



Región de Murcia
Consejería de Hacienda

Dirección General de Informática,
Patrimonio y Telecomunicaciones



Pliego de Prescripciones Técnicas

Procedimiento: Abierto, con un único criterio de adjudicación

Servicio de soporte Premier de Microsoft

Referencia: SSI-plie-Premier de Microsoft (1.0).doc

Creación: 03/10/2018

Consejería: Hacienda

CRI: Centro Regional de Informática

Servicio: Sistemas Informáticos

26/02/2019 09:13:19

Firmante: BOTT ESPINOSA, JOSE ARTURO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-ab504078-399e-8000-0093-005056946280

Firmante: GARCIA GOMEZ, ANTONIO





Firmante: GARCIA GOMEZ, ANTONIO | 25/02/2019 16:33:08 | Firmante: BOTT ESPINOSA, JOSE ARTURO | 26/02/2019 09:13:19

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-ab504078-399e-8000-0093-005056916280

Índice de contenido

1	Objeto y valor estimado	3
2	Condiciones del equipo de trabajo	3
2.1	Lugar de realización de los trabajos y recursos vinculados al proyecto	3
2.2	Horario	3
2.3	Otras condiciones.....	3
3	Servicios objeto de contrato: Microsoft Premier Support.....	5
3.1	Asistencia de Soporte.....	5
3.2	Soporte para la resolución de problemas	6
3.3	Gestión del soporte de cuenta.....	6
4	Transferencia tecnológica	7
5	Seguridad y confidencialidad de la información	7
5.1	Reglamento General de Protección de datos de Carácter Personal.....	7
5.1.1	DPD afectados por el contrato	7
5.2	Esquema Nacional de Seguridad	8
	Anexo I.....	9





1 Objeto y valor estimado

El objeto del contrato es poder disponer del SERVICIO de soporte Premier de Microsoft durante un año, que incluye servicios proactivos, soporte para la resolución de problemas e incidencias, servicios de información y gestión técnica de la cuenta de la CARM.

El alcance de este contrato abarca todos los productos licenciados por la CARM de la compañía Microsoft Corporation.

El valor estimado del contrato es de 143.400,00 € euros IVA excluido, con el siguiente desglose:

- Contrato inicial (1 año): 71.700,00 euros IVA excluido
- Posibles prórrogas del contrato (1 año): 71.700,00 euros IVA excluido
- Posibles modificaciones al alza del precio del contrato: 0 euros IVA excluido

2 Condiciones del equipo de trabajo

2.1 Lugar de realización de los trabajos y recursos vinculados al proyecto

Los trabajos serán realizados por técnicos de Microsoft, mayoritariamente en sus propias dependencias. El acceso a los sistemas de la DGIPT, cuando así sea necesario, será mediante VPN-SSL individual para técnicos externos, a través de plataforma Juniper SA600 propiedad de la CARM, con acceso a través de navegador, software Juniper Network Connect con uso de tarjeta criptográfica de usuario de la FNMT o DNI electrónico.

El técnico que vaya a acceder mediante conexión segura a la red de la CARM deberá aceptar la cláusula de confidencialidad en el primer acceso a la VPN-SSL. Es condición necesaria para autorizar el acceso la aceptación de la cláusula de confidencialidad.

2.2 Horario

Al tratarse de un servicio de soporte 24*7, los trabajos se pueden realizar en cualquier momento, independiente de si se encuentra dentro del horario laboral o fuera.

2.3 Otras condiciones

En cumplimiento del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 5 de abril de 2013, por el que se aprueban las instrucciones para la gestión de los contratos de servicios y encomiendas de gestión, y por lo que respecta al personal que ha de realizar los trabajos objeto de este contrato, se hace constar en el pliego de prescripciones técnicas lo siguiente:

1. La empresa adjudicataria deberá ejercer de modo real, efectivo y periódico, el poder de dirección inherente a todo empresario con relación a sus trabajadores, asumiendo absolutamente todas sus obligaciones (negociación y pago de salarios, concesión de





permisos, vacaciones, etc.). En ningún caso se identificará, en el contrato de servicios, el nombre de los trabajadores que la empresa designe para cumplir el contrato.

2. La Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones no cederá equipos ni material para la realización del servicio contratado, debiendo llevarse a cabo el mismo en las dependencias del empresario adjudicatario salvo que por cuestiones técnicas u operativas sea más conveniente que se realicen desde dependencias de la CARM.
 - 2.1. La Administración Regional no proporcionará certificado digital reconocido ni tarjeta de empleo de la Administración Regional al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal un certificado digital de personal física admitido por la plataforma de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
 - 2.2. La Administración Regional no proporcionará cuenta de correo al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal una cuenta de correo.
 - 2.3. La Administración Regional no proporcionará ordenadores personales al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal equipos de trabajo con, al menos, sistema operativo, suite ofimática y antivirus actualizados.
3. Por parte de la empresa adjudicataria se habrá de designar, al menos, un coordinador técnico o responsable, perteneciente a su plantilla, que será el interlocutor con quien se relacionará únicamente el responsable del contrato, funcionario de la Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones.
 - 3.1. La CARM podrá establecer la forma de comunicación con el equipo de trabajo de la empresa adjudicataria que considere necesaria para agilizar la comunicación con éstos (teléfono, videoconferencia, mensajería instantánea, etc.).
 - 3.2. El adjudicatario deberá utilizar el sistema de gestión de incidencias corporativo de la CARM. No obstante, si así lo acuerdan las partes, se podrá utilizar un sistema de gestión de incidencias alternativo.
4. En el contrato que se formalice con la empresa adjudicataria no podrán figurar cláusulas de subrogación empresarial en las que la Consejería de Hacienda asuma compromisos sobre los empleados del adjudicatario o de la empresa instrumental encomendada.
5. Al equipo de trabajo de la empresa adjudicataria de la contratación no es aplicable el régimen jurídico de los empleados públicos, en especial los aspectos relativos al cumplimiento y control de horario, vacaciones, permisos y licencias y otros de análoga naturaleza.
6. El equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato no formará parte de los organigramas y directorios de la Administración Regional, ni dispondrá de





claves de acceso a recursos propios de los funcionarios, en particular al sistema de control horario.

7. El adjudicatario deberá organizar y dirigir al equipo de trabajo que designe para la realización de las tareas objeto de este contrato, no dependiendo este equipo, en ningún caso, de ninguna unidad administrativa de la Administración Regional.
8. Para la realización de este trabajo únicamente se proporcionarán a dicho personal accesos temporales a los sistemas y servidores implicados o relacionados directamente con el objeto de este contrato.
 - 8.1. La Administración Regional no proporcionará claves de acceso (login y contraseña) a la intranet de la Administración Regional al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, salvo que resulte necesario para la ejecución del contrato, en cuyo caso se dispondrá de las mismas con carácter temporal, debiendo quedar reflejado de manera inequívoca que el usuario autorizado es o forma parte de la empresa contratista y que dicha excepción lo es en virtud de las específicas funciones a desarrollar.
9. A los efectos del Apartado g) de la Instrucción SEGUNDA de dicho Acuerdo, el responsable a nivel administrativo de la contratación es Antonio García Gómez, Jefe de Servicio de Sistemas Informáticos, así como el Director General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones, los cuales serán los encargados de velar porque la ejecución del mismo se ajuste estrictamente a lo contratado, asumiendo las responsabilidades a que se refiere la instrucción quinta de este Acuerdo.

3 Servicios objeto de contrato: Microsoft Premier Support

Los servicios objeto de este contrato corresponden con el servicio de soporte Premier de la empresa Microsoft, estos servicios solo pueden ser prestados directamente por Microsoft (no pueden ser prestados por ningún partner), y se componen de los siguientes elementos.

3.1 Asistencia de Soporte

Los Servicios de Asistencia de Soporte tienen como objetivo:

- Identificar y reducir riesgos en la plataforma de la CARM antes de que se conviertan en una amenaza.
- Maximizar el uso productivo de la tecnología Microsoft.
- Mejorar la estabilidad y salud de los sistemas informáticos.
- Ofrecer formación avanzada para el personal del Servicio de Sistemas Informáticos.
- Asistir en cuestiones de diseño, desarrollo e implantación de productos de Microsoft.
- Evaluar sistemas actuales en cuanto al diseño de su arquitectura e implementación.





