

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Tu Experto Tecnológico

1. OBJETO

Las Condiciones legales descritas a continuación (en adelante, las “Condiciones”) tienen por objeto regular las relaciones entre TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, “TELEFÓNICA EMPRESAS”) y el CLIENTE, en todo lo relativo a las particularidades específicas del Servicio Tu Experto Tecnológico (en adelante el “SERVICIO”).

La aceptación, sin reservas, de todas las condiciones especificadas en el párrafo precedente deviene indispensable para la prestación del Servicio por parte de TELEFÓNICA. EL CLIENTE manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado todas las condiciones citadas. Así mismo el cliente se compromete a usar el presente servicio conforme a las reglas establecidas en las mismas, publicadas en la página web: <https://www.movistar.es/empresas/contratos>

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio **Tu Experto Tecnológico** ofrece al CLIENTE un modelo de atención desde el que resolver la mayor parte de sus necesidades del puesto de trabajo. De esta forma, dispondrá de un soporte técnico especializado que podrá resolver o asesorar en todas las cuestiones relacionadas con los dispositivos y servicios del puesto de trabajo: PCs, tabletas, smartphones, impresoras, antivirus, aplicaciones, servicios en nube ...

Por una cuota mensual, cada usuario del CLIENTE podrá acceder a dicho modelo, a través de un portal web (<https://expertotecnologycopyme-dwp.onbmc.com>), accesible en modo “responsive” desde dispositivos móviles, y realizar aquellas peticiones y consultas, en función del alcance de la modalidad contratada. En el momento de la contratación del servicio al CLIENTE se le asignarán dos perfiles de usuario, un usuario administrador y un usuario estándar.

De esta forma, todos los usuarios se podrán beneficiar de todas las ventajas del servicio:

- Disponer de un soporte integral, ágil y especializado sobre cualquier dispositivo y servicio del puesto de trabajo, ya sea asociado al usuario o a la sede, que le permita una mejora de su disponibilidad y evolución tecnológica.
- Contar con un portal web para gestionar su servicio (peticiones, incidencias, consultas, autoayuda, ...):

<https://expertotecnologycopyme-dwp.onbmc.com>

- Asegurar su evolución tecnológica con la incorporación de nuevas soluciones y entornos del Puesto de Trabajo, e incluso tecnologías relacionadas con el negocio (aplicaciones de negocio, servicios en nube, ...)
- Con una visión de acompañamiento proactivo que se traduzca en acciones concretas para poder aprovechar el servicio desde el primer día.

3. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO.

La prestación del Servicio de Tu Experto Tecnológico se realizará en remoto en primera instancia. En el caso de las modalidades Avanzado y Premium, incluirán también la atención en el domicilio del usuario cuando así sea necesario.

El CLIENTE podrá contratar los siguientes elementos del servicio:

- Usuario
- Sede
- Otros dispositivos (opcional)

La descripción de las características y precios que se aplican a cada una de las diversas modalidades de productos se recogen en los diferentes Anexos que forman parte integrante de la presente relación contractual. Estos elementos se contratarán bajo alguna modalidad, dentro de las siguientes opciones:

- Básico (no incluye atención domiciliaria)
- Avanzado
- Premium

3.1 MODALIDADES

El servicio se ofrecerá en tres modalidades:

- Básico
- Avanzado, también contendrá la modalidad Básica
- Premium, también contendrá la modalidad Básica y Avanzada

Cada modalidad incluye las funcionalidades de la anterior, es decir que serán acumulativas

Las modalidades se contratarán a planta completa. Esto es, el CLIENTE no podrá tener parte de sus usuarios/sedes/dispositivos en una modalidad y otra parte en otra modalidad.

Además de las actuaciones dentro del alcance del servicio estándar, según la modalidad contratada, el CLIENTE podrá solicitar la realización de trabajos fuera de dicho alcance bajo presupuesto.

Los elementos que puede contratar el CLIENTE serán:

- Sedes. Por cada sede, el cliente podrá dar de alta 2 dispositivos dentro de los siguientes:
 - Proyector
 - Impresora departamental.
 - Destruyectora de papel.
 - Cámara de techo/pared.
 - Tableta digitalizadora.
 - Cuenta personas.
 - Impresora de tickets o etiquetas.
 - Lector óptico (lector de código de barras).

- Usuarios. Por cada usuario, el cliente podrá dar de alta lo siguiente:
 - 1 usuario nominal en el portal.
 - 1 PC (incluidos clónicos), portátil o tablet. SO Windows, MAC o Chromebook.
 - 1 móvil o tablet. SO Android o iOS.
 - 2 accesorios. A elegir entre pantalla, dock, o impresora personal

- Dispositivos opcionales. Se podrán dar de alta dispositivos adicionales según diferentes categorías:
 - Dispositivo sede adicional: de esta forma se añadirán tantos dispositivos a la sede como número contratado en este concepto. Estará limitado a los tipos de dispositivos que están en el concepto sede descrito anteriormente.
 - Adicionalmente, se podrán contratar otros dispositivos no incluidos dentro del concepto sede:
 - TPV (datafono o terminal de cobro)
 - Switch básico no enracable. Quedan fuera del alcance aquellos switch preparados para ser enracados en un rack o aquellos que su configuración sea por línea de comandos (sólo se admitirán los configurables por interfaz gráfica).
 - Repetidor wifi.

3.1.1 Básico

Se dará un soporte remoto multi-dispositivo y multi-S.O. (MAC, Windows, Android e iOS) a través de un portal web (<https://expertotecnologicopyme-dwp.onbmc.com>) accesible a todos los usuarios de la empresa y de forma excepcional por teléfono a través de los canales habituales de Telefónica (por ejemplo, en caso de que el portal no esté accesible)

Dicho portal permitirá al CLIENTE abrir incidencias, peticiones y consultas relacionadas con el puesto de trabajo, y tendrá una herramienta de gestión de conocimiento que permita al usuario autoresolver algunos casos, si así lo desea el usuario.

