

ACUERDO DE ENCARGO DE TRATAMIENTO

1. Objeto.

El presente acuerdo de encargo de tratamiento (en adelante, el Acuerdo) tiene por objeto regular los términos y condiciones en los que ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A. (en adelante, el Encargado del Tratamiento) tratará datos personales por cuenta del cliente (en adelante, el Responsable del tratamiento) necesarios para la prestación de los servicios de atención telefónica / contact center y servicios de BPO (en adelante, los Servicios), dando cumplimiento con ello a lo dispuesto en el art. 28.3 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril, 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, y en el art. 33.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

En tal sentido, el tratamiento por el Encargado del Tratamiento de los datos personales titularidad del Responsable del Tratamiento quedará circunscrito a lo que resulte necesario para llevar a cabo los Servicios.

A continuación, se definen las actividades de tratamiento, tipologías de datos y categorías de interesados:

a. Actividades de tratamiento.

- Recogida
- Registro
- Estructuración
- Modificación
- Conservación
- Extracción
- Consulta
- Comunicación por transmisión
- Difusión
- Interconexión
- Cotejo
- Limitación
- Supresión
- Destrucción

- Conservación
- Comunicación
- Otros: Digitalización

b. Tipologías de datos.

- Datos de carácter identificativo
- Características personales
- Académicos y profesionales
- Información comercial
- Circunstancias sociales
- Detalles del empleo
- Económicos, financieros o de seguros información comercial
- Transacciones de bienes o servicios
- Categorías especiales de datos: origen étnico o racial, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas, o la afiliación sindical, y el tratamiento de datos genéticos, datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física, datos relativos a la salud o datos relativos a la vida sexual o las orientaciones sexuales de una persona física.
- Otros:

c. Categorías de interesados.

- Clientes
- Potenciales clientes
- Personas de contacto
- Empleados
- Asociados
- Usuarios.

2. Duración.

El presente Acuerdo permanecerá vigente en tanto el Encargado del Tratamiento preste los Servicios al Responsable del Tratamiento.

3. Obligaciones del Encargado del Tratamiento.

El Encargado del Tratamiento se obliga a:

- a. Tratar los datos personales únicamente siguiendo instrucciones documentadas del Responsable del Tratamiento, inclusive con respecto a las transferencias de datos personales a un tercer país o una organización internacional, 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 tal caso, el Encargado del Tratamiento informará al Responsable del Tratamiento de esa exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

El Encargado del Tratamiento informará inmediatamente al Responsable del Tratamiento si, en su opinión, una instrucción del Responsable del Tratamiento infringe la normativa de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros.

- b. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se hayan comprometido a respetar la confidencialidad.
- c. 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, aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, que en su caso incluyan, entre otros:
 - La seudonimización y el cifrado de datos personales.
 - La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico.
 - Un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- d. No recurrir a otro encargado sin la autorización previa por escrito, específica o general, del Responsable del Tratamiento. En el caso de que la autorización se conceda con carácter general, el Encargado del Tratamiento mantendrá informado al Responsable del Tratamiento de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros encargados, dando así al Responsable del Tratamiento la oportunidad de oponerse de manera motivada a dichos cambios.

Cuando el Encargado del Tratamiento recurra a otro encargado para llevar a cabo determinadas actividades de tratamiento por cuenta del Responsable del Tratamiento, el Encargado del Tratamiento impondrá a este otro encargado, mediante contrato u otro acto jurídico establecido con arreglo al Derecho de la Unión o de los Estados miembros, las mismas obligaciones de protección de datos que las estipuladas en el presente Acuerdo, en particular la prestación de garantías suficientes de

aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas de manera que el tratamiento sea conforme con la normativa de protección de datos. Si ese otro encargado incumple sus obligaciones de protección de datos, el Encargado del Tratamiento seguirá siendo plenamente responsable ante el Responsable del Tratamiento por lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones del otro encargado.

Sin perjuicio de cuanto antecede, queda autorizado el acceso a los datos a las empresas y profesionales que el Encargado del Tratamiento tenga contratados en su ámbito organizativo interno para que le presten servicios generales o de mantenimiento (servicios informáticos, asesoramiento, auditorías, etc.), siempre que dichas tareas no hayan sido concertadas por el Encargado del Tratamiento con la finalidad de subcontratar con un tercero todo o parte de los Servicios que presta al Responsable del Tratamiento.