- Asesorar y guiar en nuevos proyectos

3.2 Soporte para la resolución de problemas

Cobertura definida por el servicio de soporte Premier de Microsoft y por tanto exigida en este pliego, para atender las incidencias que puedan surgir en cualquier fase del ciclo de vida de una solución Microsoft, con acceso directo a ingenieros de segundo nivel y soporte en las dependencias de la CARM cuando se requiera, es la siguiente:

Severidad	Situación del Cliente	Respuesta esperada de Microsoft
1 Solicitud comunicada únicamente por teléfono	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto catastrófico en el negocio: • Pérdida completa de un proceso del núcleo del negocio (misión crítica) y el trabajo no puede continuar de forma razonable. • Necesita atención inmediata. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en una hora o menos. • Desplazamiento de los Recursos de Microsoft a la instalación del Cliente tan pronto como sea posible. • Dedicación continua durante 24x7. • Estalación rápida dentro de Microsoft a los equipos de producto. • Notificación a altos ejecutivos de Microsoft.
A Solicitud comunicada únicamente por teléfono	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto crítico en el negocio del Cliente: • Pérdida o degradación significativa en los servicios. • Necesita atención en una hora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en una hora o menos. • Desplazamiento de los Recursos de Microsoft a la instalación del Cliente si es necesario. • Dedicación continua durante 24x7. • Notificación a altos ejecutivos de Microsoft.
B Solicitud comunicada por teléfono o por Web	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto moderado en el negocio del Cliente: • Pérdida o degradación moderada en los servicios y, aunque el trabajo se ve afectado, puede continuar razonablemente. • Necesita atención en las siguientes 2 horas laborales.¹ 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en menos de dos horas. • Dedicación durante el horario laboral¹.
C Solicitud comunicada por teléfono o por Web	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto mínimo en el negocio del Cliente: • Funcionamiento sustancial con impedimentos menores (o sin impedimentos) en los servicios. • Necesita atención en las siguientes cuatro horas laborales.¹ 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en menos de cuatro horas. • Dedicación durante el horario laboral.

El incumplimiento reiterado de los tiempos de respuesta o dedicación en la gestión de los incidentes podrá dar lugar a la rescisión del contrato.

3.3 Gestión del soporte de cuenta

Gestión a cargo de un Technical Account Manager (TAM) que ayudará en todo el ciclo de vida de la solución conociendo la plataforma del cliente, los riesgos, fortalezas y debilidades para planificar los servicios proactivos. También será responsable de la gestión de incidentes.

Las principales actividades dentro de la gestión de los servicios son:

¹ El horario laboral comprende: desde el día 16 de septiembre al día 30 de junio, desde 9:00 a 18:00 de lunes a jueves y de 9:00 a 15:00 horas los viernes, excluyendo festivos nacionales; y desde el día 1 de julio al día 15 de septiembre, de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes, excluyendo festivos nacionales. Los días 24, 31 de diciembre y el 5 de enero, el horario será de 9:00 a 14:00.





- Orientación y planificación: consiste en identificar los objetivos del servicio, definir el plan de servicios de soporte, así como la prioridad de las acciones contenidas en dicho plan.
- Hacer el seguimiento del plan de servicios de soporte.
- Escalado de incidentes a recursos técnicos o niveles de responsabilidad superiores dentro de Microsoft.
- Informe del estado de los servicios proporcionados y evaluación del progreso.

4 Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en su caso, a facilitar a las personas designadas por la Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones a tales efectos, la información, manuales empleados en la formación y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

5 Seguridad y confidencialidad de la información

El servicio que se pretende contratar solo puede ser prestado por el fabricante Microsoft, y en ningún caso puede ser prestado por el adjudicatario. Como consecuencia de ello, el adjudicatario no va a realizar tareas técnicas, ni va a disponer en ningún momento de acceso a los sistemas de la CARM, el adjudicatario únicamente realizará la labor de revendedor de servicios directos del fabricante. De hecho lo más habitual es que tampoco se habilite el acceso a los sistemas para los técnicos de Microsoft y cualquier intervención sea realizada por funcionarios con el soporte de Microsoft.

5.1 Reglamento General de Protección de datos de Carácter Personal

Dado que Microsoft presta el servicio Premier de manera estándar (no es un servicio a medida) y, en la medida que exista un tratamiento de datos personales por parte del fabricante, éste será el encargado del tratamiento con arreglo a las condiciones estándar del servicio.

Dichas condiciones se encuentran recogidas en el documento "Servicios Profesionales de Microsoft Addendum de Protección de Datos". Este documento (MicrosoftProfessionalServicesDPA(WW)(Spanish)(Nov2017)) está disponible para descargar en la dirección <https://aka.ms/ProfessionalServicesDPA>. El anexo I recoge la versión vigente a la fecha de creación de este pliego de prescripciones técnicas.

5.1.1 DPD afectados por el contrato

Los DPD (delegados de protección de datos) afectados son los siguientes:





- Consejerías y Organismos Autónomos (excepto Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, IMAS (Instituto Murciano de Acción Social), Centros Educativos y SMS (Servicio Murciano de Salud)): dpdigs@listas.carm.es
- Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades: dpd.familia@carm.es
- IMAS: dpd.imas@carm.es
- Centros Educativos: dpd.centros@murciaeduca.es
- SMS: Dpd-sms@carm.es

5.2 Esquema Nacional de Seguridad

Tanto el adjudicatario, como el fabricante Microsoft, asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, modificado por Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, sobre el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), en este sentido se comprometen a facilitar cuanta información sea requerida por el responsable del contrato, si ésta fuera necesaria para la certificación ENS de alguno de los sistemas de la CARM, que estén afectados por este servicio.

Murcia, documento firmado electrónicamente

Jefe de Servicio de Sistemas
Informáticos

EL SECRETARIO DE LA COMISIÓN TÉCNICA DE
COORDINACIÓN INFORMÁTICA Certifica que el presente
documento ha sido informado favorablemente por la
Comisión celebrada el 17/10/2018

Fdo.: Antonio García Gómez

Fdo.: Jose Arturo Botí Espinosa

Firmante: GARCIA GOMEZ, ANTONIO | Firmante: BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-ab504078-399e-8000-0b93-005056946280





Anexo I

Servicios Profesionales de Microsoft Addendum de Protección de Datos 1 de noviembre de 2017

26/02/2019 09:13:19

Firmante: BOTT ESPINOSA, JOSE ARTURO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-ab504078-399e-8000-0093-005056916280

Firmante: GARCIA GOMEZ, ANTONIO



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-ab504078-399e-8000-0093-005056916280



Región de Murcia
Consejería de Hacienda

Dirección General de Informática,
Patrimonio y Telecomunicaciones





Introducción

Este Addendum de Protección de Datos para los Servicios Profesionales de Microsoft ("Addendum") se aplica únicamente a los Servicios Profesionales de Microsoft (definidos a continuación) prestados al amparo del Contrato. Este Addendum se aplica a los Datos de Soporte y Consultoría proporcionados en conexión con los Servicios de Consultoría o que se envíen para recibir soporte técnico Premier a través del Portal de Soporte de Microsoft, Soporte Telefónico Premier u otros mecanismos aprobados de prestación de servicios que se describen en el Centro de Confianza de Microsoft bajo Soporte Comercial. Este Addendum no se aplica a otras ofertas de Servicios Profesionales de Microsoft, incluyendo Servicios Administrados para la Nube de Microsoft, FastTrack de Office 365 y soporte técnico proporcionado de forma externa al Soporte Premier, tales como solicitudes de soporte enviadas a través de los Portales Administrativos de los Servicios Online de Microsoft y solicitudes de soporte Premier escaladas a los equipos de ingeniería u operaciones de los Productos o Servicios Online de Microsoft para su resolución.

Este Addendum no sustituye a ningún otro Acuerdo de Protección de Datos firmado por las partes, salvo que se acuerde de otro modo por escrito. Sin embargo, si las partes no han acordado otros términos de conformidad con el RGPD, se aplicarán los términos del Anexo 3: Términos de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea.

Términos generales

Definiciones

Los términos en mayúsculas que se utilizan, pero no se definen en este Addendum, tendrán el significado que se les asigna en el Contrato. Los siguientes términos definidos se utilizan en el presente Addendum:

"Contrato" es la Descripción de Servicios y cualquier Anexo, Declaración de Trabajo y Orden de Trabajo de Enterprise Services, así como el Contrato Marco de Microsoft identificado anteriormente.