El alcance de esta modalidad será el siguiente:

- Atención en remoto sobre los dispositivos contratados o incluidos en la cuota sede/usuario. Para abrir una solicitud, es necesario que el dispositivo sobre el que se va a realizar la solicitud esté dado de alta en el Portal. Podrá ser dado de alta previamente (recomendado) o en el momento de abrir la solicitud.
- Gestión de garantías.
 - o La garantía sólo se podrá aplicar en aquellos dispositivos de fabricantes, que incluyan una garantía para estos casos, y así venga indicado en dicho contrato de compra. Esta gestión de garantías se realizará sólo para equipamiento proporcionado por fabricantes, y no equipos clónicos montados por otro tipo de empresas.
 - o El régimen de garantías por defectos del bien o producto se registrará por las disposiciones del Código Civil, previstas en los artículos 1484 y siguientes.
- Asesoramiento tecnológico en las diferentes tecnologías.
- Petición de actuaciones bajo presupuesto, para aquellos casos que no estén dentro del alcance de la modalidad contratada. Estas actuaciones, tendrán que ser pedidas por el responsable de CLIENTE y serán facturadas en el siguiente ciclo de facturación. Con la aceptación de estas condiciones, el cliente acepta que el responsable designado, pueda realizar estas peticiones que supondrán un aumento en la facturación del servicio. Algunos ejemplos de estas peticiones:
 - o Migraciones.
 - o Nuevas implantaciones.
 - o Formaciones.
 - o Reparación de un dispositivo cuando se tiene contratado el nivel Básico.
- Videollamada de bienvenida donde se contarán los detalles importantes del servicio, a la que se podrán conectar tanto el responsable como los usuarios. Se tratarán los siguientes temas:
 - o Alcance de la modalidad.
 - o En qué podemos ayudarle fuera de ese alcance.
 - o Revisar estado actual y ayudar en dar de alta su planta en el portal.
 - o Recomendaciones iniciales según su estado actual.
 - o Paseo por el portal revisando funcionalidades básicas (apertura de ticket, revisión del estado, etc.) y consejos de uso del servicio (buscador, manuales de autoresolución, ...)
 - o Guardar URL del portal en navegadores
 - o Video explicativo del uso del portal fácil de encontrar.

- Consejos habituales en el puesto de trabajo para evitar problemas.
- Posibilidad de hacer una actualización de inventario conjunta una vez al año.
- Actuación gratuita anual dentro del siguiente listado:
 - Revisión rendimiento y consumo de batería:
 - Revisión de parámetros de configuración que afectan al rendimiento de micro y dispositivos móviles, recomendaciones y otras actuaciones (limpieza de temporales, etc.)
 - Revisión de parámetros para hacer un uso óptimo de la batería de portátiles y dispositivos móviles
 - Revisión red wifi: Capacidad y rendimiento con el número actual de dispositivos, potencial crecimiento, sugerencias redes mesh, ...

3.1.2 Avanzado

Incluye las funcionalidades y limitaciones de la modalidad Básica, pero añadiendo adicionalmente:

- Reparaciones hardware y envío de técnicos a domicilio de CLIENTE/usuario en los casos en los que sea necesario, sobre los elementos contratados de tal forma que se produzca el envío de técnicos a sede de CLIENTE/usuario para la resolución con un tiempo objetivo de resolución de incidencias hardware de los dispositivos microinformáticos (Tablet, Smartphone, PC), incluyendo equipo de préstamo si lo requiere el CLIENTE. Existirá un periodo de carencia de 21 días desde que el elemento haya sido dado de alta en el portal, de tal manera que durante esos 21 días desde el alta del equipo en el Portal, no se realizarán reparaciones hardware ni visitas domiciliarias. Ver condiciones en **4. ASPECTOS EXCLUIDOS Y RESTRICCIONES.**
- Soporte remoto funcional de uso y de configuración básica en aplicaciones de productividad y colaboración identificadas:
 - Google Workspace
 - Microsoft 365 (excepto gestión remota y seguridad avanzada)
- Soporte remoto básico funcional y de configuración en antivirus. Algunos ejemplos:
 - McAfee
 - Panda
 - Windows Defender
- Actuación gratuita anual dentro del siguiente listado (se añaden a las de la modalidad anterior):
 - Chequeo básico de seguridad

- Configuración Microsoft 365/Google Workspace (Portal administrador). Por ejemplo, quiero bloquear el envío de compartición de documentos fuera de la empresa.
- Píldora formativa básica Microsoft 365/Google Workspace.

3.1.3 Premium

Incluye las funcionalidades y limitaciones de la modalidad Avanzada, pero añadiendo adicionalmente:

- Soporte remoto funcional de uso y de configuración básica a Aplicaciones de Negocio identificadas:
 - Sage:
 - Sage Business Cloud Contabilidad y Facturación (antiguo Sage One)
 - Sage 50 (antiguo Contaplus)
 - Sage 200
 - Wolters Kluwer
 - A3ERP
 - Captio.
 - Firma Digital
 - 3G Mobile
 - SealSign (Eleven Path)
- Actuación gratuita anual dentro del siguiente listado (se añaden a las de la modalidad anterior):
 - Consejos sobre el uso de aplicaciones de negocio contratadas por cliente
 - Información de nuevas funcionalidades:
 - Actuación ante actualizaciones funcionales relevantes en nuevas versiones de Aplicaciones de Negocio en planta
 - Charla/Información de upgrade y nuevas funcionalidades más destacadas

3.2 REQUISITOS

Para disponer del servicio **Tu Experto Tecnológico**, el CLIENTE deberá ser titular de alguno de los servicios ADSL/ Fibra o Fusión prestadas por TELEFÓNICA EMPRESAS.

El servicio tendrá una contratación mínima que dará acceso al cliente y a los usuarios del cliente al servicio. Esta contratación mínima será de:

- Usuarios: 3 (uno de los usuarios será el responsable técnico del servicio, que se dará de alta automáticamente)
- Sedes: 1

Las modalidades se contratarán a planta completa. Esto es, el CLIENTE no podrá tener parte de sus usuarios/sedes/dispositivos en una modalidad y otra parte en otra modalidad.

Para la atención de una incidencia, petición o consulta, será necesario que el dispositivo sobre el que se vaya a realizar esté dado de alta en el portal, o que se dé de alta en el momento de la realización.

Para los casos de reparación hardware o que sea necesario la atención en domicilio de CLIENTE/usuario, habrá un periodo de carencia de 21 días desde que el elemento haya sido dado de alta en el portal, de tal manera, que durante esos 21 días desde el alta del equipo en el Portal, no se realizarán reparaciones hardware ni visitas domiciliarias (salvo que se hagan bajo presupuesto). Por ello, se recomienda dar de alta los dispositivos en el Portal lo antes posible.