- e. Asistir al Responsable del Tratamiento, teniendo 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 establecidos en la normativa de protección de datos (derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de los datos y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas).

En este sentido, cuando los interesados dirijan sus solicitudes al Encargado del Tratamiento para el ejercicio de sus derechos, este dará traslado de las mismas al Responsable del Tratamiento, dentro del plazo de 5 días naturales a contar desde su recepción, para que el Responsable del Tratamiento resuelva debidamente dichas solicitudes. El Encargado del Tratamiento en ningún caso tramitará por cuenta del Responsable del Tratamiento las solicitudes de ejercicio de derechos formuladas por los interesados.

- f. Notificar sin dilación indebida al Responsable del Tratamiento las violaciones de la seguridad de los datos personales de las que tenga conocimiento.
- g. Dar apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda, así como en la realización de consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

- h. A elección del Responsable del Tratamiento, suprimir o devolver todos los datos personales una vez finalicen los Servicios, así como a suprimir 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.

No obstante, el Encargado del Tratamiento podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del Tratamiento.

- i. Poner a disposición del Responsable del Tratamiento toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Acuerdo, así como para permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del Responsable del Tratamiento o de otro auditor autorizado por este.

4. Obligaciones del Responsable del Tratamiento.

El Responsable del Tratamiento se obliga a:

- a. Recoger legítimamente los datos personales, o garantizar que los datos personales son recogidos legítimamente, para su tratamiento, de acuerdo con alguna de las bases jurídicas en que es admitido el mismo por parte de la normativa de protección de datos.
- b. Entregar al Encargado del Tratamiento los datos que va a ser objeto de tratamiento de conformidad con lo establecido en el presente Acuerdo.
- c. Responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados establecidos en la normativa de protección de datos (derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de los datos y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas), en el plazo y la forma previstos en dicha normativa. El Responsable del Tratamiento mantendrá informado al Encargado del Tratamiento sobre la atención de tales solicitudes, a fin de que el Encargado del Tratamiento pueda tener actualizados los datos personales en todo momento.
- d. Cuando se produzca una violación de la seguridad de los datos personales, notificar la misma a la autoridad de control competente en el plazo y la forma previstos en la normativa de protección de datos, a

menos que sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.

Cuando sea probable que la violación de la seguridad de los datos personales entrañe un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas, el Responsable del Tratamiento deberá, además, comunicarla a los interesados en el plazo y la forma previstos en la normativa de protección de datos.

- e. Determinar las medidas técnicas y organizativas apropiadas a aplicar por el Encargado del Tratamiento para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo. Al evaluar la adecuación del nivel de seguridad, el Responsable del Tratamiento tendrá particularmente en cuenta los riesgos que presente el tratamiento de datos, en particular como consecuencia de la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos.
- f. Cuando sea probable que un tipo de tratamiento, en particular si utiliza nuevas tecnologías, por su naturaleza, alcance, contexto o fines, entrañe un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas, realizar, antes del tratamiento, una evaluación del impacto de las operaciones de tratamiento en la protección de datos personales y comunicar el resultado de dicha evaluación al Encargado del Tratamiento.

Cuando una evaluación de impacto relativa a la protección de los datos muestre que el tratamiento entrañaría un alto riesgo si el Responsable del Tratamiento no toma medidas para mitigarlo, el Responsable del Tratamiento consultará a la autoridad de control antes de proceder al tratamiento y comunicará el resultado de dicha consulta al Encargado del Tratamiento.

- g. Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento de la normativa de protección de datos por parte del Encargado del Tratamiento.
- h. Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

5. Ley aplicable y fuero.

El presente Acuerdo se regirá por lo previsto en el mismo y, en lo no previsto por este, por la normativa española y europea vigente en materia de protección de datos.

Las partes acuerdan solventar cualquier cuestión litigiosa surgida sobre la interpretación, modificación, resolución y efectos que se derive de la aplicación del presente Acuerdo de forma amistosa. No obstante, en caso de no llegarse a ningún acuerdo por esta vía, las partes, con renuncia expresa de cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten expresamente a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de la ciudad de Madrid para que conozcan y decidan sobre dichas cuestiones.

6. Modificaciones.

El Encargado del Tratamiento se reserva el derecho de modificar el presente Acuerdo para adaptarlo a futuras novedades legislativas, doctrinales o jurisprudenciales que resulten de aplicación, informando al Responsable del Tratamiento de los cambios que se produzcan.