"Servicios de Consultoría" son los servicios profesionales de planificación, asesoría, asistencia, migración de datos, despliegue y desarrollo de software o soluciones que sean prestados por Microsoft de acuerdo con una Orden de Trabajo de Enterprise Services.

"RGPD" es el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea ("RGPD").

"Datos Personales" son toda información sobre una persona física identificada o identificable. Se considerará persona física identificable a toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona.

"Servicios Profesionales" son los Servicios de Soporte y los Servicios de Consultoría. Los Servicios Profesionales no incluyen los Servicios Online de Microsoft.

"Cláusulas Contractuales Tipo" son el acuerdo adjunto a este Addendum como Anexo 1 y Anexo 2, conforme a la Decisión de la Comisión Europea, de 5 de febrero de 2010, sobre cláusulas contractuales tipo para la transferencia de datos personales a encargados establecidos en terceros países al amparo de la Directiva de Protección de Datos de la Unión Europea.

"Datos de Soporte y Consultoría" son todos los datos (incluidos todos los archivos de texto, sonido, video, imagen o software) que sean proporcionados a Microsoft por o en nombre del Cliente —o que el Cliente autorice a Microsoft a obtener de un Servicio Online— a través de una relación que entable con Microsoft para obtener Servicios Profesionales cubiertos por este Addendum.

"Servicios de Soporte" son los Servicios de Soporte tal como se describen en la Descripción de Servicios o en la Descripción de Servicios de Soporte y Consultoría, que consisten en servicios de soporte técnico profesional de software prestados por Microsoft que ayudan a los clientes a identificar y resolver problemas en su entorno de tecnologías de la información.

Cumplimiento de las leyes

Microsoft cumple todas las leyes en materia de privacidad y protección de datos que sean aplicables, con carácter general, en la prestación de los Servicios Profesionales por parte de Microsoft. Sin embargo, Microsoft no es responsable del cumplimiento de ninguna legislación o regulación de privacidad o de protección de datos aplicable al Cliente o a su sector que no sea aplicable con carácter general a los proveedores de servicios de tecnologías de la información.

Privacidad

Uso de los Datos de Soporte y Consultoría

Microsoft tratará los Datos de Soporte y Consultoría de acuerdo con las disposiciones de este Addendum y, salvo lo establecido en el Contrato y en este Addendum, Microsoft (1) no adquirirá derechos sobre los Datos de Soporte y Consultoría y (2) no utilizará ni revelará los Datos de Soporte y Consultoría para ningún propósito distinto del establecido a continuación. El uso de los Datos de Soporte y Consultoría por parte de Microsoft será como sigue:





- Los Datos de Soporte y Consultoría se utilizarán únicamente para prestar al Cliente los Servicios Profesionales. Microsoft no utilizará los Datos de Soporte y Consultoría —ni derivará información de ellos— para fines publicitarios o fines comerciales similares.

Tratamiento de los Datos Personales

El artículo 28, apartado 1, del Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (“RGPD”) requiere que exista un contrato entre un responsable y el encargado, y entre el encargado y un subencargado, con arreglo al cual el tratamiento se lleve a cabo de acuerdo con medidas técnicas y organizativas que sean conformes con los requisitos RGPD y se garantice la protección de los derechos de los interesados. Los Términos RGPD, recogidos en el Anexo 3, tienen la finalidad de satisfacer dicha obligación de las partes. Los Términos RGPD se organizan del siguiente modo:

- La cláusula C reproduce (con modificaciones menores para lograr una mayor claridad) los términos contractuales relevantes que los artículos 28, 32 y 33 del RGPD requieren a los responsables y encargados.
- El apéndice 1 proporciona más detalles sobre el cumplimiento de dichos términos por parte de Microsoft, así como los compromisos que asume Microsoft con respecto al artículo 30 y a los artículos 34 a 36 del RGPD.

Microsoft asume los compromisos dispuestos en los Términos RGPD para todos los clientes con efectos a partir del día 25 de mayo de 2018.

Revelación de los Datos de Soporte y Consultoría

Microsoft no revelará los Datos de Soporte y Consultoría fuera de Microsoft ni de sus subsidiarias y Filiales controladas, salvo (1) según lo indique el Cliente, (2) según se describe en este Addendum, o (3) según lo exija la ley.

Microsoft no revelará los Datos de Soporte y Consultoría a ninguna autoridad pública, salvo que lo exija la ley. En caso de que una autoridad pública se ponga en contacto con Microsoft con el fin de requerirle Datos de Soporte y Consultoría, Microsoft intentará redirigir a dicha autoridad pública para que solicite los datos directamente al Cliente. Si Microsoft se ve obligado a revelar Datos de Soporte y Consultoría a una autoridad pública, Microsoft deberá, sin demora, notificar al Cliente y proporcionarle una copia del requerimiento, salvo que la ley no lo permita.

Si Microsoft recibe, procedente de cualquier otro tercero, una solicitud de Datos de Soporte y Consultoría, Microsoft notificará sin demora al Cliente, salvo que la ley no lo permita. Microsoft rechazará la solicitud, salvo que la ley le obligue a cumplimentarla. Si la solicitud es válida, Microsoft intentará redirigir a dicho tercero para que solicite los datos directamente al Cliente.

Para llevar a cabo lo previsto en los párrafos anteriores, Microsoft podrá proporcionar a los terceros la información de contacto básica del Cliente.

Eliminación y devolución de los Datos de Soporte y Consultoría

Microsoft deberá eliminar o devolver todas las copias de Datos de Soporte y Consultoría tras completar los fines comerciales para el que se recopilaron o transmitieron los Datos de Soporte y Consultoría, o antes si así lo solicita por escrito el Cliente.

Solicitudes de los usuarios finales

Microsoft no responderá de forma independiente a las solicitudes de los empleados, los representantes o los clientes del Cliente sin el previo consentimiento por escrito del Cliente, salvo si así lo exige la legislación aplicable.

Ubicación del tratamiento de datos

Los Datos de Soporte y Consultoría que Microsoft trata por cuenta del Cliente pueden ser transferidos, almacenados y tratados en Estados Unidos o en cualquier otro país en que Microsoft o sus Filiales o subcontratistas cuenten con instalaciones. El Cliente designa a Microsoft para que realice dicha transferencia de los Datos de Soporte y Consultoría a cualquiera de esos países y para que almacene y trate los Datos de Soporte y Consultoría con la finalidad de prestar los Servicios Profesionales.

Microsoft cumplirá los requisitos establecidos por las leyes sobre protección de datos del Espacio Económico Europeo y de Suiza en relación con la recogida, utilización, transferencia, conservación y demás actividades de tratamiento de los Datos Personales procedentes del Espacio Económico Europeo y Suiza. Una vez que comience la aplicación del RGPD, Microsoft se asegurará de que las transferencias de Datos Personales a un tercer país o a una organización internacional estén sujetas a garantías adecuadas según lo descrito en el artículo 46 del RGPD y que dichas transferencias y garantías estén documentadas de conformidad con el artículo 30, apartado 2, del RGPD. Además de los compromisos asumidos por Microsoft en las Cláusulas Contractuales Tipo y otros acuerdos tipo, Microsoft posee certificación en virtud del Escudo de la Privacidad de la UE, de EE. UU. y de Suiza y los compromisos que conllevan. Microsoft se compromete a notificar al Cliente en el supuesto de que determine que ya no puede seguir cumpliendo con su obligación de proporcionar el mismo nivel de protección que requieren los principios del Escudo de la Privacidad.

Todos los Servicios de Soporte, —así como, sujetos a confirmación, los Servicios de Consultoría—, también incluyen las “Cláusulas Contractuales Tipo”, aprobadas mediante Decisión de la Comisión Europea de 5 de febrero de 2010 relativa a las cláusulas contractuales tipo para la transferencia de datos personales a encargados establecidos en terceros países, de conformidad con la Directiva de Protección de Datos de la Unión Europea. Las Cláusulas Contractuales Tipo se encuentran en el Anexo 1 y el Anexo 2.





Las Cláusulas Contractuales Tipo son aplicables a los Servicios de Consultoría, sujeto a confirmación por parte de ServicesEUMC@microsoft.com. El proceso para obtener dicha confirmación puede iniciarse en <http://aka.ms/ServicesEUMC>.

