

# Acuerdo de procesamiento de datos

## 0. Prólogo

Este Acuerdo de Procesamiento de Datos (APD) es parte de la oferta que ha recibido (la "Oferta"). Los términos de este APD se incorporan por la presente en los Términos de Uso y en cualquier otro acuerdo de servicio aplicable entre usted y el Proveedor. El APD se considerará celebrado con la aceptación de la Oferta.

## 1. Objeto y duración del contrato

### 1.1 Objeto

El objeto del contrato se define en la oferta y en todos los demás acuerdos de servicio aplicables entre el Cliente y el Proveedor (en adelante, "Acuerdo de Servicio").

### 1.2 Duración

La duración (plazo) de este contrato corresponde a la duración del acuerdo de servicio.

## 2. Especificación del contenido del contrato

### 2.1 Tipo y propósito del procesamiento de datos previsto

El tipo y propósito del procesamiento de datos personales por parte del Proveedor para el Cliente serán detalladamente descritos en el acuerdo de servicio.

El Proveedor solo puede recopilar, procesar o utilizar los datos dentro del marco del Acuerdo de Servicio y de acuerdo con las instrucciones del Cliente, a menos que esté obligado por el derecho de la Unión o de los Estados miembros al que esté sujeto el procesador de datos. En tal caso, el procesador de datos informará al responsable de estos requisitos legales antes del procesamiento, siempre que el derecho pertinente no prohíba tal notificación por razones de interés público significativo.

Los servicios de procesamiento de datos acordados en el contrato se realizarán, en principio, en un estado miembro de la Unión Europea o en otro país que sea parte del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo. Cualquier traslado del procesamiento de datos a un tercer país deberá contar con la aprobación previa del Cliente y solo podrá llevarse a cabo si se ha determinado un nivel adecuado de protección de datos mediante una decisión de adecuación de la Comisión (Artículo 45(3) del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)).

Los terceros países donde tiene lugar el procesamiento de datos se detallan en el Anexo 1.

## 2.2 Tipo de datos

Los siguientes tipos/categorías de datos son objeto de tratamiento de datos personales:

- Datos personales
- Datos de comunicación (por ejemplo, teléfono, correo electrónico)
- Datos del contrato (relación contractual, interés en productos o contratos)
- Historial del cliente
- Datos de facturación y pago del contrato
- Datos bancarios
- Datos de planificación y control
- Datos patrimoniales
- Direcciones IP
- Registros de actividades
- Información (de terceros, como agencias de información crediticia o directorios públicos)

## 2.3 Categorías de personas afectadas

Las categorías de personas afectadas por el procesamiento incluyen:

- Clientes
- Potenciales clientes
- Empleados
- Proveedores
- Agentes comerciales
- Personas de contacto
- Socios comerciales

## 3. Medidas técnicas y organizativas

- 3.1** El Proveedor debe documentar la implementación de las medidas técnicas y organizativas descritas y necesarias antes del inicio del procesamiento, especialmente en lo que respecta a la ejecución específica del contrato, y entregar esta documentación al contratante para su revisión. Si es aceptada por el Cliente, las medidas documentadas serán la base del contrato. En caso de que la revisión o auditoría del Cliente indique la necesidad de ajustes, estos se realizarán de mutuo acuerdo.
- 3.2** El Proveedor debe establecer la seguridad de acuerdo con el Artículo 28, párrafo 3, letra c, y el Artículo 32 del RGPD, en particular en relación con el Artículo 5, párrafo 1 y párrafo 2 del RGPD. En general, las medidas a tomar son medidas de seguridad de datos y para garantizar un nivel de protección adecuado al riesgo en términos de confidencialidad, integridad, disponibilidad y resistencia de los sistemas. En este sentido, se deben considerar el estado de la técnica, los costos de implementación, alcance y propósitos del procesamiento, así como la probabilidad y gravedad diferentes del riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas según lo establecido en el Artículo 32, párrafo 1 del RGPD [detalles en el Anexo 1].
- 3.3** Las medidas técnicas y organizativas están sujetas al progreso técnico y al desarrollo continuo. En este sentido, se permite al proveedor implementar medidas alternativas adecuadas. Sin embargo, el nivel de seguridad de las medidas establecidas no debe ser inferior. Cualquier cambio significativo debe ser documentado.

## 4. Corrección, restricción y eliminación de datos

- 4.1** El Proveedor no podrá corregir, eliminar o restringir el procesamiento de los datos que se procesen en virtud del contrato sin una instrucción documentada del Cliente. En caso de que una persona afectada se dirija directamente al Proveedor con respecto a este asunto, el Proveedor remitirá de inmediato esta solicitud al Cliente.
- 4.2** En la medida en que se incluya en el alcance de los servicios, el concepto de supresión, el derecho al olvido, la corrección, la portabilidad de los datos y la información, deben ser garantizados directamente por el Proveedor de acuerdo con las instrucciones documentadas por parte del Cliente.

