



## CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE FIREWALL

Las presentes Condiciones Generales, junto con las condiciones particulares que en su caso se acuerden entre las partes, regulan la prestación al **Ciente** por parte de Futura Service Provider, S.A. (en adelante, el **Operador**) de un Servicio Gestionado de Seguridad de Firewall que se realiza y despliega de forma remota en Cloud, constituyendo conjuntamente el contrato de prestación de servicios (en adelante, el **Contrato**).

**1. Objeto.** El presente Contrato tiene por objeto la prestación por parte del Operador de un servicio de firewall virtual contra amenazas de seguridad de Internet (en adelante, el **Servicio**).

**2. Domicilio.** A efectos de notificaciones, se considerará domicilio del Cliente y del Operador el que conste en la hoja de datos del Contrato. Como condición esencial del Contrato el Cliente debe ser residente en España, pudiendo el Operador denegar la prestación del Servicio desde que tenga conocimiento de que el Cliente no cumple este requisito.

**3. Servicio.** El Operador proporcionará un Servicio Gestionado de Seguridad perimetral de Firewall virtual basado en tecnología de Fortinet, y su servicio UTP (Unified Threat Protection) prestado desde infraestructuras titularidad del Operador o bajo su control, en un entorno Cloud, sin que exista instalación ni cesión del software al Cliente. Este servicio tiene por objeto el filtrado y control del tráfico de red que transite a través del acceso a Internet proporcionado por el Operador, incluyendo, entre otras funcionalidades IPS (Intrusion Prevention System), Antivirus/Anti-Malware, Protección contra botnets, FortiSandbox Cloud (detección), **Protección web avanzada:** (Filtrado web, Filtrado video y Control de aplicaciones), **Protección DNS, Anti-Spam** (correo malicioso) y **Defensa avanzada contra ransomware**, el Todo el despliegue del software se realizará de forma remota en la infraestructura del servicio en la nube del Operador. Al ser un entorno 100% virtual y gestionado a distancia, quedan excluidas todas las intervenciones físicas o instalaciones del cliente.

**4. Componentes del Servicio.** El Operador implementará el Firewall virtual, y suministrará los siguientes componentes de forma remota y dentro del alcance definido en el presente contrato: (i) **cortafuegos virtual** (dispositivo de Seguridad); infraestructura de seguridad titularidad del Operador, basada en tecnología Fortinet, desplegada y operada en sus propios sistemas o en entornos bajo su control, que presta al Cliente un servicio de filtrado y control del tráfico de red, sin que exista cesión, instalación ni acceso directo del Cliente al software; (ii) **despliegue en remoto.** El Operador desplegará una imagen de forma remota en la infraestructura del servicio, pondrá en marcha el cortafuegos virtual y establecerá su gestión a distancia mediante una dirección IP; (iii) **gestión de incidencias en remoto:** servicio de monitorización y soporte técnico remoto, disponible 24/7 para la detección, gestión y en su

caso, resolución de incidencias que afecten exclusivamente al funcionamiento del Firewall virtual y los elementos gestionados por el Operador; (iv) **actualizaciones e informes.** El Operador identificará e implementará a distancia las actualizaciones de firmas de seguridad y proporcionará informes sobre el rendimiento del Firewall.

**5. Opciones de Seguridad:** El Cliente podrá contratar opciones avanzadas de seguridad previa aceptación de la propuesta remitida por el Operador.

