



BT Managed Cloud Security (Prisma Access) Anexo al Servicio BT Managed Security Índice

Nombre legal del cliente ("Cliente")	XXXXXXXXXXXX	Nombre legal de BT ("BT")	BT Global ICT Business Spain SLU
Dirección y número de registro del cliente	XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX	Dirección y número de registro de BT	Calle María Tubau, nº 3, 6ª planta, 28050 Madrid. CIF: B-88625496
Fecha de entrada en vigor	XX XXXXX XXXX	Nº de referencia BT	N/A

Contenido

Una nota sobre "usted"	2
Términos definidos en el Anexo de Servicio de BT Managed Security	2
Parte A - El Servicio	2
1 Resumen del Servicio	2
2 Componentes Estándar del Servicio	2
3 Opciones de Servicio	4
4 Límite de la Gestión del Servicio	5
5 Servicios Asociados	5
6 Mejora continua	6
7 Términos específicos	6
8 PCI DSS	9
9 Cumplimiento de la Regulación y Uso de las exportaciones	9
10 Modificaciones del Anexo de Servicio BT Managed Security	9
Parte B - Prestación y Gestión del Servicio	12
11 Obligaciones de BT	12
12 Sus obligaciones	12
Parte C - Objetivos y Niveles de Servicio	14
13 Modificaciones en la Parte C del Anexo de Servicio BT Managed Security	14
Parte D - Términos definidos	15
14 Términos definidos	15
Parte E - Anexo de Tratamiento de Datos Personales	17



Una nota sobre "usted"

Por "usted" y "su" se entiende el Cliente.

Términos Definidos en el Anexo de Servicio de BT Managed Security

Las palabras que figuran en mayúsculas pero que no han sido definidas en el presente anexo tienen el significado que se les atribuye en el Anexo.

Parte A - El Servicio

1 Resumen del servicio

BT le proporcionará un servicio centralizado, seguro y basado en la nube para gestionar su conectividad y seguridad en todo su patrimonio. Dicho servicio comprende:

- 1.1 los Componentes Estándar del Servicio; y
- 1.2 cualquiera de las Opciones de Servicio establecidas en cualquier Pedido aplicable, ("**Anexo BT Managed Cloud Security (Prisma Access)**") o "**Servicio**").

2 Componentes Estándar del Servicio

BT le proporcionará todos los siguientes componentes estándar del servicio ("**Componentes Estándar del Servicio**") de acuerdo con los detalles establecidos en cualquier Pedido aplicable:

2.1 Software de Gestión: BT

- 2.1.1 pondrá en marcha el Software de Gestión y establecerá la gestión remota del servicio a través del Software de Gestión;
- 2.1.2 aprovisionará sus Emplazamientos remotos seleccionados para conectarse al Servicio;
- 2.1.3 si tiene usuarios móviles, BT configurará la política de seguridad para permitirle utilizar la aplicación GlobalProtect; y
- 2.1.4 supervisará y gestionará el Software de Gestión de conformidad con el presente Anexo para Usuarios por encima del Nivel Básico.

2.2 Portal de Acceso Prisma: BT le proporcionará el derecho a acceder y utilizar la interfaz de Usuario basada en web del Proveedor ("**Portal de Acceso Prisma**").

- 2.2.1 El Portal de Acceso Prisma es un portal administrativo para crear y gestionar políticas de seguridad, elaborar informes y analizar el tráfico.
- 2.2.2 El Portal de Acceso Prisma le da acceso a un panel de control en línea que muestra el análisis de los registros de eventos obtenidos a través de la captura de registros en Párrafo 2.7. BT le proporcionará un identificador de usuario y una contraseña para iniciar sesión en el panel. Estos datos se le facilitarán por correo electrónico.
- 2.2.3 Tendrá acceso al Portal de Acceso Prisma del proveedor a través de Internet.
- 2.2.4 Puede permitir que varios Administradores accedan al Portal de Acceso Prisma. Usted le dará a cada uno de sus Administradores un inicio de sesión único y proporcionará acceso de gestión o privilegios de sólo lectura específicos para cada uno.

2.3 Filtrado de URL del cortafuegos y control de aplicaciones

- 2.3.1 BT:
 - a) bloqueará el acceso a las URL o aplicaciones que usted solicite a BT, de acuerdo con su CSP;
 - b) enviará un mensaje apropiado a un Usuario que intente acceder a un sitio de Internet bloqueado o restringido para advertirle de lo siguiente:
 - i. que la solicitud del Usuario ha sido bloqueada;
 - ii. que el usuario debe confirmar primero la aceptación de su política de uso aceptable (o una advertencia similar) y, una vez aceptada por el usuario, se le entregará la página; o bien
 - iii. aplicar cualquier modificación, mediante el proceso estándar de gestión de la configuración, en caso de que se produzca algún cambio en su CSP.

2.4 Inspección SSL/TLS

- 2.4.1 BT interceptará y descifrará el tráfico cifrado SSL para llevar a cabo la inspección de acuerdo con el CSP. Una vez inspeccionado el tráfico, se volverá a cifrar y se retransmitirá a su destino original (si lo permite el CSP).
- 2.4.2 BT no interceptará ni descifrará el tráfico cifrado SSL para todas las categorías de contenido web debido a la elevada posibilidad de que surjan problemas con las aplicaciones asociadas a determinados sitios web, por ejemplo, algunos sitios web pueden no permitir el descifrado.
- 2.4.3 Si no permite descifrar el tráfico, BT no podrá inspeccionarlo.

2.5 Seguridad DNS

- 2.5.1 BT le proporcionará DNS Security, que interrumpe los ataques, automatiza las protecciones, impide que los atacantes eludan las medidas de seguridad y elimina la necesidad de herramientas adicionales, según lo establecido en su CSP.



2.6 Cortafuegos con seguimiento

- 2.6.1 Este Servicio rastreará el estado de sus conexiones IP y bloqueará cualquier paquete que se desvíe del estado esperado de sus conexiones IP.
- 2.6.2 Este Servicio interceptará paquetes en la capa de red e inspeccionará los paquetes para ver si están permitidos por su CSP. Cada conexión IP será rastreada y registrada en los logs apropiadamente.

2.7 Captura de registros

- 2.7.1 BT implementará una capacidad de registro en el Servicio cuando el diseño estándar del Servicio permita la captura de registros mediante un proceso estándar.
- 2.7.2 Se capturará y almacenará un conjunto mínimo de registros, a discreción de BT, para permitir a BT ofrecer una gestión eficaz del Servicio y los registros capturados se pondrán a su disposición si solicita el acceso de conformidad con este Párrafo. 2.7. BT le informará de cómo se pondrán a su disposición.
- 2.7.3 BT pondrá a su disposición los registros de auditoría, alerta y operativos de los 7 días anteriores si así lo solicita. Si necesita acceder a registros fuera de los 7 días anteriores, BT hará todo lo posible por ponerlos a su disposición.
- 2.7.4 BT hará todo lo posible por transmitir y almacenar los registros de forma segura.
- 2.7.5 BT almacenará los registros en su estado bruto o los comprimirá si procede.
- 2.7.6 Usted deberá confirmar sus requisitos específicos de conexión en el momento de realizar el Pedido. BT podrá aplicar un cargo por cualquiera de sus requisitos específicos que considere no estándar.
- 2.7.7 Si usted lo solicita, y sujeto a un cargo adicional, los registros pueden enviarse y almacenarse en un repositorio en su Emplazamiento o en las instalaciones de un tercero, según un diseño acordado entre BT y usted:
 - a) BT no será responsable de los registros mientras se envíen o almacenen en dicho depósito;
 - b) las demás disposiciones del apartado 2.7 no se aplicarán a los registros enviados a dicho depósito o almacenados en él;
 - c) usted tomará todas las medidas necesarias en el momento oportuno para permitir que los registros se envíen al repositorio según lo acordado con BT; y
 - d) usted se asegurará de que usted o el tercero designado se esfuerzan razonablemente por proteger el depósito de forma adecuada.
- 2.7.8 BT pondrá los registros a disposición de:
 - a) usted, o tecnologías de terceros, en su caso según lo acordado con usted; u
 - b) otros servicios que BT le preste y que no formen parte del Contrato, en su caso, según lo acordado con usted.