El cliente se compromete a realizar un uso responsable del servicio, contratando para ello tantos usuarios, sedes y dispositivos como necesiten atención, y utilizando el mecanismo de bajas habilitado, sólo para aquellos casos estrictamente necesarios (por ejemplo, para equipos sustituidos), y no para realizar un uso fraudulento del servicio. En el caso de detectar un comportamiento fraudulento, Telefónica Empresas podrá proceder a la baja del servicio en el CLIENTE.

3.3 PLAZOS DE EJECUCIÓN Y CÓMPUTO

El horario de atención del servicio será de 24 horas al día, los 7 días de la semana, siendo el canal de entrada el portal web (<https://expertotecnologicopyme-dwp.onbmc.com>) puesto a disposición por parte de Telefónica.

El tiempo objetivo de resolución será de 15 horas.

El horario que aplica a la resolución y a las actuaciones en domicilio de CLIENTE/usuario, será de Lunes a Sábado de 8:00 a 20:00, además de las paradas de reloj por causa CLIENTE (no coge el teléfono, es necesario que aporte datos, ...)

TELEFÓNICA EMPRESAS ofrecerá al CLIENTE una cita concertada. El CLIENTE no estará obligado a aceptar la primera cita concertada propuesta por TELEFÓNICA EMPRESAS. En tal caso, sin embargo, el período de tiempo que medie entre esta primera cita ofrecida por TELEFÓNICA EMPRESAS y la cita finalmente aceptada por el CLIENTE, no computará a efectos de los compromisos de resolución de incidencias establecido en las presentes Condiciones Generales.

En aquellos casos, donde el cliente establezca una limitación de horario en la que se puede contactar con él, tampoco se contará el tiempo que trascurra entre la primera comunicación de TELEFÓNICA EMPRESAS con CLIENTE, y la primera ventana de tiempo que haya dado el CLIENTE.

Asimismo, el cómputo de los plazos de compromiso para la resolución de incidencias también se suspenderá durante el tiempo en que, previamente concertada la cita correspondiente, EL CLIENTE no facilite a TELEFÓNICA EMPRESAS el acceso a los dispositivos objeto de incidencia. A estos efectos, se entiende por cita concertada el compromiso, establecido de mutuo acuerdo por TELEFÓNICA EMPRESAS y EL CLIENTE, en el que se fija la fecha y hora de intervención y el lugar de intervención para la resolución de cualquier avería. Del cómputo de los plazos de compromiso para la resolución de incidencias, se descontará, igualmente, el tiempo de demora que sea imputable al CLIENTE.

4. ASPECTOS EXCLUIDOS Y RESTRICCIONES

Quedan excluidos comercialmente de la cobertura del servicio:

- Los defectos debidos a fallos en la instalación eléctrica a la que se hallen conectados los equipos, piezas o elementos, así como aquellos que se deriven de la vecindad de corrientes eléctricas o electrostáticas ajenas y campos radioeléctricos o electromagnéticos intensos.
- Los defectos originados por carecer el local donde se halle ubicado el material de las condiciones de entorno (temperatura, humedad, etc.) exigidas por el fabricante en las especificaciones técnicas de los equipos.
- Las baterías FdG (Fuera de Garantía) que se consideran elemento fungible. Para las baterías DdG (Dentro de Garantía) el Adjudicatario gestionará la garantía existente (fabricante).
- Las pilas de backup de BIOS en todo el equipamiento que las use
- En general, se excluye todo elemento considerado como consumible, fungibles y/o cualquier elemento sometido a una vida útil marcada por el fabricante. Algunos ejemplos:
 - Lámpara de proyector.
 - Baterías de cualquier tipo.
 - En impresoras: fusor, kit de mantenimiento/impresora, o lámpara de escáner.
- Las Puestas a Nuevo (cambios cosméticos).
- Reinstalación de software del CLIENTE, excepto sistemas operativos y copias de seguridad.
- Configuraciones iniciales y administración o gestión de cualquier equipo o software. Estos se podrán hacer bajo presupuesto, pero no entrarán dentro de la cuota del servicio.
- Dispositivos de fabricantes que no tengan una red de asistencia técnica (SA) sobre territorio nacional.
- Soporte a equipos fuera de soporte de fabricantes, o que el fabricante no disponga de una red de asistencia técnica (SA) sobre territorio nacional.

- Soporte a usuarios fuera de España. El servicio está pensado para ser prestado dentro del territorio español. No se realizarán desplazamientos fuera de España, y no se podrá llamar a números extranjeros. En caso de ser posible, en casuísticas excepcionales se tratará de atender con las herramientas que así lo permitan, siempre teniendo en cuenta los 2 puntos anteriores, y en un modo Best Effort.
- Soporte a desarrollos propios.
- Soporte a equipos con SO de servidor (por ejemplo Windows Server)
- Versiones software sin soporte por el fabricante (en estos casos se podrá intentar resolver en Best Effort).
- Soporte a problemas con el software que son consecuencia de no disponer de una licencia.
- Reparaciones en domicilio de CLIENTE/usuario en el soporte Básico o cuando el dispositivo no hubiese sido dado de alta con 21 días de antelación a la incidencia.
- Préstamo de equipo de sustitución para los equipos fuera de las tipologías PC, Móvil o Tablet.
- Queda la gestión de garantías fuera del alcance en PC clónicos. En estos casos no se prestará ordenador de sustitución.
- Limitaciones en las características de algunos dispositivos:
 - Impresoras: menor a 50ppm
- Dispositivos considerados obsoletos (cuando se indica modelo, se refiere a la fecha de lanzamiento, y no a la fecha de compra):
 - PC, portátil o tablet. SO Windows o MAC. Antigüedad máxima del modelo de 10 años.
 - PC clónico. Antigüedad máxima de la placa base de 10 años.
 - Móvil o tablet. SO Android o iOS. Antigüedad máxima del modelo de 5 años.
 - Accesorios. Antigüedad máxima del modelo de 10 años.
- Telefónica dispone de acuerdos con múltiples fabricantes, haciéndose la reparación en la mayoría de los casos con centro de soporte homologados. Sin embargo, en aquellos fabricantes en los que no disponemos de dichos acuerdos, la reparación de un terminal en garantía puede suponer la pérdida de la garantía en dicho terminal.
- Telefónica no será responsable de un posible ataque de virus o de ransomware.