**6. Obligaciones del Operador.** (i) El Operador configurará el Servicio de forma remota de acuerdo con la Política de Seguridad del Cliente (CSP), debidamente comunicada y actualizada, aplicando las configuraciones estándar o urgentes solicitadas a través del portal de gestión, siempre que dichas solicitudes sean técnicamente viables y no comprometan la seguridad o estabilidad del Servicio. (ii) Durante la operación ordinaria, el Operador utilizará protocolos seguros y mecanismos de autenticación robusta para conectarse al Firewall virtual a través de Internet, con el fin de monitorizar el Servicio de forma proactiva, detectar anomalías y asistir en el diagnóstico de incidencias, sin que ello implique una obligación de vigilancia continua o ininterrumpida. (iii) Alcance del Servicio y límite de responsabilidad: La responsabilidad del Operador se limita estrictamente a la correcta prestación del Servicio sobre el Firewall virtual desplegado en la infraestructura cloud del Cliente. En particular: (a) El Operador no será responsable de los sistemas, aplicaciones, dispositivos finales, redes internas, servidores o cualquier otro activo fuera del perímetro del Firewall virtual. Adicionalmente, y sin perjuicio de lo anterior, el Operador tampoco será responsable de los sistemas, aplicaciones, dispositivos finales, redes internas, servidores o cualquier otro activo del Cliente que esté dentro del perímetro del Firewall virtual (b) Tampoco será responsable de la disponibilidad, calidad o seguridad de la conectividad a Internet o de redes de terceros y (c) La responsabilidad del Operador quedará condicionada a la existencia de una relación de causalidad directa, inmediata y exclusiva entre un incumplimiento probado del Servicio y el daño producido. (iv) Exclusión de responsabilidad por factores externos: El Operador no asumirá responsabilidad alguna por incidentes de seguridad, brechas de datos o interrupciones del servicio que tengan su origen, directo o indirecto, en: (a) Actuaciones u omisiones del Cliente, sus empleados, proveedores o terceros autorizados. (b) Configuraciones, cambios o intervenciones no realizadas o validadas por el Operador. (c) Uso indebido, negligente o contrario a las buenas prácticas de seguridad. (d) Dispositivos externos, accesos remotos no controlados o redes de terceros. (e) Vulnerabilidades inherentes a sistemas, software o servicios ajenos al alcance del Servicio y (f) Fuerza mayor o circunstancias fuera del control razonable del Operador. (v) Naturaleza del Servicio: El Servicio se proporciona "tal cual" y sobre la base de medios razonables sin garantía de: (a) Ausencia total de interrupciones, errores o degradaciones. (b) Detección, bloqueo o mitigación de la totalidad de amenazas o



vectores de ataque existentes o futuros. (c) Adecuación a fines particulares del Cliente no expresamente definidos en el contrato. (d) Continuidad operativa de los sistemas del Cliente ni ausencia de vulnerabilidades.

**7. Obligaciones del Cliente.** Sin perjuicio de otras obligaciones del presente contrato, el Cliente será responsable de: (a) Mantener actualizada su Política de Seguridad (CSP) y comunicar cualquier cambio relevante. (b) Aplicar medidas de seguridad complementarias en sus sistemas y endpoints. (c) Notificar sin demora incidencias o anomalías detectadas. El incumplimiento de estas obligaciones podrá exonerar o mitigar la responsabilidad del Operador en la medida en que haya contribuido al daño.

**8. Cargos y Periodo mínimo de contratación.** (i) La facturación de las cuotas del servicio se iniciará en la Fecha de Servicio Operativo, tras la configuración remota. (ii) El contrato cuenta con un Periodo Mínimo de Servicio de treinta (30) días consecutivos. (iii) una vez finalizado este plazo inicial, el servicio tendrá una renovación automática por periodos de 30 días, salvo que el cliente solicite la cancelación con al menos 15 días de antelación (

**9. Exclusión y limitación de responsabilidad del Operador.** Sin perjuicio de lo establecido en el clausulado del presente contrato y, salvo en los casos de dolo o negligencia grave del Operador que sean directamente imputables y no deriven, directa o indirectamente, de decisiones, configuraciones, instrucciones o usos del Servicio realizados por el Cliente la responsabilidad total acumulada del Operador frente al Cliente por cualesquiera conceptos derivados del Contrato quedará limitada, en todo caso, al importe de la mensualidad efectivamente satisfecha por el Cliente al Operador por el Servicio de Firewall Virtual en el mes que se produzca al hecho que origine la reclamación, en su caso. El Cliente renuncia expresamente a reclamar al Operador cantidad alguna que exceda de dicho límite máximo, incluso en el supuesto de que existan múltiples reclamaciones, procedimientos o causas de acción.