2.8 VPN

- 2.8.1 BT establecerá y configurará el acceso para el extremo en la nube de la VPN de conformidad con la norma técnica vigente de BT (VPN IPsec), tal como se establece en el Pedido:
 - a) para las sucursales;
 - b) para que los dispositivos de usuario accedan a través del software cliente VPN de acceso remoto GlobalProtect App;
 - c) cuando se requiera un certificado digital para la configuración remota de la VPN, deberá proporcionar a BT un certificado digital actualizado que se instalará en el software de gestión;
 - d) cuando usted proporcione el certificado digital, BT lo instalará en un plazo de siete días a partir de la fecha en que lo reciba;
- 2.8.2 En el plazo de un mes a partir de la fecha de expiración, deberá comunicar por escrito a BT si desea o no renovar su certificado digital.
- 2.8.3 Si desea renovar su certificado digital tal y en el Pedido se establece que es su responsabilidad proporcionarlo a BT, lo hará al menos siete días antes de la expiración del certificado digital original.
- 2.8.4 BT no será responsable de los problemas causados por certificados digitales caducados si:
 - a) no confirma a BT que desea renovar su certificado digital conforme al Apartado 2.8.2; o
 - b) no proporciona a BT un certificado digital actualizado de conformidad con el Apartado 2.8.3.

2.9 Identity Awareness

- 2.9.1 BT le proporcionará software que le permitirá redactar políticas de seguridad basadas en usuarios y grupos, y le ayudará a proteger sus activos aplicando medidas de seguridad basadas en el comportamiento.
- 2.9.2 Identity Awareness trabaja con un servidor de directorio activo para actualizar la información sobre la identidad de los usuarios.

2.10 Asignación de Grupos con Cloud Identity Engine

- 2.10.1 Si el cliente necesita agrupar usuarios y dispositivos para políticas independientes, BT utilizará Cloud Identity Engine para la Asignación de Grupos. BT tomará una copia de la agrupación requerida del cliente a través de AD/AAD/SAML y durante el periodo de configuración implementará las políticas requeridas dentro del Acceso Prisma.



- 2.10.2 Para recuperar información del servidor de directorio activo local, debe instalarse un agente de identidad en la nube que envíe la información cifrada a la aplicación del motor de identidad en la nube y elimine los datos una vez finalizada la transmisión.

3 Opciones de Servicio

- 3.1 BT le proporcionará cualquiera de las siguientes opciones ("Opciones de Servicio") según lo establecido en cualquier Pedido aplicable y de acuerdo con los detalles establecidos en dicho Pedido:

3.2 DLP (Prevención de Pérdida de Datos)

- 3.2.1 BT configurará el CSP a petición del Cliente para proteger la información confidencial contra el acceso no autorizado, el uso indebido, la extracción o el uso compartido.

3.3 IDS (Sistema de Detección de Intrusiones) /IPS (Sistema de Prevención de Intrusiones)

- 3.3.1 BT le proporcionará un Sistema de Detección de Intrusiones (IDS) y un Sistema de Prevención de Intrusiones (IPS) que bloquea la explotación de vulnerabilidades, ataques conocidos y ataques de día cero, incluido el malware y las vulnerabilidades subyacentes.

- 3.3.2 Las firmas se actualizan continuamente desde el servicio de prevención de malware WildFire.

3.4 Eagle-i

- 3.4.1 Eagle-i es una opción de servicio sólo para los Niveles de Servicio Foundation Plus y Premium, tal y como se establece en el formulario del Pedido.

- 3.4.2 Si, como parte de su Pedido, ha seleccionado el Nivel de Servicio Foundation Plus, BT deberá:

- supervisar Prisma Events y enriquecerse con la inteligencia sobre amenazas de BT;
 - alerarle de Incidencias de Seguridad de alta prioridad; y
 - en su caso, recomendar una propuesta de Medida de Mitigación.
- d) A menos que haya solicitado el Nivel de Servicio Premium, usted será responsable de aplicar cualquier Medida de Mitigación.

- 3.4.3 Si, como parte de su Pedido, ha seleccionado el Nivel de Servicio Premium, además de lo indicado en 3.4.1, sujeto a acuerdo previo, y su gobernanza de control de cambios, BT puede aplicar esta Medida de Mitigación realizando los cambios oportunos en la política de seguridad u otros servicios de Eagle-i en el Nivel de Servicio Premium.

- 3.4.4 Para evitar cualquier duda, no se ofrecerá ningún Nivel de Servicio de Disponibilidad ni Crédito de Servicio de Disponibilidad en relación con el Servicio Eagle-i.

3.5 SaaS en línea

- 3.5.1 Solución SaaS en línea que ayuda a los usuarios protegiendo las aplicaciones SaaS autorizadas y no autorizadas y preservando el cumplimiento de forma coherente en la nube, al tiempo que detiene las amenazas a los usuarios y las aplicaciones de información confidencial, según lo establecido en su Política de Seguridad del Cliente.

3.6 VPN de Emplazamiento a Emplazamiento

- 3.6.1 Para VPN de Emplazamiento a Emplazamiento (Conectividad de Sucursal a Sucursal) se debe ordenar un componente adicional para permitir que Prisma Access inspeccione consistentemente todo el tráfico a través de todos los puertos y proporcione una red bidireccional para permitir el tráfico de sucursal a sucursal, así como el tráfico de sucursal a oficina central.

3.7 Inicio rápido de Prisma Access

- 3.7.1 BT le proporcionará Servicios Profesionales (Inicio Rápido) para ayudarle en la instalación y configuración iniciales de las VPN y la conectividad del Servicio. Si se solicita, BT contratará los servicios profesionales de Palo Alto Networks para que le proporcionen servicios profesionales (Inicio Rápido) que le ayuden en la instalación y configuración iniciales de las VPN y la conectividad del Servicio.

3.8 Conexión de Servicio.

- 3.8.1 BT proporcionará una conexión de servicio a su centro de datos para acceder a aplicaciones internas y servicios de autenticación basados en el paquete seleccionado por usted.

3.9 Cogestión:

- 3.9.1 BT le proporcionará un perfil RBAC ("**Perfil de control de cuentas basado en funciones**") para un máximo de 5 usuarios designados autorizados en su Portal de Clientes. Los usuarios que utilicen el perfil RBAC tendrán acceso restringido para implementar Cambios Simples. Si solicita Co-Gestión:

- usted será responsable de asegurarse de que sus Usuarios designados autorizados completen la formación del Portal del Cliente disponible a través del Proveedor, corriendo usted con los gastos, antes de que se permita a los Usuarios aplicar Cambios Simples;
- BT le proporcionará por separado una guía del usuario en la que se detalla cómo gestionar los Cambios Simples;
- en contraposición a lo establecido en el apartado 6.3 del Anexo del Servicio BT Managed Security, usted será responsable de aplicar los Cambios Simples, incluido el impacto de dichos cambios, y BT no será responsable de ninguna consecuencia derivada de esta acción, incluidos, entre otros, los problemas de rendimiento o las interrupciones del Servicio, y



- d) si un Cambio Simple implementado por cualquier Usuario utilizando el Perfil RBAC ha dado lugar a una Incidencia:
 - i. notificará la Incidencia a BT;
 - ii. BT prestará asistencia para resolver la Incidencia de conformidad con el apartado 5.2 del Anexo del Servicios BT Managed Security, utilizando la capacidad de auditoría y registro del Portal del Cliente para respaldar el análisis de la causa raíz realizado para confirmarlo; y
 - iii. BT se reserva el derecho a aplicar los cargos aplicables a cualquier acción correctiva que fuera necesaria para rectificar.

3.10 Eagle-i- Mitigación Cooperativa

- 3.10.1 Para los niveles de servicio Premium, puede seleccionar Mitigación Cooperativa en el pedido. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 12.1.6, en caso de que se detecte una Incidencia, BT aplicará Medidas de Mitigación en Dispositivos de Punto Final o Identidades de Usuario Final específicos identificados por BT en los que:
 - a) se contendrá el impacto de la Incidencia detectada; y
 - b) BT realizará los cambios oportunos en la política de seguridad o en otros servicios de Eagle-i en el Nivel de Servicio Premium.

4 Límite de Gestión del Servicio

- 4.1 BT prestará y gestionará el Servicio tal y como se establece en este Anexo y en el Pedido. El Límite de Gestión del Servicio es el punto en el que el tráfico entra y sale de la infraestructura propiedad del Proveedor o es controlada por éste ("**Límite de Gestión del Servicio**").
- 4.2 BT no tendrá responsabilidad alguna por el Servicio fuera de los Límites de Gestión del Servicio, incluidos:
 - 4.2.1 problemas en las máquinas de los Usuarios (por ejemplo, sistema operativo, lenguajes de codificación y configuración de seguridad);
 - 4.2.2 conectividad de red de extremo a extremo (por ejemplo, su red o equipo de red, conectividad a Internet);
 - 4.2.3 gestión de fuentes de identidad;
 - 4.2.4 titularidad de la póliza; o
 - 4.2.5 análisis de la información de seguridad y gestión de eventos.
- 4.3 BT no garantiza que el Servicio detecte o bloquee todas las amenazas maliciosas.
- 4.4 BT no hace ninguna declaración, ya sea expresa o implícita, sobre la interoperabilidad entre el Servicio y cualquier Equipo del Cliente.
- 4.5 Aunque el Servicio Eagle-i (si se selecciona como parte de su Pedido) tiene como objetivo reducir significativamente el impacto de las amenazas en el dispositivo de punto final o las Identidades de usuario final identificadas a BT, BT no hace ninguna declaración ni ofrece garantías, ya sean expresas o implícitas, de que se mitigarán todas las amenazas.
- 4.6 Cuando seleccione Mitigación Cooperativa con Servicios de categoría Premium, la responsabilidad de BT se limitará a proporcionar Mitigación Cooperativa en Dispositivos de punto final o Identidades de usuario final distintos de los que BT haya identificado como excluidos, y BT no será responsable de ningún impacto en otros Dispositivos de punto final excluidos ni en ningún otro Equipo de su propiedad o de su red más amplia. Si ha seleccionado que desea aprobar cada Medida de Mitigación, BT sólo aplicará dicha Medida de Mitigación una vez que haya dado su aprobación.
- 4.7 Determinadas Opciones de Servicio pueden requerir que disponga de un Equipo de cliente específico que cumpla unas especificaciones mínimas, comunicadas por BT o el Proveedor, para beneficiarse de todas sus funciones. BT no será responsable de la imposibilidad de prestar el Servicio o de la degradación del mismo si utiliza el Servicio sin el Equipo de cliente necesario.