Las reparaciones no cubiertas típicamente por la garantía (golpes, mal uso, ...) tienen una franquicia que depende:

- de la gama en el caso de los móviles o tablets con SO Android o iOS:

Gama	Coste Adquisición/Sustitución	Franquicia
Baja	< 309€	25€

Media	de 310€ a 600€	50€
Alta	> 601€	100€

- del fabricante para los ordenadores.
 - Apple iMac: 180€,
 - PC clónico (o a medida): 50€
 - Resto: 120€,
- Cubre únicamente una reparación al año por dispositivo. El resto se harían bajo presupuesto.
- Si el coste de la reparación supera el 50% del coste de equipo equivalente, se considera irreparable.
- En los PCs clónicos, el coste de equipo equivalente se considerará en todos los casos de 500€, por lo que se considerará irreparable en reparaciones superiores a 250€.
- Los repuestos utilizados serán los originales del fabricante correspondiente. Sólo en el caso de que esto no sea posible se utilizarán otros equivalentes, documentándolo convenientemente y previo consentimiento del Cliente.

El cliente será responsable del buen uso del terminal de préstamo, el cual deberá ser devuelto a TELEFONICA EMPRESAS en buen estado de conservación en el momento de la entrega del terminal reparado al cliente. La no devolución del terminal de préstamo o su utilización por parte del cliente para un fin distinto del establecido, facultará a TELEFONICA EMPRESAS para pedir al Cliente el reembolso del importe del terminal de préstamo y en cualquier caso a instar la resolución del presente Contrato.

En caso de robo del terminal de préstamo, el cliente deberá comunicarlo a TELEFONICA EMPRESAS a la mayor brevedad, donde se le solicitará la tramitación de la correspondiente denuncia en Comisaría de Policía y la entrega de una copia de la misma a TELEFONICA EMPRESAS. Una vez realizado este trámite, TELEFONICA EMPRESAS realizará las gestiones oportunas para el envío de un nuevo terminal de préstamo al cliente.

QUEDA EXPRESAMENTE EXCLUIDO DEL SERVICIO DE **Tu Experto Tecnológico** CUALQUIER ELEMENTO O EQUIPO QUE NO SE INCLUYERA EXPRESAMENTE EN LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES O QUE NO FUERAN COMPATIBLES CON EL SERVICIO, O QUE NO HUBIESE ESTADO DADO DE ALTA EN LA HERRAMIENTA.

QUEDA EXPRESAMENTE EXCLUIDO DE ESTE SERVICIO TODO LO RELATIVO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL, ASÍ COMO OTROS SERVICIO DE MANTENIMIENTO QUE HAYA CONTRATADO ADICIONALMENTE.

5. VIGENCIA

El alta en el Servicio Tu Experto Tecnológico será efectiva en un plazo máximo de 24 horas desde la fecha de contratación y tendrá una vigencia indefinida.

Con carácter general, el acuerdo entre TELEFÓNICA EMPRESAS y EL CLIENTE será efectivo desde la fecha de entrada en vigor, y tendrá una duración inicial de un (1) año, prorrogable anualmente, sin perjuicio de la facultad de desistimiento reconocida en la Condición General 11, transcurrido el periodo de vigencia inicial.

6. BAJA

EL CLIENTE podrá darse de baja del Servicio en todo momento, comunicándolo fehacientemente por escrito a TELEFÓNICA DE ESPAÑA.

La solicitud de baja por parte del CLIENTE del servicio (o de la sede) FUSIÓN o ADSL/FIBRA, al que esté asociada la contratación de este servicio, causará automáticamente la baja tanto del servicio de CONECTIVIDAD EMPRESAS, así como de los diferentes productos contratados y asociados al SERVICIO.

La solicitud de baja por parte del CLIENTE de este Servicio, no afectará a los restantes productos Fusión, que mantendrán sus vigencias y compromisos de permanencia.

7. PRECIO

EL CLIENTE se obliga a pagar a TELEFÓNICA EMPRESAS el precio correspondiente a la modalidad de Tu Experto Tecnológico que tenga contratada, de conformidad a los precios recogidos en el Anexo I de las presentes Condiciones Generales.

Cualesquiera modificaciones en los precios aplicables, serán comunicadas por Telefónica Empresas al CLIENTE a través de cualquiera de los medios previstos en la Cláusula 8 con una antelación mínima de (1) mes. Todo ello de acuerdo con la Cláusula 8. En el caso de que el CLIENTE manifieste su disconformidad con las nuevas tarifas, podrá resolver unilateralmente la relación de prestación de servicios regulada en estas Condiciones Generales, sin que ello depare al CLIENTE penalización o coste adicional alguno.

8. MODIFICACIONES DEL SERVICIO

El Cliente se compromete a comunicar a Telefonica Empresas cualquier cambio en los datos del contrato, especialmente en los correspondientes al domicilio de facturación y de la cuenta bancaria de domiciliación de los pagos.

Telefónica Empresas, con el único fin de restablecer el equilibrio de las prestaciones entre las Partes, podrá modificar las condiciones establecidas en el contrato y en particular el precio del mismo, por alguno de los siguientes motivos cuando los mismos obedezcan a situaciones acaecidas en un momento posterior a la fijación de las tarifas del Servicio por parte de Movistar:

- Incremento de los costes del sector empresarial en el que esté presente Telefónica Empresas y que redunden en la cobertura, en la calidad de la red o en las características del Servicio prestado.

-Modificaciones normativas (incluyendo impuestos, tasas o resoluciones administrativas o judiciales) que afecten a las condiciones de prestación del Servicio.

- Incremento del índice de precios al consumo (IPC) o en su defecto del índice de precios Industriales (IPRI).

Telefónica Empresas informará al cliente de cualquier modificación con indicación del motivo preciso a la que obedece con una antelación mínima de UN (1) mes a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva, teniendo el cliente derecho a resolver el contrato sin penalización alguna, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio cliente. Transcurrido el plazo de un mes sin que Telefónica Empresas haya recibido ninguna comunicación, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones.

9. FACTURACIÓN

TELEFÓNICA EMPRESAS facturará a mes vencido el importe correspondiente al servicio Tu Experto Tecnológico descrito en las presentes Condiciones Generales, en función de la modalidad contratada por el CLIENTE. A estos efectos, la primera mensualidad se prorrateará en función de la fecha de alta en el Servicio Tu Experto Tecnológico.