**10. Garantías.** El Operador, una vez contratado el Servicio por parte del Cliente, y en cualquier momento durante la vigencia del Contrato, podrá, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente (i) solicitar al Cliente la constitución de un depósito no remunerado en efectivo o el otorgamiento de un aval bancario, (ii) asignar al Cliente un límite de crédito o (iii) limitar temporalmente el acceso al Servicio, restringir determinadas funcionalidades del mismo o suspender su utilización hasta que desaparezcan las circunstancias que motivaron la adopción de dichas medidas. Estas medidas podrán ser adoptadas a criterio del Operador, entre otros, en supuestos como (i) la existencia de cantidades impagadas por el Cliente derivadas del presente Contrato o de cualquier otra relación contractual mantenida con el Operador, (ii) el retraso reiterado del Cliente en el pago de las cantidades debidas al Operador, o (iii) la existencia de indicios razonables de fraude, morosidad, utilización indebida del Servicio o uso contrario a lo dispuesto en el presente Contrato o en la normativa aplicable. Las comunicaciones relativas a la

adopción de estas medidas podrán realizarse por cualquier medio que permita dejar constancia de su recepción por el Cliente, incluyendo correo u otros medios electrónicos de comunicación. En los supuestos de retrasos reiterados en el pago, el depósito se devolverá cuando quede acreditado que durante un período continuado de un (1) año no ha existido ningún retraso en el pago de las facturas emitidas por el Operador al Cliente. En cualquier caso, la cuantía del depósito o aval en estos supuestos no será superior al consumo medio estimado de tres (3) meses del Servicio contratado. En los demás casos, la garantía, la asignación de límite de crédito o la restricción de servicios desaparecerán tan pronto como el Operador tenga constancia de que los supuestos que motivaron la adopción de tales medidas ya no existen. Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja en el Servicio, el Operador podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del Cliente. Si el Cliente hubiera pagado todas las facturas, el depósito será devuelto íntegramente. El plazo de devolución del depósito será de quince (15) días a contar desde el siguiente a aquél en el que se cumplan las circunstancias que permitan la devolución.

**11. Scoring y solvencia** Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de pago del Cliente derivadas de su relación con el Operador, el Operador podrá tratar los datos personales del Cliente con la finalidad de evaluar su solvencia económica y gestionar los riesgos derivados de la relación contractual, pudiendo consultar, cuando proceda, sistemas de información crediticia o ficheros de solvencia patrimonial conforme a la normativa vigente. Asimismo, en caso de impago de obligaciones dinerarias derivadas del presente Contrato, el Operador podrá comunicar los datos relativos al incumplimiento a sistemas comunes de información crediticia en los términos previstos en el art. 20 de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD).

**12. Seguridad.** El Cliente es responsable de la custodia diligente y el mantenimiento de la confidencialidad de las contraseñas, claves de acceso o sistemas de cifrado o encriptación de comunicaciones, que le sean facilitados en relación con el Servicio. Dichos mecanismos de seguridad sólo podrán ser utilizados por el Cliente.

**13. Protección de Datos Personales.** En relación con los datos personales que puedan ser tratados en la prestación del Servicio objeto del presente Contrato, las partes reconocen que el Cliente tendrá la condición de Responsable del Tratamiento, en la medida en que determina los fines y medios del tratamiento de los datos personales de sus usuarios, clientes o terceros, mientras que el Operador actuará como encargado del tratamiento, al tratar dichos datos por cuenta del Cliente para la prestación del Servicio. El tratamiento de datos personales se realizará de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de