## 5. Garantía de calidad y otras obligaciones del Proveedor

Además de cumplir con las disposiciones de este acuerdo, el Proveedor también tiene obligaciones legales de acuerdo con los Artículos 28 a 33 del RGPD; en particular, deberá cumplir con los siguientes requisitos al respecto:

- 5.1** Nombramiento por escrito de un responsable de protección de datos, quien ejercerá sus funciones de acuerdo con los Artículos 38 y 39 del RGPD. Los datos de contacto actuales del responsable de protección de datos están fácilmente accesibles en la página web del Proveedor.
- 5.2** el mantenimiento de la confidencialidad de acuerdo con el Artículo 28, párrafo 3, frase 2, letra b, Artículo 29 y Artículo 32, párrafo 4 del RGPD. El Proveedor solo contará con empleados que cumplan las normas de confidencialidad y estén familiarizados previamente con las disposiciones de protección de datos que les conciernen. El Proveedor y cualquier persona bajo su autoridad que tenga acceso a datos personales solo podrán procesar dichos datos de acuerdo con las instrucciones del Cliente, incluidos los poderes otorgados en este contrato, a menos que estén legalmente obligados a procesarlos.
- 5.3** La implementación y cumplimiento de todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para este contrato de acuerdo con el Artículo 28, párrafo 3, frase 2, letra c, y el Artículo 32 del RGPD [detalles en el Anexo 1].
- 5.4** El Cliente y el Proveedor colaborarán, a petición, con la autoridad de control en el ejercicio de sus funciones.
- 5.5** La información inmediata al Cliente sobre las actividades de control y medidas de la autoridad de supervisión, en la medida en que se refieran a este contrato. Esto también se aplica si una autoridad competente investiga al Proveedor en el contexto de un procedimiento administrativo o penal relacionado con el procesamiento de datos personales en el marco del procesamiento del contrato.
- 5.6** En la medida en que el cliente se vea expuesto a una inspección por parte de las autoridades pertinentes, debido a una infracción administrativa, un procedimiento penal, la reclamación de responsabilidad por parte de un sujeto por tema de datos, o de un tercero o a cualquier otra reclamación en relación con el tratamiento encargado al Proveedor, éste lo apoyará en la medida de sus posibilidades
- 5.7** El Proveedor verifica regularmente los procesos internos y las medidas técnicas y organizativas para garantizar que el procesamiento en su ámbito de responsabilidad se realice de acuerdo con los requisitos de la legislación de protección de datos aplicable y para asegurar la protección de los derechos de las personas afectadas.
- 5.8** Comprobación de las medidas técnicas y organizativas adoptadas frente al cliente, en el ámbito de sus facultades de control de conformidad con la cláusula 7 del presente Acuerdo.

- 5.9** La obligación de apoyar al Cliente en el cumplimiento de sus obligaciones de información hacia la persona afectada y proporcionarle, en este contexto, toda la información relevante de manera inmediata.

## 6. Relaciones de subcontratación

- 6.1** Los subcontratos se refieren a servicios directamente relacionados con la prestación principal, excluyendo servicios periféricos como telecomunicaciones, transporte postal, mantenimiento, y servicios de usuario, así como la eliminación de medios de almacenamiento. Sin embargo, el Proveedor debe establecer acuerdos contractuales y medidas de control adecuadas para garantizar la protección de datos y la seguridad de la información del Cliente, incluso en servicios periféricos subcontratados.
- 6.2** El Cliente acepta la contratación de los subproveedores listados en el Anexo 2, con la condición de que exista un acuerdo contractual conforme al Artículo 28, párrafos 2 a 4 del RGPD.
- 6.3** La subcontratación a terceros o el cambio del subproveedor existente son permitidos, siempre que:
- El Proveedor notifique al Cliente por escrito o en forma de texto con anticipación adecuada sobre la subcontratación a terceros.
  - El Cliente no presente objeciones contra la subcontratación planificada por escrito al Proveedor antes de la entrega de los datos.
  - Se establezca un acuerdo contractual conforme al Artículo 28, párrafos 2 a 4 del RGPD.
  - El Proveedor se asegure de seleccionar cuidadosamente al subproveedor, teniendo en cuenta especialmente la idoneidad de las medidas técnicas y organizativas implementadas por este último, según lo establecido en el Artículo 32 del RGPD.
- 6.4** La transferencia de datos personales del cliente al subproveedor y el inicio de su actividad solo están permitidos una vez que se cumplan todas las condiciones para la subcontratación.
- 6.5** Si el subproveedor realiza el servicio acordado fuera de la UE/EEE, el Proveedor garantiza la legalidad en materia de protección de datos mediante medidas apropiadas. Lo mismo se aplica si se van a utilizar proveedores de servicios en el sentido del párrafo 1, frase 2.
- 6.6** El Proveedor debe asegurar mediante contrato que las disposiciones acordadas entre el Cliente y el Proveedor también sean vinculantes para los subproveedores.