La facturación del Servicio Tu Experto Tecnológico se integrará en la factura relativa al abono telefónico de que dispusiere el Cliente. La cuota de abono mensual correspondiente a cada modalidad de mantenimiento se aplicará en función del número de elementos contratados en Tu Experto Tecnológico.

Los trabajos bajo presupuesto aceptados por el cliente, se facturarán en la siguiente factura, una vez finalizado el trabajo.

10. CESIÓN DEL CONTRATO

El servicio objeto de este contrato tiene carácter personal, si bien el cliente podrá cederlo a un tercero previo consentimiento de Telefónica de España S.A.U. Telefónica de España S.A.U podrá ceder este contrato informando previamente al cliente conforme a la normativa vigente, y sin perjuicio del derecho que el cliente pudiera tener a resolver el contrato.

11. TERMINACIÓN

El presente contrato se resolverá por decisión del propio CLIENTE, una vez transcurrido el periodo inicial de vigencia comunicada a TELEFÓNICA EMPRESAS por cualquier medio fehaciente, con una antelación mínima de quince días respecto a la fecha en que ha de surtir efectos.

Asimismo, el presente contrato se resolverá:

- a) Por cesación de TELEFÓNICA EMPRESAS en la prestación del Servicio, previa comunicación a los CLIENTES con (1) mes de antelación sobre la fecha prevista para dicha cesación.
- b) En caso de baja por parte del CLIENTE en los Servicios de ADSL y Fusión.

En especial, TELEFÓNICA EMPRESAS podrá resolver el presente contrato:

1. Por impago del servicio contratado.
2. Por impedir EL CLIENTE el acceso a los empleados a TELEFÓNICA EMPRESAS a fin de prestar el Servicio Tu Experto Tecnológico

Terminada la prestación del Servicio Tu Experto Tecnológico, TELEFÓNICA EMPRESAS facturará, en su caso, el importe correspondiente a la parte proporcional de la última cuota mensual, en función de la fecha de efectividad de la baja, así como los trabajos bajo presupuestos que quedasen pendientes.

12. NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de TELEFÓNICA EMPRESAS al CLIENTE se considerarán eficaces a todos los efectos cuando se realicen de alguna de las siguientes maneras (a) envío por correo postal al domicilio indicado por EL CLIENTE; (b) envío por correo electrónico al Buzón de CLIENTE; (c) comunicación por medio de una llamada telefónica al número de teléfono indicado por EL CLIENTE en el Formulario de Solicitud de Alta en el Servicio ADSL o Fusión, o modificado posteriormente por EL CLIENTE conforme a esta Condición General.

TELEFÓNICA EMPRESAS podrá, además, informar de las modificaciones e incidencias relacionadas con el Servicio, mediante la publicación en sus páginas Web, cuando dicha información sea de carácter general para todos los CLIENTES, y no implique un cambio sustancial en las condiciones de prestación del Servicio.

A estos efectos, EL CLIENTE manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a TELEFÓNICA EMPRESAS todos los cambios relativos a su domicilio, datos de cobro y todo tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual entre TELEFÓNICA EMPRESAS y EL CLIENTE.

EL CLIENTE responderá de la veracidad de sus datos en los términos previstos en la Condición General siguiente.

Las comunicaciones del Cliente a TELEFÓNICA EMPRESAS deberán resolverse a través de la siguiente página web:

<https://expertotecnologicopyme-dwp.onbmc.com>

13. TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Telefónica Empresas informa al CLIENTE de que los datos objeto de tratamiento serán los estrictamente necesarios para la prestación del Servicio o Servicios contratados, el mantenimiento y gestión de la relación contractual, así como labores de información de los distintos servicios contratados y de las actividades relacionadas con los mismos.

Los datos de contacto de los interlocutores proporcionados por el CLIENTE para mantener la relación contractual con Telefónica Empresas (en adelante, "los interlocutores"), así como para otras finalidades que nos permita o autorice, serán tratados conforme a lo establecido en la Política de datos de Empresas de Telefónica Empresas cuya información básica se recoge en la presente cláusula. El contenido íntegro de la misma se puede consultar en el siguiente enlace: www.movistar.es/privacidad, solicitando un ejemplar en el 1489.

De acuerdo con la normativa europea de protección de datos de carácter personal y en virtud de lo establecido en dicha Política, las siguientes empresas del Grupo Telefónica son corresponsables del tratamiento de los datos personales del Cliente Telefónica Empresas en función de los productos y servicios que tenga contratados: Telefónica de España, S.A.U., Telefónica Móviles España, S.A.U. y, en su caso, Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.U (en adelante y conjuntamente denominadas, a los efectos establecidos en esta cláusula, como "Telefónica Empresas").

Adicionalmente, Telefónica Empresas podrá tratar los datos del CLIENTE o de los interlocutores relativos a los servicios contratados, datos de tráfico y de facturación, así como los relativos a la adquisición de productos y servicios por el CLIENTE, con la finalidad de realizarles ofertas comerciales sobre productos y servicios de Telefónica Empresas.

Si como CLIENTE empresa no desea que utilicemos la información indicada con la citada finalidad, podrá comunicárnoslo enviando un email a privacidad.telefonicaempresas@telefonica.com; o un escrito a Telefónica Empresas Ref. Datos al Apartado de Correos 46155, 28080 Madrid. En todo caso, los interlocutores tendrán la facultad de oponerse a la recepción de comunicaciones comerciales a través de los mismos medios indicados anteriormente. Como CLIENTE es su responsabilidad facilitar esta información a los interlocutores cuyos datos se estén tratando por Telefónica en este contexto, e indicarles que podrán consultar el detalle en la web www.movistar.es/privacidad.

Para cualquiera de las finalidades previstas en la Política de Privacidad, TELEFÓNICA Empresas podrá encargar su tratamiento a proveedores de confianza. La relación actualizada de las categorías de dichos proveedores así como de aquellos que realizan transferencias internacionales de datos en el ejercicio de sus funciones se recoge en www.movistar.es/privacidad/info-adicionalempresas.

Tanto el CLIENTE como los interlocutores, podrán siempre consultar el detalle de la Política de datos de Empresas en www.movistar.es/privacidad así como ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad enviando un email a la dirección privacidad.telefonicaempresas@telefonica.com, o dirigiendo un escrito al Apartado de Correos 46155, 28080 Madrid.

