de la vida del servicio. A todos estos documentos el Cliente debe acceder mediante las credenciales que se entregan en el proceso de alta del servicio. Se incluye ahí la información relativa a las incidencias o consultas el Cliente haya podido abrir en los servicios de soporte de g-Cyberprotect acorde a los paquetes contratados.

Gigas entrega instrucciones simplificadas de mantenimiento de los equipamientos que se instalan en el domicilio del Cliente que el Cliente debe seguir para garantizar el correcto funcionamiento de los mismos.

Es responsabilidad de Gigas proporcionar guías actualizadas de instalación y configuración de los agentes de software en los equipos objeto de la protección que el Cliente deberá seguir para el correcto funcionamiento de las protecciones.

18. Gestión desde el SOC

Gigas dispondrá de medios compatibles para el acceso remoto a los equipos de su responsabilidad. En caso de que el Cliente solicite acceso a equipos que no son responsabilidad de Gigas será responsabilidad del Cliente proporcionar los medios técnicos necesarios.

Gigas podrá acceder a los equipos de su responsabilidad en cualquier momento sin necesidad de autorización previa por parte del Cliente. En caso de que Gigas necesite acceso a equipos que no son de su propiedad deberá contar siempre con la aprobación y consentimiento expreso y acreditado del Cliente.

Gigas de buena fe tratará de informar al Cliente de los accesos a los equipos de su responsabilidad especialmente en los casos en que en los que pueda representar un riesgo para el servicio del Cliente.

19. Medidas de seguridad del servicio

Gigas es responsable de velar por la seguridad del servicio y asegurar que las acciones y prestación del servicio se realizan con las máximas garantías desde el punto de vista de la seguridad digital del Cliente.

Gigas es responsable de salvaguardar conservar y manipular con seguridad las contraseñas y los recursos que permiten acceso a equipos y elementos ubicados en domicilio de Cliente.

Es responsable de mantener la confidencialidad de los datos configuraciones y documentación relacionada con el servicio, estableciendo las medidas necesarias para ello acorde a los puntos establecidos en este documento.

Gigas llevará a cabo la instalación de los programas necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, así como las actualizaciones que se produzcan. El Cliente autoriza a Gigas a la eliminación de archivos y programas en los que hayan detectado actividad maliciosa y no haya sido posible su desinfección o paralización.

Gigas se compromete a mantener y registrar las acciones que el personal técnico realice en las instalaciones del Cliente



en los equipos del Cliente. Esta información la podrá requerir el Cliente argumentando una finalidad justificada.

Gigas se compromete a informar al Cliente de acciones de mantenimiento en sus servicios e infraestructuras que puedan afectar a los servicios o negocios del Cliente.

El servicio de correo limpio ofrece al Cliente la revisión y limpieza automática de correos entrantes y salientes en sus cuentas de correo siempre que pasen por la plataforma de antispam y antivirus de Gigas.

20. Nivel de servicio en instalación

Por parte de Gigas el tiempo máximo para proceder a la instalación de los equipos en la sede del Cliente será de 4 semanas tras la firma del contrato. Este plazo requiere la disponibilidad del Cliente. Si hubiere retrasos por causa del Cliente o causas de fuerza mayor, este compromiso no se tendrá en cuenta. El Cliente podrá posponer la instalación más allá de esas 3 semanas, pero nunca más de 2 meses a partir de la fecha del contrato.

21. Plataforma concienciación

El Prestador se compromete a facilitar al Cliente el acceso a una plataforma virtual que contiene materiales didácticos, simulaciones y recursos especializados en formación de ciberseguridad. El acceso será personal, intransferible y limitado a la duración del contrato.

Todos los contenidos (vídeos, textos, software de simulación y metodologías) son propiedad exclusiva del Prestador. Queda estrictamente prohibida la reproducción, distribución o comunicación pública de los materiales fuera del ámbito autorizado por este contrato.

El Cliente es responsable de la custodia de sus credenciales de acceso. Dado el carácter técnico de la formación, el Cliente se compromete a:

- No utilizar las herramientas de simulación de ataques para fines ilícitos contra terceros.
- No realizar ingeniería inversa sobre la plataforma.
- Informar de inmediato si detecta cualquier vulnerabilidad en el sistema de formación.

El Prestador no se hace responsable de las decisiones técnicas o fallos de seguridad que el Cliente pueda sufrir en sus propios sistemas tras la aplicación de los conocimientos adquiridos en la formación.

22. Nivel de Servicio en la atención al Cliente

Los Clientes pueden contactar con los centros de atención del servicio para consultas de seguridad o de producto y para reportar incidencias con el producto. El contacto si puede realizar las 24 horas del día los 365 días del año. La atención se realizará dentro de los horarios establecidos en este contrato en función de los servicios contratados.

Una vez abierto el caso el tiempo de atención por parte del equipo de atención es de 30 minutos siempre que la solicitud de atención se haga en los horarios establecidos al efecto dentro del servicio contratado. Se considera atención a la interpretación de la solicitud o petición realizada y a la respuesta que se devuelve al Cliente indicando el siguiente paso que se va a dar con dicha solicitud.

Los tiempos de resolución de las solicitudes dependen del tipo de servicio al que correspondan y de los parámetros específicos de cada una de ellas y por tanto no se establecen con este apartado.

En caso del cliente tener contratado el servicio DFIR Gigas se compromete a:

- Hacer una respuesta inicial ante incidentes críticos en 1 hora y activación del equipo de respuesta en un máximo de 4h.
- Entregar el informe preliminar en un plazo de 72 horas tras la contención del incidente.
- Seguimiento de actividades post-incidente para garantizar la implementación de acciones correctivas y preventivas.
- Entregar un informe definitivo en un plazo de 120 horas tras la finalización de los trabajos de gestión del incidente.
- El servicio incluye la atención de 1 incidente al año con una duración de la dedicación del equipo DFIR de hasta 3 jornadas. En caso de ser necesarias más jornadas o requerir la atención de más incidentes, se cotizarán aparte.
- Este servicio no es acumulativo, se activa en caso de que existan incidentes y si no los hubiera, la disponibilidad de recursos no se acumula para el siguiente año.

23. Manuales de configuración y configuraciones específicas del Cliente

Gigas entrega y pone a disposición del Cliente todos los manuales de instalación y configuración necesarios para el correcto alta y funcionamiento de los paquetes contratados. Además, se compromete a la actualización permanente de los manuales en su página web.

Las actualizaciones de configuraciones específicas de los paquetes contratados, en caso de que las haya, se mantiene en el repositorio específico dedicado al Cliente.