5 Servicios asociados

- 5.1 Usted dispondrá de los siguientes servicios que se conectarán al Servicio y que son necesarios para que éste funcione, y se asegurará de que dichos servicios cumplen los requisitos técnicos mínimos que especifique BT:
 - 5.1.1 conexión a Internet;
 - 5.1.2 dirección IP pública; y
 - 5.1.3 subredes IP disponibles para Prisma Access para enrutar el tráfico a sus redes remotas;
 - 5.1.4 en función de las Opciones de Servicio que seleccione, cualquier Equipo del cliente del que BT o el Proveedor le informen según lo establecido en el Párrafo 4.7.
(cada uno de ellos un "**Servicio de Habilitación**").
- 5.2 Si BT le proporciona otros servicios distintos del Servicio (incluidos, entre otros, los Servicios de Habilitación), el presente Anexo no se aplicará a dichos servicios, que se registrarán por sus propias condiciones.

6 Mejora continua

6.1 Proceso de Gestión de Cambios del CSP

- 6.1.1 Las siguientes disposiciones sustituyen a esta disposición en el Anexo de Seguridad Gestionada.
- 6.1.2 BT introducirá cambios en los CSP en respuesta a su solicitud de acuerdo con el siguiente proceso:
 - a) el Interlocutor Autorizado del Cliente presentará solicitudes de cambio de CSP a través del Portal de Seguridad, proporcionando detalles suficientes e instrucciones claras sobre los cambios necesarios. Si BT tiene conocimiento de que no puede acceder al Portal de Seguridad, o si usted se lo comunica, BT le dirigirá al personal de BT adecuado para que revise su solicitud;
 - b) BT comprobará la complejidad de cada solicitud y evaluará si el cambio debe completarse mediante el Proceso de Gestión de Cambios del CSP o si es necesario proceder de conformidad con la cláusula 31 (Modificación del Servicio) de las Condiciones Generales;
 - c) sólo los cambios del CSP en los conjuntos de reglas que definen el funcionamiento del Servicio se completarán a través del Proceso de Gestión de Cambios del CSP;
 - d) cualquier cambio que solicite y que requiera cambios físicos en el Servicio, incluidas las actualizaciones de dispositivos de seguridad o la reorganización de redes LAN, hardware adicional o licencias, se llevará a cabo de conformidad con la Cláusula 31 (Modificación del Servicio) de las Condiciones Generales; y
 - e) BT puede proporcionarle servicios profesionales por un cargo adicional, a petición suya, para ayudarle a redactar su solicitud de cambio.
- 6.1.3 Cualquier cambio en los CSP se llevará a cabo con sujeción al siguiente proceso:
 - a) BT proporcionará acceso seguro al Portal de Seguridad a todos los Interlocutores del Cliente previamente acordados y autorizados para que pueda enviar sus solicitudes de cambio.
 - b) El Interlocutor del Cliente podrá presentar solicitudes de modificación de la(s) CSP(s) a través del Portal de Seguridad o directamente al Responsable de Optimización de la Seguridad.
 - c) Cambios Simples sujetos a la política de uso razonable establecida en el apartado 6.1.1.1.f), están incluidos en los Cargos.
 - d) Las solicitudes de Cambios Complejos se tramitarán de acuerdo con la cláusula 31 (Modificación del Servicio) de las Condiciones Generales y BT le cobrará el coste de implementación de los cambios complejos.
 - e) BT comunicará el estado de las solicitudes de cambio por correo electrónico al Interlocutor del Cliente que solicita el cambio y el estado estará disponible también en el Portal de Seguridad durante un periodo de seis meses.
 - f) BT aplicará las siguientes restricciones de **"uso razonable"** ("**Política de Uso Razonable**") para los cambios en los CSP:
 - iv. usted no planteará solicitudes de cambio estándar con una frecuencia superior a ocho por mes natural por Dispositivo de Seguridad ;
 - v. no planteará solicitudes de Cambio Urgente con una frecuencia superior a dos por mes natural por Dispositivo de Seguridad;
 - vi. cuando las mediciones de BT muestren que las solicitudes de cambio se plantean con mayor frecuencia que la establecida en los apartados 6.1.2.f.i y 6.1.2.f.ii, BT podrá, bien:
 - a) acumular sus solicitudes durante un periodo de tiempo, de modo que puedan aplicarse con mayor eficacia. En este caso, pueden producirse retrasos en la ejecución.
 - b) revisar sus necesidades y acordar con usted un proceso de aplicación alternativo adecuado y los gastos asociados.
 - g) Usted no realizará, y se asegurará de que los Usuarios con acceso al Portal de Seguridad tampoco lo hagan, ningún cambio no autorizado.
 - h) BT tramitará los cambios permitidos en virtud de la Política de Uso Razonable en los plazos de aplicación previstos.
 - i) BT hará todo lo que esté en su mano para aplicar un Cambio de Emergencia lo antes posible. BT podrá cobrarle el coste de implementación de un Cambio de Emergencia.
 - j) Se considerará que ha aprobado todos los cambios del CSP que envíe a BT.
 - k) Usted es responsable del impacto de la aplicación de los cambios por parte de BT y BT no es responsable de ninguna consecuencia derivada del impacto de la aplicación de los cambios.