En el caso de que la prestación del servicio regulado en las presentes condiciones dé lugar a operaciones o actuaciones que, según la normativa aplicable en materia de protección de datos, se consideren un encargo de tratamiento de datos de carácter personal, las Partes acuerdan que resultará de aplicación el Anexo II (Convenio de tratamiento de datos personales) a las presentes Condiciones, que regulará el citado encargo del tratamiento de conformidad con el artículo 28 del RGPD.

14. SUBCONTRATACIÓN

La prestación del Servicio **Tu Experto Tecnológico** podrá ser efectuada directamente por TELEFÓNICA EMPRESAS o por otra empresa debidamente autorizada por ella, sin perjuicio de que, en ambos casos, TELEFÓNICA EMPRESAS sea responsable de la correcta prestación de dicho servicio.

15. JURISDICCIÓN

Las partes se someten en cuantas cuestiones o litigios se susciten con ocasión de la interpretación, aplicación o cumplimiento de las presentes Condiciones Generales a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales del lugar donde se encuentren instalados los equipos que sean objeto de la prestación del Servicio **Tu Experto Tecnológico** descrito en las presentes Condiciones Generales.

16. ANEXO I DE PRECIOS

Precios del servicio

Precios				
Tipo	Concepto	Básico	Avanzado	Premium
Obligatorio	Usuario	2 €/mes	5 €/mes	7 €/mes

	Sede	2 €/mes	5 €/mes	5 €/mes
	Dispositivo adicional sede	1 €/mes	2,5 €/mes	2,5 €/mes
Opcional	TPV	1 €/mes	4 €/mes	4 €/mes
	Repetidor Wifi	1 €/mes	2,5 €/mes	2,5 €/mes
	Switch no enracable	1 €/mes	2,5 €/mes	2,5 €/mes

Impuestos no incluidos

ANEXO II: CONVENIO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Por un lado, el CLIENTE que haya contratado el servicio de Tu Experto Tecnológico (en adelante, "**Responsable del Tratamiento**" o "**Cliente**");

Por otro lado, Por un lado, TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., con domicilio social en calle Gran Vía 28, 28013, Madrid (en adelante, el "**Encargado del Tratamiento**" o "**Prestador del Servicio**"),

denominadas conjuntamente las "**Partes**" e individualmente la "**Parte**".

Si, como consecuencia de la ejecución de las presentes Condiciones, el Prestador del Servicio realizara algún tipo de tratamiento de los datos de carácter personal por cuenta del Cliente, el Prestador del Servicio sería considerado "Encargado del Tratamiento", de conformidad con lo previsto en el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante, "**RGPD**").

En ese caso, el Encargado del Tratamiento se compromete a respetar las disposiciones del presente acuerdo (en adelante, el "**Acuerdo**"):

a) Compromisos del Prestador de Servicios como Encargado del Tratamiento.

El Encargado del Tratamiento cumplirá en todo momento, con todas las obligaciones que resulten exigibles al tratamiento conforme a lo previsto en el Reglamento General de Protección de Datos, la Ley Orgánica de Protección de Datos, y cualquier otra normativa (nacional o supranacional) aplicable, así como y con las instrucciones razonables y documentadas del Responsable del Tratamiento que, en su caso, puedan ser consideradas parte de estas Condiciones, prestando en todo momento las garantías suficientes para aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas para este fin.

En particular, el Encargado del Tratamiento se obliga a:

- i. Tratar los datos personales estrictamente necesarios para la ejecución de las presentes Condiciones, no pudiendo ser comunicados o entregados a terceras personas en ningún caso, salvo que cuente con la autorización previa, expresa y por escrito del Responsable del Tratamiento para aquellos supuestos legalmente admisibles o salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al Encargado del Tratamiento. En ningún caso el Encargado del Tratamiento utilizará dichos datos personales (incluyendo copias de seguridad) para fines propios;
- ii. Llevar un registro documentado de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Responsable del Tratamiento en el marco de estas Condiciones, que contenga:

- a. el nombre y los datos de contacto del Encargado o Encargados del Tratamiento, y de cada Responsable del Tratamiento por cuenta del cual actúe el Encargado del Tratamiento así como, en su caso, del representante del Responsable del Tratamiento o del Encargado de Tratamiento y en su caso del delegado de protección de datos;
 - b. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta del Responsable del Tratamiento;
 - c. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de ese tercer país u organización internacional y de ser necesario por la Normativa de Protección de Datos Aplicable, la documentación de garantías adecuadas;
 - d. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad;
- iii. Trasladar al Responsable del Tratamiento las medidas técnicas y organizativas de que disponen los servicios contratados por el primero, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas. El Cliente será el único responsable de que estas medidas resulten apropiadas en cada caso para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo de conformidad con el artículo 32 del RGPD. Previa solicitud por escrito por parte del Responsable del Tratamiento, el Encargado del Tratamiento pondrá a disposición del Responsable del Tratamiento una lista actualizada de las medidas de seguridad adoptadas en los concretos servicios prestados al Responsable del Tratamiento. Sin perjuicio de lo anterior, el Encargado del Tratamiento aplicará las medidas de seguridad contenidas en el **Apéndice A**.
- iv. Asistir al Responsable del Tratamiento, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento, a través de medidas técnicas y organizativas apropiadas, siempre que sea posible, para que este pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados, esto es, los derechos de transparencia, información, acceso, rectificación y supresión (derecho al olvido), limitación del tratamiento, portabilidad, oposición o a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles), entre otros que se especifican en el Capítulo III del RGPD. En todo caso, esta obligación de asistencia se encuentra condicionada a las concretas prestaciones incluidas en las condiciones de cada servicio contratado, siempre que sean posteriores a la aplicación del RGPD.
- v. Corresponde al Responsable del Tratamiento facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos, salvo que se especifique expresamente lo contrario en las condiciones del servicio contratado, siempre que sean posteriores a la aplicación del RGPD.
- vi. Asistir al Responsable del Tratamiento en relación con la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos en los términos del artículo 35 del RGPD.