Además,

- la formalización del Contrato incluye la formalización del Anexo 1 y el Anexo 2, los cuales se celebran con Microsoft Corporation y Microsoft Global Services Center (India) Private Limited;
- los términos recogidos en el Contrato del Cliente, incluyendo este Addendum, constituyen un acuerdo de tratamiento de datos en virtud del cual Microsoft es el encargado del tratamiento; y
- el Cliente puede optar por que no se le apliquen las “Cláusulas Contractuales Tipo” o este Addendum (excluyendo los Términos RGPD). Para ejercitar esta opción, el Cliente debe enviar la siguiente información a Microsoft mediante una notificación escrita (de conformidad con los términos del Contrato del Cliente):
 - el nombre legal completo del Cliente y cualquier Filial con respecto a la que se esté ejercitando esta opción;
 - si se está optando por que no se aplique este Addendum (excluyendo los Términos RGPD), una declaración que indique que el Cliente (o la Filial) está ejercitando esta opción sobre este Addendum (salvo los Términos RGPD); y
 - si únicamente se está optando por que no se apliquen las Cláusulas Contractuales Tipo, una declaración que indique que el Cliente (o la Filial) únicamente está ejercitando esta opción sobre las Cláusulas Contractuales Tipo.
- En los países en que se requiera aprobación regulatoria para el uso de las Cláusulas Contractuales Tipo, las Cláusulas Contractuales Tipo no pueden ser invocadas conforme a la Decisión 2010/87/UE (de febrero de 2010) de la Comisión Europea para legitimar la exportación de los datos procedentes de dichos países, salvo que el Cliente tenga la aprobación regulatoria necesaria.

Personal de Microsoft

El personal de Microsoft no tratará los Datos de Soporte y Consultoría sin autorización del Cliente. El personal de Microsoft está obligado a mantener la seguridad y el secreto de todos los Datos de Soporte y Consultoría y dicha obligación se mantendrá en vigor incluso tras la finalización de la relación laboral. Microsoft proporcionará, de forma periódica y obligatoria, formación y conocimientos sobre seguridad y privacidad de los datos a sus empleados con acceso a Datos de Soporte y Consultoría de acuerdo con las leyes aplicables a Microsoft como proveedor de servicios TI profesionales y los estándares del sector.

Uso de subcontratistas

Microsoft podrá contratar subcontratistas para que presten Servicios Profesionales en su nombre. Dichos subcontratistas únicamente tendrán permiso para obtener Datos de Soporte y Consultoría con la finalidad de prestar los servicios que Microsoft les ha contratado, y tendrán prohibido utilizar los Datos de Soporte y Consultoría con cualquier otra finalidad. Microsoft será responsable del cumplimiento de las obligaciones de este Addendum por parte de sus subcontratistas. Cualquier subcontratista al que Microsoft transfiera Datos de Soporte y Consultoría, incluso si es empleado con fines de conservación habrá celebrado un acuerdo escrito con Microsoft o una de sus Filiales que exija que el subcontratista cumpla condiciones no menos protectoras que las establecidas en este Addendum. El Cliente da su consentimiento para que Microsoft transfiera los Datos de Soporte y Consultoría a los subcontratistas como se describe en este Addendum.

Para los Clientes con Cláusulas Contractuales Tipo, Microsoft proporciona un sitio web que indica una lista de subcontratistas que están autorizados a acceder a los Datos de Soporte y Consultoría para Servicios de Soporte. Como mínimo 14 días antes de autorizar a cualquier nuevo subcontratista para que acceda a Datos de Soporte y Consultoría, Microsoft actualizará el sitio web correspondiente y le proporcionará al Cliente un mecanismo para obtener la notificación de dicha actualización. Si el Cliente no aprueba a un nuevo subcontratista, entonces el Cliente puede terminar los Servicios Profesionales afectados al proporcionar, antes del término del periodo de notificación, una notificación escrita de terminación, de acuerdo con las disposiciones de terminación del Contrato Marco correspondiente, que incluya una explicación de los motivos para el rechazo.

Microsoft no transmitirá a ningún tercero (ni siquiera para fines de almacenamiento) los datos personales que el Cliente facilite a Microsoft en relación con los Servicios Profesionales.

Responsabilidades del Cliente

El Cliente debe cumplir las leyes y reglamentos aplicables en materia de privacidad, protección de datos y confidencialidad de las comunicaciones en relación con la contratación y el uso de los Servicios Profesionales y la transmisión de Datos de Soporte y Consultoría a Microsoft.

El Cliente es responsable de obtener, de las personas afectadas, los consentimientos que sean necesarios, así como de notificarles la transferencia de sus datos personales del Cliente a Microsoft.

Términos adicionales para Europa

Si los Datos de Soporte y Consultoría incluyen necesariamente datos personales de personas en el Espacio Económico Europeo o Suiza, se aplicarán los términos adicionales de esta Sección 4. Los términos que se utilizan en esta sección, pero que no se definen específicamente, tendrán el significado que se les asigna en la Directiva 95/46/EC del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de





octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de los datos personales y a la libre circulación de datos (“Directiva de Protección de Datos de la Unión Europea”).

Intención de las Partes

Por lo que concierne a todos los Servicios Profesionales, el Cliente es el responsable del tratamiento y Microsoft es un encargado (o subencargado) del tratamiento de datos que actúa por cuenta del Cliente. Como encargado (o subencargado) del tratamiento de datos, Microsoft actuará únicamente de conformidad con las instrucciones del Cliente. El presente Addendum y el Contrato (incluyendo los términos y condiciones incorporados mediante referencia en ellos) constituyen las instrucciones finales y completas que el Cliente imparte a Microsoft en relación con el tratamiento de los Datos de Soporte y Consultoría. Cualquier instrucción adicional o alternativa solo podrá ser indicada por la persona de contacto empresarial del Cliente para los Servicios Profesionales y habrá de ser acordada según el procedimiento para modificar el Contrato.

Duración y objeto del tratamiento de datos

La duración del tratamiento de datos será igual al periodo de vigencia establecido en el Contrato. El objetivo del tratamiento de datos es la prestación de los Servicios Profesionales.

Alcance y finalidad del tratamiento de datos

El alcance y la finalidad del tratamiento de los Datos de Soporte y Consultoría, incluyendo cualquier dato personal incluido en los Datos de Soporte y Consultoría, se describen en este Addendum y en el Contrato.

Acceso a los Datos de Soporte y Consultoría

Durante el periodo de vigencia establecido en el Contrato, Microsoft deberá, a su elección y según sea necesario en virtud de la legislación aplicable que transponga el artículo 12, apartado b, de la Directiva de Protección de Datos de la Unión Europea: (1) proporcionar al Cliente la capacidad de rectificar, suprimir o bloquear los Datos de Soporte y Consultoría o bien (2) efectuar dichas rectificaciones, supresiones o bloqueos por cuenta del Cliente.

Representante en materia de privacidad

El representante de Microsoft en materia de privacidad para el Espacio Económico Europeo y Suiza se encuentra disponible en la siguiente dirección.

Microsoft Ireland Operations Ltd.
Attn: Data Protection
One Microsoft Place
South County Business Park
Leopardstown, Dublín 18, D18 P521, Irlanda

Seguridad

Prácticas generales

Microsoft tiene el compromiso de contribuir a proteger la seguridad de la información del Cliente. Microsoft ha implementado y mantendrá y seguirá medidas técnicas y organizativas apropiadas destinadas a proteger los Datos de Soporte y Consultoría frente a actos accidentales, no autorizados o ilícitos de acceso, revelación, alteración, pérdida o destrucción y frente a cualquier otra forma de tratamiento ilícito, todo ello, según lo estipulado en la Tabla 1 (las “TOM”). Microsoft puede actualizar y/o modificar las TOM periódicamente, pero no reducirá el nivel de protección de datos que proporcionan. A petición por escrito del Cliente, Microsoft emitirá una declaración que reafirme su cumplimiento de las TOM. Las medidas de seguridad descritas en la Tabla 1 constituyen la única responsabilidad que asume Microsoft con respecto a la seguridad de los Datos de Soporte y Consultoría.