7 Términos específicos

7.1 Periodo Mínimo de Servicio y Periodos de Renovación



- 7.1.1 Podrá solicitar una ampliación del Servicio para un Período de Renovación mediante Notificación por escrito a BT al menos 90 días antes de que finalice el Período Mínimo de Servicio o el Período de Renovación ("**Notificación de Renovación**").
 - 7.1.2 Si emite una Notificación de Renovación de conformidad con el apartado 7.1.1, BT prorrogará el Servicio durante el Período de Renovación y ambos continuaremos cumpliendo nuestras obligaciones de conformidad con el Contrato.
 - 7.1.3 Si no emite una Notificación de Renovación de conformidad con el apartado 7.1.1, BT dejará de prestar el Servicio a las 23:59 horas del último día del Período Mínimo de Servicio o del Período de Renovación posterior.
 - 7.1.4 BT podrá proponer cambios en este Anexo o en las Tarifas (o en ambos) notificándoselo al menos 90 días antes del final del Período Mínimo de Servicio y de cada Período de Renovación ("**Notificación de Modificación**").
 - 7.1.5 En un plazo de 30 días a partir de cualquier notificación de modificación, deberá presentar una notificación a BT:
 - a) aceptando los cambios propuestos por BT, en cuyo caso dichos cambios se aplicarán a partir del inicio del siguiente Período de Renovación; o bien
 - b) rescindir el Contrato al finalizar el Período Mínimo de Servicio o el Período de Renovación, según corresponda.
 - 7.1.6 Si uno de nosotros notifica al otro su intención de rescindir el Servicio de conformidad con el Párrafo 7.1.1 o el apartado 7.1.5, BT dejará de prestar el Servicio a las 23:59 horas del último día del Período Mínimo de Servicio o del Período de Renovación posterior, según corresponda.
- 7.2 GDPR**
- 7.3.1 A los efectos del presente Acuerdo, BT será el Encargado del Tratamiento de Datos y el Cliente será el Responsable del Tratamiento de Datos según lo dispuesto en nuestras Condiciones Generales.
- 7.3 Propiedad Intelectual de los Proveedores**
- 7.3.1 El Proveedor utiliza:
 - a) nombres de productos asociados al Servicio y otras marcas comerciales;
 - b) determinadas informaciones sonoras y visuales, documentos, programas informáticos y otras obras de autor; y
 - c) otra tecnología, software, hardware, productos, procesos, algoritmos, interfaces de usuario, know-how y otros secretos comerciales, técnicas, diseños, invenciones y otro material o información técnica tangible o intangible, (en conjunto, la "**Tecnología del Proveedor**").
 - 7.3.2 La Tecnología del Proveedor está protegida por derechos de propiedad intelectual propiedad del Proveedor o cedidos bajo licencia por éste ("**Derechos de Propiedad Intelectual del Proveedor**").
 - 7.3.3 Todos los derechos, títulos e intereses sobre el Software y el Software de Servicio, así como todos los Derechos de Propiedad Intelectual del Proveedor asociados, seguirán perteneciendo en todo momento al Proveedor y a sus licenciantes y, aparte de los derechos concedidos en el presente Contrato, usted no adquirirá ningún otro derecho, expreso o implícito, sobre el Servicio.
- 7.4 Uso Aceptable del Proveedor**
- 7.4.1 Usted utilizará el Servicio exclusivamente para sus fines comerciales y sólo permitirá el acceso al Servicio a sus empleados, agentes y terceros.
 - 7.4.2 Usted no permitirá ni animará a los Usuarios a:
 - a) modificar, copiar o realizar trabajos derivados basados en la Tecnología del Proveedor;
 - b) desensamblar, realizar ingeniería inversa o descompilar cualquier parte de la Tecnología del Proveedor;
 - c) crear "**enlaces**" de Internet hacia o desde el Servicio, o "**enmarcar**" o "**reflejar**" cualquier contenido del Proveedor que forme parte del Servicio (que no sea en su propia intranet interna); o
 - d) utilizar el Servicio para realizar consultas automáticas a sitios web.
 - 7.4.3 BT, o el Proveedor, podrán bloquear las Direcciones IP de origen o suspender su acceso al Servicio si el uso que hace del mismo no se ajusta a lo dispuesto en el presente Contrato.
- 7.5 Fecha Objetivo del Cliente**
- 7.5.1 Si solicita un cambio en el Servicio o en cualquier parte del mismo, BT podrá revisar la Fecha Objetivo del cliente para adaptarla a dicho cambio.
 - 7.5.2 BT podrá acelerar la entrega del Servicio por motivos operativos o en respuesta a una solicitud suya, pero esto no revisará la Fecha objetivo del cliente.
- 7.6 CLUF**
- 7.6.1 BT sólo proporcionará el Servicio si usted ha suscrito el contrato de licencia de usuario final con el Proveedor en la forma establecida en https://www.paloaltonetworks.com/content/dam/pan/en_US/assets/pdf/legal/palo-alto-networks-end-user-license-agreement-eula.pdf, tal y como pueda ser modificado o complementado en cada momento por el Proveedor ("**CLUF**").

- 7.6.2 Usted observará y cumplirá el CLUF para cualquier uso del Software aplicable.
- 7.6.3 Usted reconoce que el CLUF contiene el acuerdo de Tratamiento de Datos que rige el Tratamiento de sus Datos Personales por parte del Proveedor. El Anexo de Tratamiento de Datos de BT aplicable a este Servicio establece las obligaciones del Tratamiento de BT y de cualquier otro Subencargado (si procede).
- 7.6.4 Además de lo indicado en la cláusula 15 de las Condiciones Generales, si no cumple el CLUF, BT podrá restringir o suspender el Servicio previo aviso razonable, y:
- continuará pagando los Cargos por el Servicio hasta el final del Periodo Mínimo de Servicio; y
 - BT puede cobrar una tarifa de reinstalación para reiniciar el Servicio.
- 7.6.5 Usted suscribirá el CLUF en su propio beneficio y los derechos, obligaciones, reconocimientos, compromisos, garantías e indemnizaciones otorgados de conformidad con el CLUF son entre usted y el Proveedor y usted tratará con el Proveedor con respecto a cualquier pérdida o daño sufrido por cualquiera de los dos, ya que dicha pérdida o daño no será oponible a BT.
- 7.6.6 En caso de que el CLUF se presente en una función de "clic para aceptar" y usted solicite a BT que configure o instale el Software en su nombre, por el presente documento autoriza expresamente a BT a hacerlo como su agente y a vincularse al CLUF.
- 7.7 Direcciones IP y Nombres de Dominio**
- 7.7.1 Excepto en el caso de las Direcciones IP registradas expresamente a su nombre, todas las Direcciones IP y Nombres de Dominio disponibles con el Servicio seguirán siendo en todo momento propiedad de BT o de los Proveedores de BT y son intransferibles.
- 7.7.2 Todos sus derechos de uso de Direcciones IP o Nombres de Dominio cesarán a la terminación o expiración del Servicio.
- 7.7.3 BT no puede garantizar que cualquier Nombre de Dominio solicitado esté disponible en el Registro Regional de Internet aplicable o aprobado para su uso, y BT no es responsable de ningún fallo en el proceso de registro, transferencia o renovación del Nombre de Dominio.
- 7.7.4 Usted garantiza que es el propietario, o que está autorizado por el propietario, de la marca o nombre que desea utilizar como Nombre de Dominio.
- 7.7.5 Usted pagará todas las tasas asociadas al registro y mantenimiento de su Nombre de Dominio, y reembolsará a BT todas y cada una de las tasas que BT pague a cualquier Registro Regional de Internet aplicable, y posteriormente pagará dichas tasas directamente al Registro Regional de Internet aplicable.
- 7.8 Recursos independientes del proveedor**
- 7.8.1 Si necesita Recursos Independientes del Proveedor (RIP) con el Servicio:
- responderá a cualquier solicitud de información de BT para que ésta pueda mantener actualizados los registros de inscripción;
 - se asegurará de que se proporcionan a BT datos de registro actualizados y acepta que parte o la totalidad de estos datos de registro se publiquen en la base de datos del Registro Regional de Internet aplicable;
 - no cederá ninguna parte de los RIP a terceros;
 - pagará a BT las tasas de registro que se apliquen a los RIP;
 - si no es posible ponerse en contacto con usted o no abona las tasas de registro aplicables a BT, los RIP volverán por defecto al Registro Regional de Internet correspondiente;
 - su uso de los RIP está sujeto a las políticas del Registro Regional de Internet aplicable; y
 - si no sigue alguna de las políticas del Registro Regional de Internet correspondiente, los RIP volverán al Registro Regional de Internet correspondiente y BT podrá rescindir el Contrato de conformidad con la cláusula 18 de las Condiciones Generales.
- 7.9 Facturación**
- 7.9.1 A menos que se establezca lo contrario en cualquier Pedido aplicable, BT le facturará los siguientes Cargos por los importes establecidos en cualquier Pedido aplicable:
- El cargo por configuración inicial se cobrará al final de la fase de configuración inicial como cargo único a mes vencido;
 - Los Cargos Recurrentes, excepto los Cargos por Uso, mensualmente por adelantado;
 - Los Cargos por Uso están incluidos en la tarifa (sujetos a una política de uso razonable) y se facturan mensualmente por adelantado;
 - Cargos por Servicios Profesionales;
 - Cargos por desinstalación en un plazo de 60 días a partir de la desinstalación del Servicio; y
 - cualquier Cargo por Rescisión incurrido de acuerdo con el Párrafo 9.5 del Servicio Managed Security, tras la terminación del Servicio correspondiente.
- 7.9.2 BT podrá facturarle cualquiera de los siguientes Cargos, además de los establecidos en cualquier Pedido aplicable:
- Cargos por la puesta en servicio del Servicio de conformidad con el apartado 11.1, fuera del horario comercial;



7.9.3 Cuando BT haya acordado que el Servicio se incluya en uno de los paquetes o planes de precios estándar de BT, durante el periodo en que el Servicio esté incluido en el paquete o plan de precios, los Cargos especificados en el Anexo podrán ser modificados por los términos del paquete o plan de precios y, una vez finalizado el paquete o plan de precios, los Cargos volverán a ser los especificados en el Anexo.

8 PCI DSS

- 8.1 El Servicio no cumple la normativa PCI DSS, ni está diseñado para cumplirla, y usted no utilizará el Servicio para procesar, almacenar o transmitir datos de titulares de tarjetas o datos sujetos a la normativa PCI DSS.
- 8.2 Usted será responsable de garantizar que el Servicio no afecte a la seguridad de cualquier otro servicio que pueda tener y que contenga datos sujetos a PCI DSS.
- 8.3 Usted eximirá a BT de cualquier reclamación, coste o responsabilidad en que incurra como resultado de que usted almacene, procese o transmita datos sujetos a PCI DSS.

