

CONDICIONES PARTICULARES PARA EL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y DATOS PERSONALES

Última versión: mayo de 2019

I. Introducción

El presente documento recoge las Condiciones Particulares conforme a las que Telefónica de España, S.A.U, Telefónica Móviles de España, S.A.U. y Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A. (en adelante, "Telefónica" o "Prestador del Servicio"), tratarán la información que lleguen a conocer con motivo del uso de la funcionalidad de *Experto Tecnológico*.

En este sentido, Telefónica informa al Cliente o usuario que, en la medida en que se produzca un acceso remoto a sus dispositivos con motivo del uso de la funcionalidad de *Experto Tecnológico*, dicho acceso podrá implicar la visualización de información privada y/o confidencial que se muestre en dicho dispositivo, incluidos datos de carácter personal. Telefónica no copiará, reproducirá, compartirá, modificará o incorporará en sus sistemas la información que llegue a conocer en este contexto, y la tratará conforme a los más altos estándares de confidencialidad. En caso de que Telefónica llegue a conocer datos de carácter personal, dichos datos personales serán tratados de conformidad con lo dispuesto en el 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"), tal y como se describe en la Política de Privacidad incluida en la dirección web www.movistar.es/privacidad. Cuando el Cliente o usuario sea una empresa, le será de aplicación la sección "Política de datos de empresa" incluida en la citada dirección web.

En caso de que el Cliente sea una empresa que trate los datos de carácter personal incluidos en los dispositivos a los que Telefónica tenga acceso en la condición de responsable del tratamiento, el tratamiento que, en su caso, Telefónica realice respecto de los datos accedidos se hará en la condición de encargado del tratamiento conforme a lo establecido en el RGPD. Únicamente en dicho caso, resultará de aplicación la sección II de las presentes Condiciones.

Las presentes Condiciones permanecerán vigentes durante el periodo de vigencia del Contrato, así como, una vez finalizado el mismo, en las condiciones aquí recogidas.

II. Encargo de tratamiento

La presente sección de las Condiciones resultará aplicable únicamente en la medida en que el Cliente sea una empresa y siempre que Telefónica acceda a datos personales que dicha empresa trate en calidad de responsable del tratamiento conforme al RGPD. Así, si como consecuencia de la ejecución del servicio a favor del Cliente, Telefónica llevara a cabo algún tipo de tratamiento de datos de carácter personal por cuenta del Cliente, Telefónica será considerado "Encargado del Tratamiento" de conformidad con lo previsto en el Artículo 28 del RGPD, y con arreglo a las siguientes cláusulas.

a) Compromisos de Telefónica como Prestador del Servicio.

El Prestador del Servicio 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 con las instrucciones razonables y documentadas del Cliente 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 Prestador del Servicio se obliga a:

- i. Tratar los datos personales estrictamente necesarios para la ejecución del contrato formalizado por el Cliente, no pudiendo ser comunicados o entregados a terceras personas en ningún caso, salvo que cuente con la autorización expresa y por escrito del Cliente 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 Prestador del Servicio. En ningún caso el Prestador del Servicio 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 Cliente en el marco del Contrato formalizado por éste, que contenga:
 - a. el nombre y los datos de contacto del Encargado o Encargados del Tratamiento, y de cada Cliente por cuenta del cual actúe el Prestador del Servicio, así como, en su caso, del representante del Cliente o del Encargado de Tratamiento y en su caso del delegado de protección de datos;
 - b. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta del Cliente;
 - 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 Cliente 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 Cliente, el Prestador del Servicio pondrá a disposición del Cliente una lista actualizada de las medidas de seguridad adoptadas en los concretos servicios prestados al Cliente. Sin perjuicio de lo anterior, el Prestador del Servicio aplicará las medidas de seguridad contenidas en el **Apéndice A**.
- iv. Asistir al Cliente, 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. Corresponde al Cliente facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos, salvo que con posterioridad a la aplicación del RGPD, se especifique expresamente lo contrario en las condiciones del servicio contratado.
- v. Asistir al Cliente en relación con la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos en los términos del Artículo 35 del RGPD.
- vi. Asistir al Cliente 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 Prestador del Servicio.
- vii. Asistir 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 las presentes Condiciones.
- viii. A elección del Cliente, suprimir o devolver en un formato legible todos los datos personales una vez finalice la prestación de los servicios de este Contrato, suprimiendo las copias existentes a menos que se requiera la conservación (en todo caso aplicando las medidas de seguridad que resulten pertinentes de conformidad al RGPD y demás normativa aplicable) de los datos personales en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros.
En todo caso, tanto la supresión como, en su caso, la devolución de los datos personales, se encontrará condicionada a las concretas prestaciones incluidas en las condiciones de cada servicio contratado, siempre que sean posteriores a la aplicación del RGPD.
- ix. Garantizar la formación y sensibilización necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar los Datos Personales en Telefónica. En particular, garantizará que su personal tenga conocimiento de las medidas de seguridad utilizadas por el Prestador del Servicio y cómo aplicarlas y la forma de responder a incidentes relacionados con las violaciones de seguridad.
- x. Designar por escrito a un Representante en la Unión Europea cuando el Prestador del Servicio no esté establecido en la Unión.