Tabla 1: Medidas técnicas y organizativas

Dominio	Prácticas
Organización de la seguridad de la información	<p>Responsabilidad de la Seguridad. Microsoft ha designado a uno o más ejecutivos de seguridad responsables de coordinar y supervisar las reglas y los procedimientos de seguridad.</p> <p>Responsabilidades y Roles de Seguridad. El personal de Microsoft con acceso a los Datos de Soporte y Consultoría está sujeto a obligaciones de confidencialidad.</p> <p>Programa de Administración de Riesgos. Microsoft efectuó una evaluación de riesgos antes de tratar los Datos de Soporte y Consultoría. Microsoft retiene sus documentos de seguridad conforme a sus requisitos de retención después de que ya no se encuentren en vigor.</p>
Gestión de activos	Inventario de Activos. Microsoft mantiene un inventario de todo soporte





Dominio	Prácticas
	<p>físico en que se almacenen los Datos de Soporte y Consultoría. El acceso a los inventarios de ese soporte físico está restringido al personal de Microsoft autorizado por escrito para tener dicho acceso.</p> <p>Manejo de Activos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft clasifica los Datos de Soporte y Consultoría para ayudar a identificarlo y para contar con que el acceso a estos se encuentre apropiadamente restringido (por ejemplo, mediante cifrado). - Microsoft impone restricciones respecto de la impresión de los Datos de Soporte y Consultoría y tiene procedimientos para la eliminación de los materiales impresos que contienen los Datos de Soporte y Consultoría. - El personal de Microsoft debe obtener la autorización de Microsoft antes de almacenar Datos de Soporte y Consultoría en dispositivos portátiles, de acceder de forma remota a ellos o de tratarlos fuera de las instalaciones de Microsoft.
Seguridad de recursos humanos	<p>Formación en Seguridad. Microsoft informa a su personal acerca de los procedimientos de seguridad pertinentes y sus roles respectivos. Microsoft además informa a su personal acerca de las posibles consecuencias de incumplir las reglas y los procedimientos de seguridad. Microsoft solo utilizará datos anónimos durante la formación.</p>
Seguridad física y ambiental	<p>Acceso Físico a las Instalaciones. Microsoft limita el acceso a las instalaciones en las que se encuentran los sistemas de información que tratan los Datos de Soporte y Consultoría, a las personas autorizadas identificadas.</p> <p>Acceso Físico a los Componentes. Microsoft mantiene registros del soporte físico entrante y saliente que contiene los Datos de Soporte y Consultoría, que incluyen el tipo de soporte físico, el emisor/destinatarios autorizados, la fecha y hora, la cantidad de soporte físico y los tipos de Datos de Soporte y Consultoría que contienen.</p> <p>Protección contra Interrupciones. Microsoft utiliza una variedad de sistemas estándar del sector para proteger contra pérdida de datos debido a un error del sistema de alimentación o a una interferencia de las líneas.</p> <p>Eliminación de Componentes. Microsoft utiliza procesos estándar del sector para eliminar los Datos de Soporte y Consultoría cuando ya no son necesarios.</p>
Administración de comunicaciones y operaciones	<p>Directiva Operacional. Microsoft mantiene documentos de seguridad que describen sus medidas de seguridad y los procedimientos y responsabilidades pertinentes de su personal que tiene acceso a los Datos de Soporte y Consultoría.</p> <p>Procedimientos de Recuperación de Datos</p> <ul style="list-style-type: none"> - De forma constante, aunque en ningún caso con menos frecuencia que una (1) vez a la semana (salvo que ninguno de los Datos de Soporte y Consultoría se hayan actualizado durante ese periodo), Microsoft mantiene varias copias de los Datos de Soporte y Consultoría desde donde se puedan recuperar dichos datos. - Microsoft almacena copias de los Datos de Soporte y Consultoría y los procedimientos de recuperación de datos en un lugar distinto de donde esté ubicado el equipo informático principal que trata los Datos de Soporte y Consultoría. - Microsoft tiene implementados procedimientos específicos que rigen el acceso a las copias de los Datos de Soporte y Consultoría. - Microsoft revisa los procedimientos de recuperación de datos al menos una (1) vez al año. - Microsoft registra los esfuerzos de restauración de datos, lo que incluye la persona responsable, la descripción de los datos restaurados y, donde corresponda, la persona responsable y qué datos (si los hubiera) tendrían que ingresarse de forma manual en el proceso de recuperación de datos. <p>Software Malicioso. Microsoft cuenta con controles antimalware que ayudan a evitar que software malicioso obtenga acceso no autorizado a los Datos de Soporte y Consultoría, incluido software malicioso proveniente de redes públicas.</p> <p>Datos Más Allá de los Límites</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft cifra (o permite que el Cliente cifre) los Datos de Soporte o Consultoría que se transmiten por redes públicas. - Microsoft restringe el acceso a los Datos de Soporte y Consultoría en soporte físico que salen de sus instalaciones (por ejemplo, mediante cifrado). <p>Registro de Eventos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft registra el uso de los sistemas de tratamiento de datos. - Microsoft registra el acceso y uso de sistemas de información que contienen Datos de Soporte y Consultoría, registrando la Id. de acceso, la hora, la



Dominio	Prácticas
Control de acceso	<p>autorización concedida o denegada y la actividad pertinente.</p> <p>Directiva de Acceso. Microsoft mantiene un registro de los privilegios de seguridad de las personas que tienen acceso a los Datos de Soporte y Consultoría.</p> <p>Autorización de Acceso</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft mantiene y actualiza un registro del personal autorizado para acceder a los sistemas de Microsoft que contienen los Datos de Soporte y Consultoría. - Microsoft desactiva las credenciales de autenticación que no se han utilizado durante un periodo que no exceda los seis (6) meses. - Microsoft identifica al personal que puede conceder, modificar o cancelar el acceso no autorizado a los datos y recursos. - Microsoft asegura que cuando más de una persona tenga acceso a sistemas que contienen Datos de Soporte y Consultoría, las personas tienen identificadores o inicios de sesión individuales independientes. <p>Privilegio Mínimo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al personal de soporte técnico solo se le permite tener acceso a los Datos de Soporte y Consultoría cuando sea necesario. - Microsoft restringe el acceso a los Datos de Soporte y Consultoría solo a aquellas personas que necesitan dicho acceso para desempeñar su trabajo. <p>Integridad y Confidencialidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft indica a su personal que debe desactivar las sesiones administrativas cuando salga de las instalaciones que Microsoft controla o cuando los equipos queden desatendidos. - Microsoft almacena contraseñas de una forma que las hace ininteligibles mientras están vigentes. <p>Autenticación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft utiliza prácticas estándar del sector para identificar y autenticar a los usuarios que intentan acceder a los sistemas de información. - Cuando los mecanismos de autenticación se basan en contraseñas, Microsoft exige que las contraseñas se renueven de forma periódica. - Cuando los mecanismos de autenticación se basan en contraseñas, Microsoft exige que la contraseña tenga al menos ocho (8) caracteres de longitud. - Microsoft se asegura de que los identificadores desactivados o expirados no se concedan a otras personas. - Microsoft supervisa los intentos reiterados de obtener acceso al sistema de información mediante una contraseña no válida. - Microsoft mantiene procedimientos estándar del sector para desactivar las contraseñas que se hayan dañado o revelado de forma involuntaria. - Microsoft utiliza prácticas de protección con contraseña estándar del sector, lo que incluye prácticas diseñadas para mantener la confidencialidad y la integridad de las contraseñas cuando se ceden y distribuyen, y durante el almacenamiento. - Diseño de red. Microsoft cuenta con controles para evitar que las personas supongan derechos de acceso que no se les han cedido para obtener acceso a Datos de Soporte y Consultoría para los que no tienen acceso autorizado.
Gestión de incidentes de seguridad de la información	<p>Proceso de Respuesta ante Incidentes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft mantiene un registro de incumplimientos de seguridad con una descripción del incumplimiento, el periodo, las consecuencias del incumplimiento, el nombre del informador y de la persona a quien se informó el incumplimiento, y el procedimiento para recuperar datos. - Microsoft hace un seguimiento de los Datos de Soporte y Consultoría, incluidos cuáles datos se han revelado, a quién y en qué momento. <p>Supervisión del servicio. El personal de seguridad de Microsoft verifica los registros al menos cada seis (6) meses para proponer esfuerzos de corrección, si fuera necesario.</p>
Gestión de continuidad de negocios	<ul style="list-style-type: none"> - Microsoft mantiene planes de emergencia y contingencia para las instalaciones en que están ubicados los sistemas de información de Microsoft que tratan los Datos de Soporte y Consultoría. - El almacenamiento redundante de Microsoft y sus procedimientos para recuperar datos están diseñados para intentar reconstruir los Datos de Soporte y Consultoría en su estado original desde antes del momento en que se perdieron o destruyeron.