9 Conformidad y Uso de las Exportaciones

- 9.1 Los siguientes Párrafos se aplican además de las Obligaciones Regulatorias:
- 9.2 Usted no permitirá que sus Usuarios accedan o utilicen el Servicio infringiendo las leyes de control de exportaciones o sanciones económicas de EE.UU. u otras leyes aplicables.
- 9.3 Usted no accederá ni utilizará el Servicio, ni permitirá que sus Usuarios accedan o utilicen el Servicio, directa o indirectamente, si usted o sus Usuarios se encuentran en cualquier jurisdicción en la que la prestación del Servicio esté prohibida en virtud de la Legislación Aplicable, incluidas las leyes de EE.UU. ("**Jurisdicción Prohibida**"), y que usted no proporciona, directa o indirectamente, acceso al Servicio a ningún gobierno, entidad o individuo ubicado en cualquier Jurisdicción Prohibida.
- 9.4 Usted garantiza que:
 - a) usted no figura en ninguna lista del gobierno de EE.UU. de personas o entidades a las que se prohíbe recibir exportaciones de EE.UU., ni realizar transacciones con ninguna persona de EE.UU.; y
 - b) usted no es nacional de ninguna Jurisdicción Prohibida ni una empresa registrada en ella.
- 9.5 **Exportación de Contenidos mediante Servicios en la Nube**
 - 9.5.1 El Servicio comprende un servicio en la nube que utiliza software y tecnología que pueden estar sujetos a las leyes de control de exportaciones de varios países. Usted es el único responsable de cualquier cumplimiento normativo relacionado con la forma en que utiliza el Servicio y la ubicación en la que se utiliza el Servicio, incluido el acceso de los Usuarios al Servicio y de su Contenido transferido o procesado utilizando el Servicio, incluida cualquier publicación de dicho Contenido.
 - 9.5.2 El usuario mantendrá indemne a BT de todas las reclamaciones, pérdidas, costes o responsabilidades que se interpongan contra BT como consecuencia del incumplimiento por su parte de cualquier ley (incluidas las leyes sobre sanciones y control de exportaciones) de cualquier país al que utilice, acceda o transfiera Contenido, o que se deriven de dicho incumplimiento o estén relacionados con él.

10 Modificaciones de la lista de servicios gestionados de seguridad de BT

10.1 La cláusula 2.1 del Anexo del Servicio BT Managed Security se sustituye por el texto siguiente:

" 2 Niveles de servicio graduados

Usted elegirá uno de los Niveles de Servicio Graduados, algunas de cuyas características se indican en la tabla siguiente, para utilizarlo con su Servicio Asociado según lo establecido en cualquier Pedido aplicable:

	Foundation	Foundation Plus	Premium
Configuración inicial de los Servicios Asociados según lo establecido en el Apartado 3			
Política de Seguridad del Cliente			
Servicios Asociados	Políticas estándar de buenas prácticas	Política de seguridad personalizable	Política de seguridad personalizable
Despliegue Controlado de los Servicios Asociados según lo dispuesto en el Apartado 4			
El Despliegue Controlado del Periodo de Optimización del CSP comienza una vez finalizada la Configuración Inicial.			
Servicios Asociados			
Despliegue controlado del Periodo de Optimización del CSP	Hasta 5 días	Hasta 30 días	Hasta 30 días
Prueba y ajuste CSP conjuntos de BT y el Cliente	✘	✓	✓
Seguimiento y gestión de los servicios asociados, tal como se establece en el apartado 5			



	Foundation	Foundation Plus	Premium
Inteligencia sobre Amenazas a la Seguridad	N/A	Boletines e informes de inteligencia sobre amenazas	Boletines e informes de inteligencia sobre amenazas
Incidencias en la Gestión del Servicio			
Service Desk 24x7x365	x	✓	✓
Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)	N/A	BT selecciona el SOC adecuado	BT selecciona el SOC adecuado
Idioma del Service Desk	N/A	Según lo acordado con BT (inglés por defecto)	Según lo acordado con BT (inglés por defecto)
Vigilancia Proactiva			
Vigilar los problemas inminentes que puedan afectar a los Servicios Asociados	x	✓	✓
	N/A	Seguimiento de las solicitudes de los Servicios Asociados	Igual que Foundation Plus
Actualizaciones de Firmas	Las actualizaciones de las firmas serán aplicadas automáticamente por el proveedor		
Captura de Registros			
Disponibilidad de troncos a petición incluida en el precio.	N/A	Registros operativos 30 días	Registros operativos 30 días
Mejora continua de los Servicios Asociados según lo establecido en el apartado 6			
Reseñas sobre BT Managed Security Service y Servicios Asociados	N/A	Trimestral	A intervalos acordados por ambos
Gestión del Cambio	N/A	a través del Portal de Seguridad o del personal competente de BT	a través del Portal de Seguridad o del personal competente de BT

2.2 Las disposiciones relativas a Foundation se aplicarán a Foundation Plus y Premium y las disposiciones de Foundation Plus se aplicarán a Premium. En caso de conflicto entre las disposiciones de los niveles de servicio escalonados, el orden de prioridad de la disposición pertinente, la más alta en primer lugar, será:

- Premium;
- Foundation Plus; y
- Foundation.

2.3 Cada Pedido de un Nivel de Servicio Graduado diferente formará un nuevo Contrato, ya que no puede tener más de un Nivel de Servicio Graduado formando parte de su Contrato."

10.2 La cláusula 3.1.10 del Anexo del servicio BT Managed Security se sustituye por el texto siguiente:

"3.1.10 Puede solicitar que BT, con un Cargo adicional:

- a) Designe a un gestor de proyectos de BT para que sea su único punto de contacto durante la Configuración Inicial. El gestor de proyectos de BT realizará cualquier actividad a distancia".

10.3 La cláusula 5.4 del Anexo del Servicio BT Managed Security se sustituye por el texto siguiente:

" 5.4 Actualizaciones de Firmas

BT identificará y aplicará las actualizaciones de firmas en los servicios asociados.

5.4.1 Las actualizaciones de firmas serán gestionadas por el Proveedor de BT.

5.4.2 Foundation, Foundation Plus y Premium

- a) Usted consiente que el Proveedor aplique automáticamente las Actualizaciones de Firmas.
- b) PAN aplicará la Actualización de Firmas en el momento que les convenga".



- 10.4 **La cláusula 5.5.3 del Anexo del Servicio BT Managed Security se sustituye por el texto siguiente:**
" 5.5.3 "Foundation Plus.
- a) BT pondrá a su disposición, si así lo solicita, los registros de amenazas operativas de los 30 días anteriores.
 - b) BT hará todo lo posible por transmitir y almacenar los registros de forma segura.
 - c) BT almacenará los registros en su estado bruto o los comprimirá si procede.
 - d) Deberá confirmar sus requisitos específicos de conexión en el momento de realizar el Pedido. BT podrá aplicar un Cargo por cualquiera de sus requisitos específicos que considere no estándar.
 - e) Si usted lo solicita y con sujeción a un Cargo adicional, los registros pueden ser enviados y almacenados en un repositorio en su Emplazamiento o en las instalaciones de terceros sobre la base de un diseño que sea acordado por ambos y:
 - i. BT no será responsable de los registros mientras se envíen o almacenen en dicho depósito;
 - ii. las demás disposiciones del apartado 2.7 no se aplicarán a los registros enviados a dicho depósito o almacenados en él;
 - iii. tomará todas las medidas necesarias en el momento oportuno para permitir que los registros se envíen al repositorio según lo acordado con BT; y
 - iv. se asegurará de que usted o el tercero designado se esfuerzan razonablemente por proteger el depósito de forma adecuada".
- 10.5 **La cláusula 5.7.1(b)(ii) del Anexo del Servicio BT Managed Security se sustituye por el texto siguiente:**
"5.7.1(b)(ii) fin de vida y fin de servicio de la Seguridad".
- 10.6 La cláusula 6.3.3(a) de las Anexo del Servicio BT Managed Security se sustituye por el texto siguiente:
"6.6.3(a) El Interlocutor del Cliente podrá presentar solicitudes de modificación del (los) CSP(s), ya sea a través del Portal de Seguridad o al Gestor de Optimización de la Seguridad."
- 10.7 Las siguientes disposiciones del Anexo de Servicio BT Managed Security no se aplicarán a los clientes del nivel Foundation:
- a) "**Supervisión y Gestión**" Apartado 5;
 - b) "**Revisiones**" Apartado 6.1;
 - c) "**Componentes del Servicio Estándar del Proceso de Gestión de Cambios del CSP**" Apartado 6.3;
 - d) "**Obligaciones del Cliente durante la Entrega**" Apartados 11.3.1, 11.3.2, 11.3.3 y 11.3.12.
- 10.8 Se suprimen las cláusulas siguientes por no ser aplicables a este Servicio:
- a) "**Configuración Inicial de los Componentes del Servicio Foundation**" Apartados 3.1.3 y 3.1.8 ;
 - b) "**Configuración Inicial de las Opciones de Servicio Foundation Plus**" Apartado 3.2.3 ;
 - c) "**Configuración Inicial Premium**" Apartado 3.3 ;
 - d) "**Supervisión Proactiva Foundation**" Apartado 5.3.1(c) ;
 - e) "**Captura de Registro Foundation Plus**" Párrafo 5.5.4(a) ;
 - f) "**Captura de Registro Premium**" Apartado 5.5.5 ;
 - g) "**Revisión de Mejora Continua Premium**" Apartado 6.1.3(d) ;
 - h) "**Mejora Continua de Gestión de Vulnerabilidades y Parcheado de Dispositivos de Seguridad**" Apartado 6.2;
 - i) "**Equipamiento**" Apartado 8 .