Datos (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como cualquier otra normativa aplicable en la materia. Las condiciones específicas que regulan el acceso y tratamiento de datos personales por parte del Operador en su condición de encargado del tratamiento se establecerán en el correspondiente **Acuerdo de Encargo de Tratamiento** que se adjunta como Anexo I al Contrato. El Cliente declara y garantiza que dispone de una base jurídica válida para el tratamiento de los datos personales de los usuarios finales cuyos datos puedan ser tratados mediante el Servicio, así como que ha cumplido con las obligaciones de información y demás requisitos establecidos en la normativa de protección de datos. El Operador tratará los datos personales únicamente en la medida necesaria para la prestación técnica del Servicio, de acuerdo con las instrucciones del Cliente y con lo establecido en el citado acuerdo de encargo de tratamiento. Cuando para la prestación del Servicio resulte necesario utilizar proveedores tecnológicos o servicios de terceros que puedan implicar el acceso o tratamiento de datos personales, dicha circunstancia se regulará igualmente en el correspondiente acuerdo de encargo de tratamiento. El Cliente podrá ejercitar en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad previstos en el RGPD y en la LOPD/GDD, especificando el derecho que desea ejercer a través de las siguientes vías: a) por escrito dirigido a [futurasp@futurasp.es](mailto:futurasp@futurasp.es) a la atención del Delegado de Protección de Datos. Además, en caso de no ser atendida su solicitud el cliente tiene la posibilidad de presentar una reclamación ante la Autoridad de Control competente en materia de Protección de Datos. En caso de tener que ponerse en contacto con nuestro delegado de protección de datos lo puede realizar en la siguiente dirección de correo: [dpo@futurasp.es](mailto:dpo@futurasp.es). El Operador informa al Cliente de que sus datos de localización serán cedidos a los servicios de emergencia (112), si así fueren solicitados o de conformidad con aquellos supuestos previstos en la legislación vigente nacional o europea.

**14. Información del Servicio.** El Operador facilitará al Cliente la información necesaria y conveniente para una adecuada prestación del Servicio, la cual podrá ser suministrada con carácter general mediante anuncios en la página [www.futurasp.es](http://www.futurasp.es), en los medios de comunicación

social, Centros de Atención al Cliente, puntos de venta o a través de los agentes autorizados. En caso de que el Cliente solicite información sobre la prestación del Servicio, el Operador se la hará llegar sin cargo alguno.

**15. Cesión.** Ninguna de las partes podrá ceder el presente Contrato, total o parcialmente, a terceros sin el consentimiento previo de la otra parte. A estos efectos, no tendrán la consideración de terceros las sociedades pertenecientes al Grupo del Operador del sector de las telecomunicaciones. El Cliente no podrá ceder a un tercero la prestación del Servicio con ánimo de lucro propio o ajeno

**16. Resolución del Contrato.** El Operador y el Cliente tienen derecho a resolver el Contrato por las causas generales de extinción de los contratos. Asimismo, el Cliente tendrá derecho a resolver el Contrato en cualquier momento sin perjuicio de las obligaciones económicas derivadas del Periodo Mínimo de Servicio establecido en la cláusula 8. Será causa de resolución automática del presente Contrato a instancia del Operador la extinción de la habilitación al Operador para prestar el Servicio cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestándolo. El Operador podrá resolver automáticamente el Contrato por incumplimiento por el Cliente de cualquiera de las condiciones de este. En ningún caso la extinción, la resolución o el desistimiento del presente Contrato exonerará al Cliente o al Operador de sus obligaciones pendientes por cualquier concepto.

**17. Notificaciones.** A efectos del envío de correspondencia y de cualquier tipo de comunicación o notificación, se considerarán válidos el domicilio en España indicado por el Cliente en el Contrato y el domicilio social del Operador referenciado en el Contrato. Cualquier cambio o modificación en el domicilio expresado, deberá ser comunicado a la otra parte.

**18. Condiciones Generales Únicas.** Las presentes Condiciones Generales sustituyen a cualesquiera otras condiciones generales previas que difieran en su contenido y/u obligaciones, las cuales quedarán sin efecto.

**19. Varios.** El texto íntegro de estas condiciones generales, así como los documentos que se deriven del mismo, incluidos los Anexos, han sido redactados en idioma español.

Comentado [MOARGVA1]: Habría que incluirlo en el contrato de prestación de servicios.