- vii. Asistir al Responsable del Tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control competente, cuando procede, en los términos del artículo 36 del RGPD, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información a disposición del Encargado del Tratamiento.
- viii. Asistir al Responsable del Tratamiento en relación con las notificaciones y comunicaciones de una violación de la seguridad de los datos personales a las autoridades de control e interesados, en los términos recogidos en el presente Anexo.
- ix. Suprimir todos los datos personales una vez finalice la prestación de los servicios objeto de las presentes Condiciones, salvo petición expresa en sentido contrario por parte del Responsable del Tratamiento, así como las copias existentes a menos que se requiera la conservación de los datos personales en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al Encargado del Tratamiento.
En todo caso, la medida que se adopte se encontrará condicionada a las concretas prestaciones incluidas en las condiciones de cada servicio contratado, siempre que sean posteriores a la aplicación del RGPD.
- x. Garantizar la formación y sensibilización necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar los Datos Personales que estén a cargo del Encargado del Tratamiento. En particular, garantizará que su personal tenga conocimiento de las medidas de seguridad utilizadas por el Encargado del Tratamiento y cómo aplicarlas y la forma de responder a incidentes relacionados con las violaciones de seguridad.
- xi. Designar por escrito a un Representante en la Unión Europea cuando el Encargado del Tratamiento no esté establecido en la Unión.
- xii. Designar, cuando proceda, a un delegado de protección de datos.

En el supuesto de que las obligaciones de asistencia contenidas en los apartados anteriores precisen la realización de auditorías externas o internas, o exijan una dedicación de recursos superior a la utilizada en el cumplimiento de las presentes Condiciones, el Encargado del Tratamiento se reserva el derecho a trasladar al Responsable del Tratamiento los sobrecostes razonables y motivados que dicho incremento de recursos le suponga.

b) Subcontratación.

El Responsable del Tratamiento autoriza la subcontratación por parte del Encargado del Tratamiento de aquellos subcontratistas que considere necesarios para la correcta prestación de los servicios objeto de las presentes Condiciones. Previa solicitud por parte del Responsable del Tratamiento, el Encargado del Tratamiento le facilitará una lista actualizada de todas las categorías de subcontratistas que participen en la prestación de los servicios contratados por el primero.

El subcontratista también tendrá la consideración de encargado del tratamiento en los mismos términos que el Encargado del Tratamiento en estas Condiciones. En este sentido, el Encargado del Tratamiento se obliga a suscribir con el tercero subcontratado un acuerdo de

encargo de tratamiento de datos mediante el cual el subcontratista se obligue a cumplir con las obligaciones de estas Condiciones, en tanto que encargado del tratamiento.

En todo caso, se impondrán al subencargado las mismas obligaciones de protección de datos, de manera que el tratamiento sea conforme con las disposiciones del RGPD.

c) Transferencias Internacionales.

El Encargado del Tratamiento podrá almacenar los Datos Personales en servidores ubicados fuera del Espacio Económico Europeo o realizar acciones relacionadas con el tratamiento que impliquen una transferencia internacional de datos siempre y cuando haya obtenido las autorizaciones requeridas o medidas legalmente exigibles que legitiman dichas transferencias.

El Encargado del Tratamiento deberá asegurar un nivel adecuado de protección y garantizará un cumplimiento de la normativa europea y la legislación española vigente en cada momento. En este sentido, el Encargado del Tratamiento debe aportar garantías suficientes, y a condición de que los derechos de los interesados exigibles y acciones legales efectivas para los interesados estén disponibles.

d) Violación de la seguridad de los datos personales.

En caso de que el Encargado del Tratamiento tenga conocimiento de una violación de seguridad de los datos personales, entendida ésta según el RGPD como toda violación de la seguridad que ocasionare la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizado a dichos datos, que afecte a los datos personales responsabilidad del Responsable, originada en los sistemas de los que el Encargado del Tratamiento sea responsable de su gestión, mantenimiento o administración, el Encargado del Tratamiento deberá notificar al Responsable del Tratamiento sobre dicha violación de seguridad en los términos previstos en la normativa vigente.

Desde que tenga conocimiento de la violación de seguridad de los datos personales, el Encargado del Tratamiento adoptará las medidas necesarias para poner remedio a la misma, incluyendo, si procede, medidas para mitigar los posibles efectos negativos.

Sin perjuicio de lo anterior, el Encargado del Tratamiento ejecutará con la máxima celeridad las instrucciones que el Responsable pudiera encomendarle.

La notificación a que se refiere el primer apartado deberá: a) incluir el nombre del Encargado del Tratamiento, datos de contacto del punto de contacto único designado por el Encargado del Tratamiento para la violación de la seguridad de los datos personales; b) describir la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados; c) describir las posibles consecuencias de la violación de seguridad de los datos personales; d) describir las medidas adoptadas para poner remedio a la violación, incluyendo, si procede, las medidas para mitigar los posibles efectos negativos, así como, cualquier ticket de incidencia o número de seguimiento asignado a la violación de la seguridad de los datos personales.

En todo caso, el Encargado del Tratamiento implementará y mantendrá un proceso documentado de gestión de incidentes de seguridad que, al menos, incluya la siguiente información con respecto a una posible violación de la seguridad de los datos personales: identificación, fecha de detección, categorización, priorización, escalado, investigación y diagnóstico, resolución y recuperación, y cierre.

e) Confidencialidad.

El Encargado del Tratamiento se compromete a cumplir con la obligación de guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, datos personales, informaciones, conocimientos, documentos, y otros elementos a los que tengan acceso con motivo de la prestación del servicio convenido sin que pueda conservarse copia o utilizarlos para cualquier finalidad distinta a las expresamente recogidas en estas Condiciones.

Asimismo, el Encargado del Tratamiento se compromete a que la información confidencial únicamente esté disponible para aquellas personas físicas o jurídicas que necesiten la información para el desarrollo de tareas para las que el uso de esta información sea estrictamente necesario. A este respecto, el Encargado del Tratamiento advertirá a dichas personas físicas o jurídicas de sus obligaciones respecto a la confidencialidad, velando por el cumplimiento de las mismas y garantizará que las personas autorizadas por el Encargado del Tratamiento dentro de su organización para tratar Datos Personales, se hayan comprometido a respetar la confidencialidad en términos equivalentes a los establecidos en estas Condiciones;

Estas obligaciones de confidencialidad subsistirán aún después de la finalización de estas Condiciones.

f) Auditoría.

El Encargado del Tratamiento se obliga a poner a disposición del Responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 28 del RGPD, así como para permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del responsable o de otro auditor autorizado por dicho responsable y por entera cuenta y cargo del Responsable del Tratamiento. El Responsable del Tratamiento será el encargado de contratar a tal efecto a una entidad independiente (que no sea competencia del Encargado y que esté correctamente cualificado), que deberá guardar estricto secreto profesional.