Parte B - Prestación y Gestión del Servicio

11 Obligaciones de BT

11.1 Puesta en Marcha del Servicio

Antes de la Fecha de Inicio del Servicio, BT configurará el servicio.

11.2 Durante el Funcionamiento

A partir de la Fecha de Inicio del Servicio, BT:

- 11.2.1 responderá y hará todo lo razonablemente posible para poner remedio de acuerdo con los Niveles de Servicio Graduados en el Párrafo 10.1 de este Anexo.
- 11.2.2 para Foundation Plus y Premium, le proporcionará informes generados en el software de gestión, que le serán enviados por correo electrónico a través del SOM de BT, compartidos en el portal de BT en función del nivel GSM seleccionado; y
- 11.2.3 en relación con los certificados necesarios para permitir el descifrado y cifrado del tráfico:
 - a) a petición suya, generará una solicitud de firma de certificado para que usted la cumplimente;
 - b) creará una copia de seguridad de la clave privada; y
 - c) cargará el certificado en el software de gestión cuando lo reciba de usted.
- 11.2.4 cuando usted haya elegido la Mitigación Cooperativa con el Nivel de Servicio Premium, aplicará la Medida de Mitigación tan pronto como sea técnicamente factible.

12 Sus Obligaciones

12.1 Prestación del Servicio

Antes de la Fecha de Inicio del Servicio y, en su caso, durante toda la prestación del Servicio, usted deberá:

- 12.1.1 modificar sus configuraciones de red para permitir el funcionamiento del Servicio;
- 12.1.2 definir sus CSP;
- 12.1.3 facilitar a BT la información necesaria para que BT pueda configurar el Servicio de conformidad con el Apartado 11.1;
- 12.1.4 para usuarios de Móviles, descargar e instalar la aplicación GlobalProtect;
- 12.1.5 en relación con los certificados necesarios para permitir el cifrado y descifrado del tráfico:
 - a) elegir el certificado adecuado, seleccionar la autoridad de certificación y gestionar el proceso de obtención del certificado;
 - b) asegurarse de que su método de certificación tiene una cadena de confianza válida para cualquier certificado proporcionado por el software de gestión;
 - c) renovar los certificados utilizando las solicitudes de firma de certificados con la autoridad de certificación;
 - d) verificar la identidad de la organización con la autoridad de certificación para la renovación del certificado;
 - e) descargar el nuevo certificado y enviarlo a BT a su debido tiempo para que BT pueda completar el proceso necesario antes de que caduque el antiguo certificado;
 - f) pagar el coste de la renovación del certificado directamente a la autoridad de certificación;
 - g) solicitar a BT que cargue el certificado en el software de gestión a su debido tiempo para que pueda completar el proceso antes de que caduque el certificado antiguo;
 - h) notificar a BT cualquier revocación de certificado; y
- 12.1.6 cuando se haya solicitado la opción de Mitigación Cooperativa con Nivel de Servicio Premium:
 - a) indicar en la Orden los Dispositivos de Punto Final o Identidades de Usuario Final específicos apropiados que están excluidos para los que BT no está autorizada a tomar ninguna Medida de Mitigación en relación con controles de seguridad específicos;
 - b) seleccionar en la Orden si la autorización de BT del Párrafo 12.1.6(a) se realizará automáticamente o estará sujeta a su aprobación; y
 - c) proporcionar de forma segura a BT las credenciales de acceso necesarias a las plataformas que utiliza para realizar cambios de política en los puntos finales o Identidades de Usuario Final que requieran Mitigación Cooperativa y notificar a BT cualquier cambio posterior en dichas credenciales.

12.2 Pruebas de Aceptación

- 12.2.1 Realizará las Pruebas de Aceptación del Servicio en un plazo de cinco Días Hábiles tras recibir la Notificación de BT de conformidad con el Apartado 12.2.1 ("**Período de Pruebas de Aceptación**").
- 12.2.2 El Servicio será aceptado por usted si confirma su aceptación por escrito durante el Período de Prueba de Aceptación o se considerará aceptado por usted si no notifica lo contrario a BT antes de que finalice el Período de Prueba de Aceptación.
- 12.2.3 Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 12.2.3.b, la Fecha de Inicio del Servicio será la primera de las siguientes:

- a) la fecha en que usted confirme o BT considere que acepta el Servicio por escrito de conformidad con el Párrafo 12.2.2; o
 - b) la fecha del primer día siguiente al Periodo de Pruebas de Aceptación.
- 12.2.4 Si, durante el Periodo de Pruebas de Aceptación, usted notifica a BT que no se han superado las Pruebas de Aceptación, BT subsanará la no conformidad sin demoras indebidas, le notificará que BT ha subsanado la no conformidad y le informará de la Fecha de Inicio del Servicio.

12.3 Durante el Funcionamiento

A partir de la Fecha de Inicio del Servicio, usted deberá:

- 12.3.1 para los usuarios de Foundation Plus y Premium, asegurarse de que los usuarios comunican las Incidencias al Interlocutor del Cliente y no al Service Desk;
- 12.3.2 en el caso de los usuarios Foundation Plus y Premium, asegurarse de que el Interlocutor del Cliente reciba los informes de Incidencias de los Usuarios y los transmita al Service Desk utilizando los procedimientos de notificación acordados entre ambas partes, y que esté disponible para todas las comunicaciones posteriores de gestión de Incidencias;
- 12.3.3 notificar a BT cualquier trabajo planificado que pueda afectar al funcionamiento del Servicio. Si cualquier trabajo planificado crea un fallo, BT no será responsable de ninguna interrupción del servicio;
- 12.3.4 proporcionar:
 - a) la conectividad a la pasarela de servicios para usuarios móviles; y
 - b) los dispositivos locales utilizados como puntos de terminación de los túneles IPSec utilizados por las conexiones de servicio y las conexiones de red remotas.
- 12.3.5 proporcionar la seguridad local entre microsegmentaciones de la red local;
- 12.3.6 notificar a BT la existencia de nuevos usuarios o emplazamientos y adquirir licencias adicionales según proceda;
- 12.3.7 proporcionar suficiente espacio de direcciones IP, que se recomienda sea el doble del número de usuarios, para garantizar que todos los dispositivos puedan conectarse correctamente; y
- 12.3.8 cuando solicite la opción de Mitigación Cooperativa con Nivel de Servicio Premium, informar a BT de cualquier cambio relacionado con Dispositivos de Punto Final o Identidades de Usuario Final específicos para los que BT esté autorizada a tomar Medidas de Mitigación.

12.4 Fin del Servicio

- 12.4.1 A la expiración o terminación del Servicio por cualquiera de nosotros, usted se encargará de que se vuelvan a emitir los certificados pertinentes, según proceda.
- 12.4.2 Cuando haya solicitado la Mitigación Cooperativa con los Servicios Premium, podrá deseleccionar la opción de Mitigación Cooperativa del Servicio total o parcialmente en cualquier momento, con sujeción a lo siguiente:
 - a) deberá notificarlo a BT y BT confirmará la fecha a partir de la cual se desactivará el componente de Medidas de Mitigación del Servicio;
 - b) eliminará las credenciales de acceso de BT a las Identidades de Dispositivo o Usuario Final;
 - c) a partir de la fecha de desactivación, será responsable de aplicar cualquier Medida de Mitigación que BT recomiende; y
 - d) para evitar cualquier duda, la anulación de la selección del componente de Mitigación Cooperativa del Servicio no dará lugar a ninguna reducción de los Cargos pagaderos de acuerdo con el Nivel de Servicio seleccionado.



Parte C - Objetivos y Niveles de Servicio

13 Modificaciones al Anexo del Servicio BT Managed Security Parte C

- 13.1 No existen Objetivos ni Niveles de Servicio para los Clientes Foundation. Si se aplican Niveles de Servicio a su Servicio, estos se establecerán en el Anexo sujetos a las dos cláusulas siguientes del Anexo del Servicio BT Managed Security que no se aplican a los Niveles de Servicio Foundation Plus y Premium:
- a) "**Objetivos y Niveles de Servicio de Entrega a tiempo**" Apartado 13
 - b) "**Objetivos y Niveles de Servicio de Solicitudes de Créditos de Servicio por Entrega a Tiempo**" Apartado 16

Parte D - Términos Definidos

14 Términos Definidos

Además de los términos definidos en las Condiciones Generales y en el Anexo, los términos en mayúsculas en este Anexo tendrán el significado que se indica a continuación (y en caso de conflicto entre estos términos definidos y los definidos en las Condiciones Generales, estos últimos tendrán prioridad a efectos de este Anexo). BT ha repetido en este Anexo algunas definiciones que ya figuran en las Condiciones Generales. De este modo, le resultará más fácil encontrar las definiciones al leer este Anexo.