xi. Designar, cuando proceda, a un delegado de protección de datos.

En el supuesto de que las obligaciones de asistencia, colaboración, cooperación y ayuda contenidas en los apartados anteriores, precisen la realización de auditorías externas o internas, o exijan una dedicación de recursos superior a la prevista para el cumplimiento de lo establecido en las presentes Condiciones, el Prestador del Servicio se reserva el derecho a trasladar al Cliente los sobrecostes razonables y motivados que dicho incremento de recursos le suponga.

b) Subcontratación.

El Cliente autoriza la subcontratación por parte del Prestador del Servicio de aquellos subcontratistas que considere necesarios para la correcta prestación de los servicios contratados por el Cliente. Previa solicitud por parte del Cliente, el Prestador del Servicio 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 Prestador del Servicio en los mismos términos que el Prestador del Servicio en estas Condiciones. En este sentido, el Prestador del Servicio 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 recogidas en estas Condiciones, en tanto que Prestador del Servicio.

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 Prestador del Servicio 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 Prestador del Servicio 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 Prestador del Servicio 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 Prestador del Servicio 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 Cliente, originada en los sistemas de los que el Prestador del Servicio sea responsable de su gestión, mantenimiento o administración, el Prestador del Servicio deberá notificar al Cliente 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 Prestador del Servicio 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 Prestador del Servicio ejecutará con la máxima celeridad las instrucciones que el Cliente pudiera encomendarle.

La notificación a que se refiere el primer apartado deberá: a) incluir el nombre del Prestador del Servicio, datos de contacto del punto de contacto único designado por el Prestador del Servicio 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 Prestador del Servicio 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 Prestador del Servicio 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 Prestador del Servicio 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 Prestador del Servicio 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 Prestador del Servicio dentro de su organización para tratar Datos Personales, se hayan comprometido a respetar la confidencialidad en términos equivalentes a los establecidos en este Contrato;

Estas obligaciones de confidencialidad subsistirán aún después de la finalización de este Contrato.

f) Auditoría.

El Prestador del Servicio se obliga a poner a disposición del Cliente toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en estas Condiciones, así como para permitir y contribuir a la realización de auditorías de sus sistemas de información, por entera cuenta y cargo del Cliente, incluidas inspecciones, por parte del Cliente o de otro auditor autorizado por el mismo.

El Cliente será el encargado de contratar a tal efecto a una entidad independiente, que deberá guardar estricto secreto profesional. En todo caso los auditores o inspectores designados por el Cliente deberán ser previamente comunicados al Prestador del Servicio (Nombre, apellidos, DNI y empresa a la que pertenecen, así como certificado de confidencialidad). Por otra parte, el Prestador del Servicio tendrá derecho a exigir a los auditores o inspectores a los que se hace referencia en el presente apartado, la firma de un acuerdo de confidencialidad y no divulgación en relación con tales auditorías e inspecciones.

En el supuesto de que los trabajos de colaboración que precise la auditoría exijan una dedicación de recursos superior a la prevista para el cumplimiento de lo establecido en las presentes Condiciones, el Prestador del Servicio se reserva el derecho a trasladar al Cliente los sobrecostes razonables y motivados que dicho incremento de recursos le suponga.

El Cliente deberá solicitar al Prestador del Servicio la realización de las auditorías o inspecciones mencionadas con una antelación mínima de 30 días, y tan pronto como el Cliente tenga conocimiento de dicha necesidad, con el fin de proceder a la preparación del espacio físico comprometido. Asimismo, el Cliente notificará al Prestador del Servicio el ámbito específico de la auditoría de forma clara.

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.

i) Vigencia, derecho aplicable y jurisdicción.

Los apéndices son una parte vinculante de estas Condiciones.

Con respecto a la vigencia, el derecho aplicable y la jurisdicción competente, se estará a lo dispuesto en el contrato de prestación de servicios correspondiente.

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.