## 7. Derechos de control del Cliente

- 7.1** El Cliente tiene el derecho, en consulta con el Proveedor, de realizar inspecciones o permitir que inspectores designados realicen inspecciones en casos específicos. Tiene derecho a realizar controles aleatorios, que generalmente deben ser anunciados con antelación, para verificar el cumplimiento de este acuerdo por parte del proveedor en sus operaciones.
- 7.2** El Proveedor se asegura de que el Cliente pueda comprobar el cumplimiento de las obligaciones del Proveedor según el Artículo 28 del RGPD. El proveedor se compromete a proporcionar la información necesaria al principal cuando lo solicite, y en particular, a demostrar la implementación de las medidas técnicas y organizativas.

- 7.3** El comprobante de tales medidas, que no solo se refieren al contrato específico, puede realizarse mediante: Testimonios actuales, informes o extractos de informes de entidades independientes (por ejemplo, auditores financieros, auditorías, oficina de seguridad informática, auditores de protección de datos, auditores de calidad). Una certificación adecuada mediante una auditoría de seguridad informática o protección de datos (por ejemplo, según el estándar de seguridad básica de la BSI).

## 8. Asistencia al cliente en el cumplimiento de obligaciones según los artículos 32-36

- 8.1** El Proveedor asistirá al Cliente en el cumplimiento de las obligaciones de seguridad de los datos personales establecidas en los artículos 32 a 36 del RGPD, las obligaciones de notificación de violaciones de datos, las evaluaciones de impacto de la protección de datos y las consultas previas. Entre ellas se encuentran:
- 8.1.1** Garantizar un nivel adecuado de protección mediante medidas técnicas y organizativas que tengan en cuenta las circunstancias y los fines del tratamiento, así como la probabilidad y la gravedad previstas de una posible violación de la seguridad, y que permitan la detección inmediata de las violaciones pertinentes.
  - 8.1.2** La obligación de informar de inmediato al Cliente sobre las violaciones de datos personales.
  - 8.1.3** La asistencia al Cliente en su evaluación de impacto de protección de datos.
  - 8.1.4** La asistencia al Cliente en el marco de las consultas previas con la autoridad de protección de datos.
- 8.2** El Proveedor puede reclamar una compensación por servicios de apoyo que no estén incluidos en la descripción del servicio o que no sean atribuibles a una conducta indebida por parte del Proveedor.

## 9. Facultad de instrucción del cliente

- 9.1** El Cliente confirma de inmediato las instrucciones verbales (al menos por escrito).
- 9.2** El Proveedor informará al Cliente inmediatamente si considera que una instrucción infringe las regulaciones de protección de datos. El Proveedor tendrá derecho a dejar de implementar la instrucción correspondiente hasta que sea confirmada o modificada por el Cliente.

## 10. Eliminación y devolución de datos personales

- 10.1** No se harán copias o duplicados de los datos sin el conocimiento del Cliente. Quedan excluidas las copias de seguridad, en la medida en que sean necesarias para garantizar el correcto tratamiento de los datos, así como los datos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones legales de conservación.
- 10.2** Al finalizar los trabajos acordados en el contrato o previamente, a solicitud del Cliente, y directamente después de la terminación del acuerdo de servicio, el Proveedor entregará al Cliente todos los documentos en su posesión, los resultados de procesamiento y uso generados, así como los conjuntos de datos relacionados con la relación contractual, o los destruirá de manera adecuada en términos de protección de datos previa autorización.

Lo mismo se aplica para materiales de prueba y desechados. Se proporcionará un registro de eliminación bajo solicitud. El formato en el que se entregan los datos puede ser determinado por el Proveedor, quien puede solicitar una compensación por los costos si se requiere exportar en otros formatos.

- 10.3** La documentación que sirva como prueba del tratamiento adecuado y correcto de los datos, será conservada por el Proveedor de acuerdo con los respectivos períodos de conservación, más allá de la finalización del contrato. Éstos podrán ser entregados al Cliente para que se los descargue una vez finalizado el contrato.