"**Anexo**" hace referencia al Anexo del Servicio BT Managed Security.

"**Aplicación GlobalProtect**" hace referencia al software subyacente del Proveedor que proporciona acceso al Servicio para Usuarios de Móviles.

"**Asignación de Grupos**" significa comprender de qué grupo forma parte un usuario específico o varios para ayudar a la creación de políticas de seguridad eficaces.

"**Cadena de Confianza**": la plataforma del navegador comprueba si la plataforma del navegador confía explícitamente en la autoridad de certificación raíz.

"**Cambio Complejo**" es un cambio que no es un Cambio Simple, del que BT puede proporcionar ejemplos previa solicitud.

"**Cambio de Emergencia**" significa un Cambio Simple altamente crítico que debe implementarse tan pronto como sea posible específicamente para abordar un problema que tenga un impacto adverso en las operaciones comerciales, o para prevenir o resolver una incidencia P1.

"**Cambio Estándar**" significa, con respecto a un Cambio simple, las actualizaciones y modificaciones necesarias como resultado de los desarrollos previstos y las mejoras de seguridad.

"**Cambio Simple**" significa los Cambios Simples definidos por BT previa solicitud.

"**Cambio Urgente**" significa, con respecto a un Cambio Simple, las actualizaciones y modificaciones necesarias como resultado de actividades no planificadas o imprevistas, pero que no son críticas para mantener la seguridad de la organización.

"**Cargos de Desinstalación**" se refiere a los cargos que deberá abonar al desinstalar el Servicio y que son iguales a las tarifas vigentes en ese momento para los Gastos de Instalación en la fecha de desinstalación.

"**Cargos de Instalación**" se refiere a los Cargos establecidos en cualquier Pedido aplicable en relación con la instalación del Servicio.

"**Cargos por Uso**" se refiere a los Cargos por el Servicio o la parte aplicable del Servicio que se calculan multiplicando el volumen de unidades que usted utilizó o en las que incurrió en un periodo (por ejemplo, el número de agentes que utilizaron el Servicio, o el número de minutos durante los que se utilizó el Servicio) por la tarifa correspondiente establecida en cualquier Pedido aplicable.

"**Cargos Recurrentes**" son los Cargos por el Servicio o la parte aplicable del Servicio que se facturan repetidamente en cada periodo de pago (por ejemplo, al mes), tal como se establece en el Pedido aplicable.

"**Cloud Identity Engine**" Cloud Identity Engine permite a BT configurar una única fuente unificada de identidad de usuario. Esto proporciona escalabilidad y flexibilidad a medida que cambian los usuarios dentro de las organizaciones. Sincroniza la información de los usuarios directamente desde el propio Directorio Activo de la organización para garantizar que la información de los usuarios sea siempre precisa y esté actualizada. Para recuperar la información del usuario desde el servidor del Directorio Activo, se debe instalar un 'Cloud Identity Agent' para enviar la información a Prisma Access Cloud Identity Engine. Para garantizar una transmisión segura de los atributos, los datos se cifran de extremo a extremo durante la transmisión al Cloud Identity Engine y en el host del agente. El Cloud Identity Engine encripta localmente todos los datos del agente y elimina inmediatamente los datos locales encriptados una vez finalizada la transmisión.

"**CLUF**" tiene el significado que se le da en el Apartado 7.6.1.

"**Componentes de Servicio Estándar**" tiene el significado que se le da en el Apartado 2.

"**Condiciones Generales**" significa las condiciones generales a las que se adjunta este Anexo y que pueden encontrarse en www.bt.com/terms. Forman parte del Contrato.

"**CSP**" o "**Política de Seguridad del Cliente**" se refiere a su política de seguridad que contiene las reglas de seguridad, establecidas y de su propiedad, que se aplican al Software de Gestión y determinan el funcionamiento del Servicio.

"**Dirección IP**": número único en Internet de una tarjeta o controlador de red que identifica un dispositivo y es visible por todos los demás dispositivos en Internet.

"**Dispositivo de Seguridad**" hace referencia al Equipo de BT o al Equipo adquirido que BT gestiona en su nombre como parte del Servicio utilizado para aplicar los CSP. El dispositivo de seguridad puede ser físico o virtual.

"**Dispositivos**" significa cualquier equipo, incluidos, entre otros, ordenadores portátiles y servidores, utilizados por usted o sus empleados para proporcionar u obtener un acceso a sus aplicaciones, sistemas y plataformas.

"**Emplazamiento**" significa una ubicación en la que se presta el Servicio.

"**Equipo del Cliente**" significa cualquier equipo, incluido cualquier Equipo Adquirido y cualquier software, que no sea Equipo de BT, utilizado por usted en relación con un Servicio.

"**Eventos Prisma**" se refiere a los eventos de seguridad que provienen de la nube Prisma Access. Se trata de actividades notables que son relevantes para la seguridad del sistema o los datos de una organización. Esto puede incluir, por ejemplo, intentos de ataques.

"**Fecha Objetivo del Cliente**" hace referencia a la fecha objetivo proporcionada por BT en la que está previsto que comience la prestación del Servicio (o cada parte del Servicio, incluido a cada Emplazamiento).

"**Filtrado de URL del Cortafuegos y Control de Aplicaciones**" se define en el Apartado 2.3.

"**Gestor de Optimización de la Seguridad**" o "**SOM**" es el gestor de seguridad designado por BT que trabajará con usted para proporcionarle orientación sobre la mejora continua del Servicio que recibe de BT.

"**Horario Comercial**" significa entre las 08:00 y las 17:00 horas de un Día Hábil.

"**Identidades de Usuario Final**" significa los nombres de usuario y las contraseñas que utilizan sus empleados para acceder a sus aplicaciones, sistemas y plataformas.

"**Incidencia**" significa una interrupción imprevista o una reducción de la calidad del Servicio o de un elemento concreto del Servicio.

"**Incidencia de Seguridad**" es un único evento de seguridad no deseado o inesperado, o una serie de eventos, consistente en la explotación real o potencial (intento en curso) de una vulnerabilidad existente, y que tiene una probabilidad significativa de comprometer las operaciones de negocio y amenazar la seguridad de la información.

"**Inspección SSL/TLS**" tiene el significado que se le da en el Apartado 2.4.

"**Instancia de Panorama**": el dispositivo virtual que se encuentra dentro de la plataforma BT IMPPS.

"**Internet**" significa un sistema global de redes interconectadas que utilizan un Protocolo de Internet estándar para enlazar dispositivos en todo el mundo.

"**Internet Message Access Protocol Secure**" o "**IMAPS**" es un protocolo de correo utilizado para recibir correos electrónicos desde un servidor remoto a un cliente de correo local.

"**Latencia de Procesamiento de la Seguridad**" es el retraso entre la acción de un usuario y la respuesta de una aplicación web a dicha acción.

"**Mantenimiento Planificado**" se refiere a cualquier Mantenimiento que BT haya planificado realizar con antelación.

"**Medida de Mitigación**" significa un cambio que se recomienda para abordar una debilidad o vulnerabilidad potencial. Esta medida puede ser automatizada o manual y puede ser necesaria en el entorno del cliente o en el servicio gestionado.

"**Mitigación Cooperativa**" tiene el significado establecido en el Apartado 3.9.

"**Nombre de Dominio**": nombre legible en una página de Internet vinculado a una dirección IP numérica.

"**Notificación de Renovación**" tiene el significado que se le da en el Apartado 7.1.1.

"**Notificación de Modificación**" tiene el significado que se le da en el Apartado 7.1.4.

"**Opciones de Servicio**" tiene el significado que se le da en el Apartado 3.

"**Palo Alto Cloud Manager**" se refiere a un software proporcionado por Palo Alto Networks, que se utiliza para configurar y proporcionar información sobre la gestión continua.

"**Período de Pruebas de Aceptación**" tiene el significado que se le da en el Apartado 12.2.1.

"**Período de Renovación**" significa para cada Servicio, el período inicial de 12 meses siguiente al Período Mínimo de Servicio, y cada período subsiguiente de 12 meses.

"**Período Mínimo de Servicio**" significa un período de 12 meses consecutivos a partir de la Fecha de Inicio del Servicio, a menos que se establezca lo contrario en cualquier Pedido aplicable.

"**Plazo de Implementación Previsto**" hace referencia al plazo de implementación previsto a partir de la aceptación por parte de BT de su solicitud de cambio de CSP, tal y como se establece en la tabla del Anexo de Servicios.