El responsable del Tratamiento podrá hacer una solicitud de auditoría al año, y deberá solicitar la realización de la auditoría o inspección, con una antelación mínima de treinta (30) días antes del comienzo de la auditoría, y tan pronto como el Responsable del Tratamiento tenga conocimiento de dicha necesidad, con el fin de proceder a la preparación del espacio físico comprometido. En dicha Solicitud, el Responsable del Tratamiento deberá especificar:

- el alcance, que en todo caso será acotado a las obligaciones del artículo 28 RGPD,
- la ubicación,
- la duración de la auditoría,
- los nombres y DNIs de los auditores y
- un calendario con las reuniones previstas y los controles que se desean auditar en cada una.

En todo caso, las auditorías del Responsable estarán limitadas, en lo relativo a la duración en días de la auditoría, a un máximo de 3 días laborables. Las auditorías e inspecciones solo podrán tener lugar hasta la finalización del tratamiento de los datos personales por parte del Encargado de tratamiento. Además, las partes utilizarán certificaciones expedidas por el Encargado u otros informes de auditoría para evitar o minimizar auditorías repetitivas. El Responsable deberá proporcionar los resultados de cualquier auditoría al Encargado.

La auditoría no podrá tener lugar sin la firma previa de un Acuerdo de Confidencialidad con el Responsable del Tratamiento ("**NDA**"). Si decide contratar, por cuenta propia, a un tercero como firma auditora, será necesario que el Encargado del Tratamiento apruebe la firma elegida. En este caso, la firma auditora deberá firmar también el Acuerdo de Confidencialidad. Se deberá evidenciar que los auditores que efectivamente realicen la auditoría firmaron, en su contrato de trabajo, una cláusula de no divulgación de información o, en su defecto, evidenciar que procedieron a la firma de un Acuerdo de Confidencialidad antes de la realización de la auditoría.

En ningún caso, se entregará información restringida o reservada del Encargado del Tratamiento. El Responsable del Tratamiento no podrá instalar software de auditoría o scripts en los sistemas de información del Encargado del Tratamiento para la toma de datos.

g) Datos de contacto de las Partes.

Cada una de las Partes queda informada de que los datos de contacto de sus representantes y empleados serán tratados por la otra parte con la finalidad de permitir el desarrollo, cumplimiento y control de la relación de prestación de servicios concertada, siendo la base del tratamiento el cumplimiento de la relación contractual, y conservándose los datos durante todo el tiempo en que esta subsista y aún después, hasta que prescriban las eventuales responsabilidades derivadas de ella. Asimismo, cada una de las partes deberá cumplir con su obligación de información a sus respectivos representantes y empleados.

Los datos de las Partes podrán ser comunicados a los bancos y entidades financieras, para la gestión de cobros y pagos, a la Agencia Tributaria y demás Administraciones Públicas, a los efectos de llevar a cabo las declaraciones tributarias correspondientes y cumplir con sus respectivas obligaciones legales de conformidad con la normativa vigente y a las Administraciones Públicas en los casos previstos en la Ley para los fines en ellos definidos.

Las partes podrán solicitar el acceso a los datos personales a los que se refiere esta cláusula, su rectificación, su supresión, su portabilidad y la limitación de su tratamiento, así como oponerse al mismo, en el domicilio de la otra parte.

h) Responsabilidad.

El Encargado del Tratamiento será responsable de cuantas sanciones y multas se deriven del incumplimiento de lo expuesto a lo largo de este Acuerdo.

i) Vigencia, derecho aplicable y jurisdicción.

Los apéndices son una parte vinculante de este Acuerdo.

Las disposiciones del presente Acuerdo preceden a las diferentes regulaciones en materia de protección de datos personales que pueda haber en las Condiciones.

El presente Acuerdo se regulará según la ley española y el fuero competente para eventuales controversias serán los Tribunales de la ciudad de Madrid.

Si una disposición de este Acuerdo es o sea declarada nula, o no se incluyera una disposición verdaderamente necesaria, la validez de las disposiciones restantes de este Acuerdo no se verá afectada. La disposición nula o laguna legal será reemplazada por un precepto legal válido que corresponda en la mayor medida posible a las potenciales intenciones o intenciones de las Partes de acuerdo con el propósito del presente Acuerdo si las Partes hubieran tenido conocimiento de la laguna legal.

CLIENTE

ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

Apéndice A. Medidas de Seguridad

> **Política de Seguridad**

Telefónica España dispone de una Política de Seguridad definida a nivel de Grupo que establece las disposiciones generales y los principios rectores en materia de Seguridad Física y Digital.

> **Marco Normativo y Procedimental**

Las disposiciones generales de la Política se concretan y desarrollan en un Marco Normativo y Procedimental de Gestión de la Seguridad que ayuda a la definición e implantación de medidas de protección y controles de seguridad.

> **Modelo de Gobierno de la Seguridad**

La Planificación y Gestión de la Seguridad se articula a través de un Modelo de Gobierno que define y materializa los roles, funciones y responsabilidades necesarios.

> **Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI)**

En materia de Seguridad de la Información, Telefónica dispone de un SGSI certificado conforme a las exigencias de la Norma UNE-ISO27001 y del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) para un conjunto de servicios y para las infraestructuras físicas e instalaciones generales de centros de datos.

> **Infraestructuras de CPD certificadas**

Alcalá Data Center: certificación Tier IV que garantiza el cumplimiento de requisitos de seguridad en materia de acceso físico y protección de las infraestructuras generales de CPD (suministro eléctrico, climatización, comunicaciones, etc.)

> **Concienciación y formación en Seguridad**

Programa de concienciación y formación interna para la divulgación de los principios básicos de actuación y los procedimientos de seguridad, al objeto de garantizar el cumplimiento normativo y legal por parte de los empleados.

> **Procedimiento de gestión y respuesta ante incidentes de seguridad**

Telefónica dispone de un proceso de gestión de incidentes y de un equipo de respuesta (CSIRT), que forman parte de su Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) certificado, a través de los cuales cubre el ciclo completo de vida de los incidentes de seguridad, desde el registro, hasta la resolución del mismo, incluyendo el análisis y diagnóstico, tipificación, respuesta inmediata, notificación y *forensic*.