Auditorías de los Servicios Profesionales por parte de Microsoft





- Adicionalmente a lo previsto en la Cláusula 5, párrafo f y de la Cláusula 12, párrafo 2 de las Cláusulas Contractuales Tipo, Microsoft ha establecido y se compromete a mantener una política de seguridad de datos para los Servicios Profesionales que cumpla con los estándares ISO 27001 para el establecimiento, implementación, control y mejora del Sistema de Administración de la Seguridad de la Información y el estándar ISO/IEC 27002 relativo al código de mejores prácticas para la administración de la seguridad de la información (“Política de Seguridad de la Información”). Solo a quienes necesiten conocer la información confidencial y sujeto al contrato de confidencialidad firmado por el Cliente, Microsoft pondrá a disposición del Cliente la Política de Seguridad de la Información, así como cualquier otra información solicitada razonablemente por el Cliente con respecto a las políticas y prácticas de seguridad de Microsoft. El Cliente es el único responsable de revisar la Política de Seguridad de la Información, de tomar una decisión independiente si la Política de Seguridad de la Información cumple los requisitos del Cliente, y de garantizar que el personal y los consultores del Cliente sigan las directrices que se les proporcionen en relación con la seguridad de datos.
- Microsoft auditará la seguridad de los ordenadores y del entorno de computación que utilice en el tratamiento de los Datos de Soporte y Consultoría (incluyendo los datos personales), al mismo tiempo que se prestan los Servicios Profesionales. Esta auditoría: (a) se realizará como mínimo anualmente; (b) se realizará de acuerdo con los estándares ISO 27001; (c) la realizarán terceros que sean profesionales en materia de seguridad y que serán elegidos por Microsoft y correrán a su cargo; (d) resultará de la generación de un informe de auditoría (“Informe de Auditoría de Microsoft”), el cual se considerará Información confidencial de Microsoft; y (e) podrá realizarse con otros fines aparte de los establecidos en esta sección (por ejemplo, como parte de los procedimientos de seguridad internos que regularmente lleva a cabo Microsoft o para cumplir con otras obligaciones contractuales).
- En caso de que el Cliente lo solicite por escrito, Microsoft le proporcionará al Cliente un resumen confidencial del Informe de Auditoría de Microsoft (“Informe Resumen”) de manera que el Cliente pueda verificar de un modo razonable el cumplimiento por parte de Microsoft de las obligaciones en materia de seguridad en virtud de este Anexo. El Informe Resumen es información confidencial de Microsoft.
- El Cliente acepta ejercitar sus derechos de auditoría bajo las Cláusulas Contractuales Tipo al ordenar a Microsoft que ejecute la auditoría, tal como se describe en la Sección 5, apartado b, subapartados i a iii. Si el Cliente desea cambiar esta instrucción acerca del ejercicio de este derecho de auditoría, el Cliente tiene el derecho a cambiar esta instrucción, según lo mencionado en las Cláusulas Contractuales Estándar, solicitándolo por escrito.
- Nada en esta Sección 5(b) varía o modifica las Cláusulas Contractuales Estándar ni afecta ningún derecho de la autoridad supervisora o del afectado titular de los datos en virtud de las Cláusulas Contractuales Estándar. Microsoft Corporation es un tercero beneficiario de esta Sección 5(b).

Notificación de Incidentes de Seguridad

Si Microsoft tuviese conocimiento de cualquier acceso ilegítimo a los Datos de Soporte y Consultoría almacenados en equipos o en instalaciones de Microsoft, o tuviese conocimiento de un acceso no autorizado a dichos equipos o instalaciones que tenga como resultado la pérdida, revelación o alteración de los Datos de Soporte y Consultoría (cada uno, un “Incidente de Seguridad”), Microsoft deberá sin demora (a) notificar el Incidente de Seguridad al Cliente; (b) investigar el Incidente de Seguridad y proporcionar al Cliente información detallada sobre el Incidente de Seguridad; y (c) tomar medidas razonables para mitigar los efectos y minimizar los daños resultantes del Incidente de Seguridad.

El Cliente acepta lo siguiente:

- Un Incidente de Seguridad sin éxito no estará sujeto a esta cláusula. Un Incidente de Seguridad sin éxito es aquel que no tiene como resultado un acceso no autorizado a los Datos de Soporte y Consultoría, ni a equipos o instalaciones de Microsoft donde se almacenen los Datos de Soporte y Consultoría, y puede incluir, sin limitación, pings y otros ataques de red sobre cortafuegos o servidores perimetrales (edge servers), escaneo de puertos, intentos de inicio de sesión sin éxito, ataques por denegación de servicio, packet sniffing (u otros accesos no autorizados a datos de tráfico que no resulten en un acceso más allá de las direcciones IP o los encabezamientos) o incidentes similares; y
- La obligación de Microsoft de informar o responder ante un Incidente de Seguridad según lo previsto en esta cláusula no constituye, ni se interpretará que constituye, un reconocimiento por parte de Microsoft en cuanto a incumplimiento o responsabilidad alguna con respecto al Incidente de Seguridad.

Las notificaciones de Incidentes de Seguridad, si los hubiera, se remitirán a uno o más contactos comerciales del Cliente para los Servicios Profesionales por cualquier medio que Microsoft seleccione, incluido por correo electrónico.





4. Las partes no se oponen a que los interesados estén representados por una asociación u otras entidades, si así lo desean expresamente y lo permite el Derecho nacional.

Cláusula 4: Obligaciones del exportador de datos

El exportador de datos acuerda y garantiza lo siguiente:

- (a) el tratamiento de los datos personales, incluida la propia transferencia, ha sido efectuado y seguirá efectuándose de conformidad con las normas pertinentes de la legislación de protección de datos aplicable (y, si procede, se ha notificado a las autoridades correspondientes del Estado miembro de establecimiento del exportador de datos) y no infringe las disposiciones legales o reglamentarias en vigor en dicho Estado miembro;
- (b) ha dado al importador de datos, y dará durante la prestación de los servicios de tratamiento de los datos personales, instrucciones para que el tratamiento de los datos personales transferidos se lleve a cabo exclusivamente en nombre del exportador de datos y de conformidad con la legislación de protección de datos aplicable y con las cláusulas;
- (c) el importador de datos ofrecerá garantías suficientes en lo que respecta a las medidas de seguridad técnicas y organizativas especificadas en el apéndice 2 del presente contrato;
- (d) ha verificado que, de conformidad con la legislación de protección de datos aplicable, dichas medidas resultan apropiadas para proteger los datos personales contra su destrucción accidental o ilícita o su pérdida accidental, su alteración, divulgación o acceso no autorizados, especialmente cuando el tratamiento suponga la transmisión de los datos por redes, o contra cualquier otra forma ilícita de tratamiento y que dichas medidas garantizan un nivel de seguridad apropiado a los riesgos que entraña el tratamiento y la naturaleza de los datos que han de protegerse, habida cuenta del estado de la técnica y del costo de su aplicación;
- (e) asegurará que dichas medidas se lleven a la práctica;
- (f) si la transferencia incluye categorías especiales de datos, se habrá informado a los interesados, o serán informados antes de que se efectúe aquella, o en cuanto sea posible, de que sus datos podrían ser transferidos a un tercer país que no proporciona la protección adecuada en el sentido de la Directiva 95/46/CE;
- (g) enviará la notificación recibida del importador de datos o de cualquier subencargado del tratamiento de datos a la autoridad de control de la protección de datos, de conformidad con la letra b) de la cláusula 5 y el apartado 3 de la cláusula 8, en caso de que decida proseguir la transferencia o levantar la suspensión;
- (h) pondrá a disposición de los interesados, previa petición de estos, una copia de las cláusulas, a excepción del apéndice 2, y una descripción sumaria de las medidas de seguridad, así como una copia de cualquier contrato para los servicios de subtratamiento de los datos que debe efectuarse de conformidad con las cláusulas, a menos que las cláusulas o el contrato contengan información comercial, en cuyo caso podrá eliminar dicha información comercial;
- (i) que, en caso de subtratamiento, la actividad de tratamiento se llevará a cabo de conformidad con la cláusula 11 por un subencargado del tratamiento que proporcionará por lo menos el mismo nivel de protección de los datos personales y los derechos de los interesados que el importador de datos en virtud de las presentes cláusulas; y
- (j) que asegurará que las letras a) a i) de la cláusula 4 se lleven a la práctica.