"**POP**" significa punto de presencia para acceder al Servicio.

"**Portal de Seguridad**" hace referencia a una o varias páginas web que BT pone a su disposición para proporcionar una o varias funciones específicas en relación con el Servicio.

"**Post Office Protocol 3 Secure**" o "**POP3S**" es un protocolo de correo estándar utilizado para recibir correos electrónicos desde un servidor remoto a un cliente de correo local.

"**Prisma Access**" es un producto vendido por Palo Alto Networks. BT lo vende con un servicio gestionado dentro de la cartera de Managed Cloud Security.

"**Prisma Access Quickstart**" es el Componente de Servicio Estándar establecido en el Apartado 3.6.

"**Protocolo de Internet**" o "**IP**" significa un protocolo de comunicaciones para dispositivos conectados a Internet que especifica el formato de las direcciones y unidades de datos transmitidos.

"**Protocolo de Transferencia de Archivos**" o "**FTP**": protocolo de red estándar utilizado para transferir archivos de un host a otro host a través de una red basada en TCP, como Internet.

"**Protocolo Seguro de Transferencia de Hipertexto**" "**HTTPS**" significa un protocolo de comunicaciones para la comunicación segura a través de una red informática, con un despliegue especialmente amplio en Internet.

"**Proveedor**" se refiere a Palo Alto Networks Inc. con domicilio social en 4401 Great America Parkway, Santa Clara, California, 95054, EE.UU. o a Palo Alto Networks (Netherlands) B.V. con domicilio social en Oval Tower, 5th Floor, De Entrée 99-197, 1101HE Amsterdam, Países Bajos.

"**Pruebas de Aceptación**" se refiere a aquellas pruebas objetivas realizadas por usted que, una vez superadas, confirman que acepta el Servicio y que el Servicio está listo para su uso, salvo por cualquier no conformidad menor que se resolverá como Incidencia de conformidad con el Apartado 12.2.

"**Recursos Independientes del Proveedor**" o "**PIR**" significa recursos asignados a Usuarios que incluyen números de sistema autónomo, direcciones IPv4 independientes del proveedor, cualquier asignación de reparto, direcciones IPv6 de IXP independientes del proveedor y todos los futuros recursos independientes del proveedor.

"**Registro Regional de Internet**" significa una organización que gestiona la asignación y el registro de recursos de números de Internet dentro de una región concreta del mundo. Los recursos de números de Internet incluyen las direcciones IP y los números de sistema autónomo (AS).

"**Registros de Alertas**": registros que rastrean eventos de alerta (por ejemplo, detección de anomalías).

"**Registros de Auditoría**" son los registros que rastrean los cambios (por ejemplo, cambios en las reglas del cortafuegos) y los intentos de acceso (autenticación/autorización).

"**Registros Operativos**" son los registros que rastrean la actividad (por ejemplo, permitir/denegar en un cortafuegos).

"**Service Desk**" es el servicio de asistencia al que puede dirigirse para enviar solicitudes de servicio, notificar incidencias y formular preguntas sobre el Servicio.

"**Servicio de Habilitación**" tiene el significado que se le da en el Apartado 5.1.

"**Servicios Profesionales**" se refiere a aquellos servicios prestados por BT que son servicios relacionados con la mano de obra.

"**Servicios Profesionales (Quickstart)**" significa los servicios Prisma Access Quickstart prestados por el Proveedor.

"**Simple Mail Transfer Protocol Secure**" o "**SMTPS**" es un método para proteger el SMTP utilizando la seguridad de la capa de transporte.

"**Software de Gestión**" se refiere a Panorama Instance o a Palo Alto Cloud Manager.

"**SSL**" significa capa de conexión segura.

"**Stateful Firewall**" significa el Componente de Servicio Estándar tal y como se establece en el Apartado 2.6.

"**Ticket**": número de referencia único proporcionado por BT para una Incidencia y que también puede conocerse como "**número de referencia de avería**".

"**Tráfico Cifrado SSL**" se refiere al tráfico cifrado transferido a través de los siguientes protocolos que BT admitirá para la inspección SSL/TLS:

- (a) HTTPS;
- (b) SMTPS;
- (c) POP3S;
- (d) IMPAS; y
- (e) FTPS.

"**VPN**" significa una red privada virtual con el uso de cifrado para proporcionar una red de comunicaciones que parezca privada a sus Usuarios mientras se proporciona a través de una infraestructura de red que se comparte con otros Clientes. A menos que se acuerde lo contrario por escrito, sus comunicaciones a través de su VPN están restringidas a los Emplazamientos que pertenecen a su VPN.

"**WildFire**" proporciona cobertura frente a las amenazas de día cero mediante el análisis de sandbox basado en la nube sobre ejecutables sospechosos o enlaces incrustados ejecutándose en un entorno virtual controlado para detectar y bloquear las amenazas sin afectar al entorno del Cliente.



Parte E - Anexo sobre Tratamiento de Datos

1 Objeto del Tratamiento de Datos Personales

Este Anexo de Tratamiento de Datos establece los detalles relativos a cómo se tratan los Datos Personales del Cliente al proporcionar el servicio BT Managed Cloud Security (Prisma Access).

2 Duración del Tratamiento de Datos Personales

BT o su Subencargado del Tratamiento tratarán los Datos Personales del Cliente para el Servicio BT Managed Cloud Security (Prisma Access) tal y como se establece en el presente Anexo durante el tiempo que BT preste el Servicio BT Managed Cloud Security (Prisma Access) y durante el tiempo que BT pueda estar obligada a tratar los Datos Personales del Cliente de conformidad con la Legislación Aplicable.

3 Naturaleza y Finalidad del Tratamiento de Datos Personales

- 3.1 El Servicio le permite establecer reglas mediante las cuales el tráfico de red, los usuarios, los archivos, el acceso a aplicaciones o los dominios podrían ser bloqueados por los controles de seguridad aplicados según lo definido en su Política de Seguridad del Cliente.
- 3.2 Si solicita un módulo superpuesto de gestión y supervisión, y/o Eagle-I BT configurará el reenvío de registros desde Palo Alto Cortex Data a una SEIM de BT (sólo aplicable para los niveles GSM Foundation plus y Premium). Estos se enviarán a 2 destinos:
 - a) Plataforma de Registro Interna de BT en los centros de datos de BT en Reino Unido. Estos datos se utilizan para la seguridad y la supervisión basada en la salud. Además, se utilizarán para crear informes personalizados para los clientes como parte de su Servicio.
 - b) Eagle-i; para ofrecer un servicio de seguridad proactivo al Cliente. Si BT se limita a revenderle el Servicio, entonces BT no es ni Responsable ni Encargado del Tratamiento de Datos Personales.

4 Tipos de Datos Personales y Categorías de Interesados

- 4.1 Los tipos de Datos Personales del Cliente tratados por BT o sus Subencargados del Tratamiento o usted serán:
 - 4.1.1 Sitio web o dirección IP;
 - 4.1.2 Nombre;
 - 4.1.3 Dirección
 - 4.1.4 Número de teléfono;
 - 4.1.5 Dirección de correo electrónico;
 - 4.1.6 Cargo;
 - 4.1.7 Nombre de la empresa;
 - 4.1.8 Registros de contacto;
 - 4.1.9 Registros de uso (registros de llamadas, Internet o routers); y
 - 4.1.10 Gestión de identidades; perfiles de usuario.
 - 4.1.11 Detalles de la cuenta Registros de soporte/servicio
 - 4.1.12 General Nombre de la empresa/ Empresario Datos generales de localización Identificadores
 - 4.1.13 Dirección IP (para dispositivos de red) Dirección IP (relativa al dispositivo de un individuo) Dirección MAC Información de pago
 - 4.1.14 Datos de la cuenta bancaria, Datos de la tarjeta de pago
 - 4.1.15 Datos de Servicio/Producto, Contenido de las comunicaciones (de la red), Inferencias extraídas de los datos de servicio/producto, Datos de localización de la red
 - 4.1.16 Preferencias/Configuración de ajustes, Análisis de servicios/productos, Registros del Sistema, Datos de localización de Dispositivos, Weblogs de red, Datos de uso.
- 4.2 Los Datos Personales del Cliente afectarán a las siguientes categorías de Interesados:
 - 4.2.1 sus empleados;
 - 4.2.2 sus clientes o terceros; y
 - 4.2.3 cualquier Interesado (del que usted sea Responsable).



Anexo BT Managed Cloud Security (Prisma Access)

En virtud de lo cual, las Partes suscriben el presente documento por vía electrónica, siendo efectivo a partir de la fecha del segundo firmante.

Cliente [Incluya el nombre completo del cliente]	BT Global ICT Business España, S.L.U.
Firmado: (Representante autorizado)	Firmado: (Representante autorizado)
(Nombre)	Paul Rhodes
Representante legal	Representante legal