Cláusula 5: Obligaciones del importador de datos

El importador de datos acuerda y garantiza lo siguiente:

- (a) tratará los datos personales transferidos solo en nombre del exportador de datos, de conformidad con sus instrucciones y las cláusulas. En caso de que no pueda cumplir estos requisitos por la razón que fuere, informará de ello sin demora al exportador de datos, en cuyo caso este estará facultado para suspender la transferencia de los datos o rescindir el contrato;
- (b) no tiene motivos para creer que la legislación que le es de aplicación le impida cumplir las instrucciones del exportador de datos y sus obligaciones a tenor del contrato y que, en caso de modificación de la legislación que pueda tener un impotente efecto negativo sobre las garantías y obligaciones estipuladas en las cláusulas, notificará al exportador de datos dicho cambio en cuanto tenga conocimiento de él, en cuyo caso este estará facultado para suspender la transferencia de los datos o rescindir el contrato;
- (c) ha puesto en práctica las medidas de seguridad técnicas y organizativas que se indican en el apéndice 2 antes de efectuar el tratamiento de los datos personales transferidos;
- (d) notificará sin demora al exportador de datos sobre:
 - (i) toda solicitud jurídicamente vinculante de divulgar los datos personales presentada por una autoridad encargada de la aplicación de ley a menos que esté prohibido, por ejemplo, por el Derecho penal para preservar la confidencialidad de una investigación llevada a cabo por una de dichas autoridades,
 - (ii) todo acceso accidental o no autorizado,
 - (iii) toda solicitud sin respuesta recibida directamente de los interesados, a menos que se le autorice;





(e) tratará adecuadamente en los períodos de tiempo prescritos todas las consultas del exportador de datos relacionadas con el tratamiento que este realice de los datos personales sujetos a transferencia y se atendrá a la opinión de la autoridad de control en lo que respecta al tratamiento de los datos transferidos;

(f) ofrecerá a petición del exportador de datos sus instalaciones de tratamiento de datos para que se lleve a cabo la auditoría de las actividades de tratamiento cubiertas por las cláusulas. Esta será realizada por el exportador de datos o por un organismo de inspección, compuesto por miembros independientes con las cualificaciones profesionales necesarias y sujetos a la confidencialidad, seleccionado por el exportador de datos y, cuando corresponda, de conformidad con la autoridad de control;

(g) pondrá a disposición de los interesados, previa petición de estos, una copia de las cláusulas, o de cualquier contrato existente para el subtratamiento de los datos, a menos que las cláusulas o el contrato contengan información comercial, en cuyo podrá eliminar dicha información comercial, a excepción del apéndice 2 que será sustituido por una descripción sumaria de las medidas de seguridad, en aquellos casos en que el interesado no pueda obtenerlas directamente del exportador de datos;

(h) que, en caso de subtratamiento de los datos, habrá informado previamente al exportador de datos y obtenido previamente su consentimiento por escrito;

(i) que los servicios de tratamiento por el subencargado del tratamiento se llevarán a cabo de conformidad con la cláusula 11;

(j) enviará sin demora al exportador de datos una copia de cualquier acuerdo con el subencargado del tratamiento que concluya con arreglo a las cláusulas.

Cláusula 6: Responsabilidad

1. Las partes acuerdan que los interesados que hayan sufrido daños como resultado del incumplimiento de las obligaciones mencionadas en la cláusula 3 o en la cláusula 11 por cualquier parte o subencargado del tratamiento tendrán derecho a percibir una indemnización del exportador de datos para el daño sufrido.

2. En caso de que el interesado no pueda interponer contra el exportador de datos la demanda de indemnización a que se refiere el apartado 1 por incumplimiento por parte del importador de datos o su subencargado de sus obligaciones impuestas en la cláusulas 3 o en la cláusula 11, por haber desaparecido de facto, cesado de existir jurídicamente o ser insolvente, el importador de datos acepta que el interesado pueda demandarle a él en el lugar del exportador de datos, a menos que cualquier entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos en virtud de contrato o por ministerio de la ley, en cuyo caso los interesados podrán exigir sus derechos a dicha entidad.

El importador de datos no podrá basarse en un incumplimiento de un subencargado del tratamiento de sus obligaciones para eludir sus propias responsabilidades.

3. En caso de que el interesado no pueda interponer contra el exportador de datos o el importador de datos la demanda a que se refieren los apartados 1 y 2, por incumplimiento por parte del subencargado del tratamiento de datos de sus obligaciones impuestas en la cláusula 3 o en la cláusula 11, por haber desaparecido de facto, cesado de existir jurídicamente o ser insolventes ambos, tanto el exportador de datos como el importador de datos, el subencargado del tratamiento de datos acepta que el interesado pueda demandarle a él en cuanto a sus propias operaciones de tratamiento de datos bajo las cláusulas en el lugar del exportador de datos o del importador de datos, salvo que cualquier entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos o del importador de datos bajo contrato o por ministerio de la ley, en cuyo caso los interesados podrán exigir sus derechos a dicha entidad. La responsabilidad del subencargado del tratamiento se limitará a sus propias operaciones de tratamiento de datos con arreglo a las presentes cláusulas.

Cláusula 7: Mediación y jurisdicción

1. El importador de datos acuerda que, si el interesado invoca en su contra derechos de tercero beneficiario o reclama una indemnización por daños y perjuicios con arreglo a las cláusulas, aceptará la decisión del interesado de:

- (a) someter el conflicto a mediación por parte de una persona independiente o, si procede, por parte de la autoridad de control;
- (b) someter el conflicto a los tribunales del Estado miembro de establecimiento del exportador de datos.

2. Las partes acuerdan que las opciones del interesado no obstaculizarán sus derechos sustantivos o procedimentales a obtener reparación de conformidad con otras disposiciones de Derecho nacional o internacional.

Cláusula 8: Cooperación con autoridades de control

1. El exportador de datos acuerda depositar una copia del presente contrato ante la autoridad de control si así lo requiere o si el depósito es exigido por la legislación de protección de datos aplicable.

2. Las partes acuerdan que la autoridad de control está facultada para auditar al importador, o a cualquier subencargado, en la misma medida y condiciones en que lo haría respecto del exportador de datos conforme a la legislación de protección de datos aplicable.





3. El importador de datos informará sin demora al exportador de datos en el caso de que la legislación existente aplicable a él o a cualquier subencargado no permita auditar al importador ni a los subencargados, con arreglo al apartado 2. En tal caso, el importador de datos estará autorizado a adoptar las medidas previstas en la letra b) de la cláusula 5.

Cláusula 9: Legislación Aplicable

Las cláusulas se regirán por la legislación del Estado miembro de establecimiento del exportador de datos.

Cláusula 10: Variación del contrato

Las partes se comprometen a no variar o modificar las presentes cláusulas. Esto no excluye que las partes añadan cláusulas relacionadas con sus negocios en caso necesario siempre que no contradigan las cláusulas.

Cláusula 11: Subtratamiento

1. El importador de datos no subcontratará ninguna de sus operaciones de tratamiento llevadas a cabo en nombre del exportador de datos con arreglo a las cláusulas sin previo consentimiento por escrito del exportador de datos. Si el importador de datos subcontrata sus obligaciones con arreglo a las cláusulas, con el consentimiento del exportador de datos, lo hará exclusivamente mediante un acuerdo escrito con el subencargado del tratamiento de datos, en el que se le impongan a este las mismas obligaciones impuestas al importador de datos con arreglo a las cláusulas. En los casos en que el subencargado del tratamiento de datos no pueda cumplir sus obligaciones de protección de los datos con arreglo a dicho acuerdo escrito, el importador de datos seguirá siendo plenamente responsable frente al exportador de datos del cumplimiento de las obligaciones del subencargado del tratamiento de datos con arreglo a dicho acuerdo.

2. El contrato escrito previo entre el importador de datos y el subencargado del tratamiento contendrá asimismo una cláusula de tercero beneficiario, tal como se establece en la cláusula 3, para los casos en que el interesado no pueda interponer la demanda de indemnización a que se refiere el apartado 1 de la cláusula 6 contra el exportador de datos o el importador de datos por haber estos desaparecido de facto, cesado de existir jurídicamente o ser insolventes, y ninguna entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos o del importador de datos bajo contrato o por ministerio de la ley. Dicha responsabilidad externa del subencargado del tratamiento se limitará a sus propias operaciones de tratamiento bajo las Cláusulas.

3. Las disposiciones sobre aspectos de la protección de los datos en caso de subcontratación de operaciones de tratamiento a que se refiere el apartado 1 se regirán por la legislación del Estado miembro de establecimiento del exportador de datos.

4. El exportador de datos conservará la lista de los acuerdos de subtratamiento celebrados con arreglo a las cláusulas y notificados por el importador de datos de conformidad con la letra j) de la cláusula 5, lista que se actualizará al menos una vez al año. La lista estará a disposición de la autoridad de control de protección de datos del exportador de datos.

Cláusula 12: Obligación después del término de los servicios de tratamiento de datos personales

1. Las partes acuerdan que, una vez finalizada la prestación de los servicios de tratamiento de los datos personales, el importador y el subencargado deberán, a discreción del exportador, o bien devolver todos los datos personales transferidos y sus copias, o bien destruirlos por completo y certificar esta circunstancia al exportador, salvo que la legislación aplicable al importador le impida devolver o destruir total o parcialmente los datos personales transferidos. En tal caso, el importador de datos garantiza que guardará el secreto de los datos personales transferidos y que no volverá a someterlos a tratamiento.

2. El importador de datos y el subencargado garantizan que, a petición del exportador o de la autoridad de control, pondrá a disposición sus instalaciones de tratamiento de los datos para que se lleve a cabo la auditoría de las medidas mencionadas en el apartado 1.

Apéndice 1 de las Cláusulas Contractuales Tipo para los Servicios de Soporte y Consultoría

Exportador de datos: El Cliente es el exportador de datos. El exportador de datos adquiere servicios profesionales de soporte y consultoría de TI tal como se describe en la Orden de Trabajo de Enterprise Services aplicable.

Importador de datos: El importador de datos es Microsoft Corporation, un proveedor mundial de software y servicios.

Interesados: Los interesados incluyen a los representantes y usuarios finales del exportador de datos, incluidos los empleados, contratistas, colaboradores y clientes del exportador de datos. Los interesados también pueden incluir a las personas físicas que intentan ponerse en contacto o transferir información personal a los usuarios de los servicios proporcionados por el importador de datos.

Categorías de datos: Los datos personales transmitidos incluyen correo electrónico, documentos y otros datos en formato electrónico, según sean necesarios para prestar los Servicios Profesionales.

Operaciones de tratamiento: Los datos personales transferidos serán sometidos a las operaciones básicas de tratamiento siguientes:





- a. Duración y Objeto del Tratamiento de Datos.** La duración del tratamiento de datos será igual al periodo de vigencia establecido en el correspondiente contrato de licencias por volumen entre el exportador de datos y la entidad de Microsoft al cual se anexas estas Cláusulas Contractuales Tipo ("Microsoft"). El objetivo del tratamiento de datos es la ejecución de los Servicios Profesionales.
- b. Ámbito y Fin del Tratamiento de Datos.** El ámbito y la finalidad del tratamiento de datos personales se describen en el Addendum y el Contrato.
- c. Acceso a los Datos de Soporte y Consultoría.** Durante el periodo de vigencia designado bajo el Contrato, Microsoft, a su elección y conforme sea necesario bajo la legislación aplicable que implementa el artículo 12, apartado b, de la Directiva de Protección de Datos de la Unión Europea: (1) proporciona al Cliente la capacidad de rectificar, suprimir o bloquear los Datos de Soporte y Consultoría o bien (2) efectúa dichas rectificaciones, supresiones o bloqueos por cuenta del Cliente.
- d. Instrucciones del Exportador de Datos.** Por lo que concierne a los Servicios Profesionales, el importador de datos actuará únicamente de conformidad con las instrucciones del exportador de datos según se las transmita Microsoft.
- e. Eliminación o Devolución de Datos de Soporte y Consultoría.** Microsoft deberá eliminar o devolver todas las copias de Datos de Soporte y Consultoría tras completar los fines comerciales para el que se recopilaron o transmitieron los Datos de Soporte y Consultoría, o antes según un requerimiento por escrito del Cliente.

Subcontratistas: El importador de datos podrá contratar a otras empresas para que presten servicios limitados en su nombre. Dichos subcontratistas únicamente tendrán permiso para obtener Datos de Soporte y Consultoría con la finalidad de prestar los servicios que el importador de datos les ha contratado, y tendrán prohibido utilizar los Datos de Soporte y Consultoría con cualquier otra finalidad.

Apéndice 2 de las Cláusulas Contractuales Tipo para los Servicios de Soporte y Consultoría

Descripción de las medidas de seguridad técnicas y organizativas puestas en práctica por el importador de datos de conformidad con la letra d) de la cláusula 4 y la letra c) de la cláusula 5:

- 1. Personal.** El personal del importador de datos no tratará los Datos de Soporte y Consultoría sin autorización. El personal tiene la obligación de mantener la confidencialidad de todos los Datos de Soporte y Consultoría, y dicha obligación continuará incluso después de terminada la relación laboral.
- 2. Contacto de Privacidad de los Datos.** El responsable del importador de datos en materia de privacidad puede ser contactado en la siguiente dirección:
Microsoft Corporation
Attn: Chief Privacy Officer
1 Microsoft Way
Redmond, WA 98052 USA
- 3. Medidas Técnicas y Organizativas.** El importador de datos ha implementado y mantendrá en vigor adecuadas medidas técnicas y organizativas, controles internos y rutinas de seguridad de la información dirigidas a proteger los Datos de Soporte y Consultoría, según se define en el Addendum de la Protección de Datos de los Servicios Profesionales de Microsoft, frente a actos accidentales de pérdida, destrucción o alteración, actos no autorizados de revelación o acceso o actos ilícitos de destrucción, de la siguiente manera: Las medidas técnicas y organizativas, los controles internos y las rutinas de seguridad de la información establecidos en el Anexo I se incorporan a este Apéndice 2 mediante esta referencia y son vinculantes para el importador de datos, como si estuvieran establecidos en este Apéndice 2 en su totalidad.

La firma de Microsoft Corporation aparece en la página siguiente.





Firma las Cláusulas Contractuales Tipo para Servicios Profesionales, el Apéndice 1 y el Apéndice 2 en nombre del importador de datos:

Firma



Anand Eswaran, Vicepresidente Corporativo

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052 USA

26/02/2019 09:15:19

25/02/2019 16:33:08 | Firmante: BOTT ESPINOSA, JOSE ARTURO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-ab504078-399e-8100-0b93-005056916280

Firmante: GARCIA GOMEZ, ANTONIO





Anexo 2: Cláusulas Contractuales Tipo (Encargados) para los Servicios de Soporte y Consultoría prestados por Global Delivery India

A efectos del artículo 26, apartado 2, de la Directiva 95/46/CE para la transferencia de datos personales a los encargados del tratamiento establecidos en terceros países que no garanticen una adecuada protección de los datos, el Cliente (en lo sucesivo, el “exportador de datos”) y Microsoft Global Services Center (India) Private Limited (en lo sucesivo, el “importador de datos”, cuya firma aparece más abajo), cada una de ellos “la parte”, y conjuntamente “las partes”, acuerdan las siguientes cláusulas contractuales (en lo sucesivo, las “cláusulas”) con objeto de ofrecer garantías suficientes respecto de la protección de la vida privada y los derechos y libertades fundamentales de las personas para la transferencia por el exportador de datos al importador de datos de los datos personales especificados en el Apéndice 1.

Cláusula 1: Definiciones

- (a) “datos personales”, “categorías especiales de datos”, “tratamiento”, “responsable del tratamiento”, “encargado del tratamiento”, “interesado” y “autoridad de control” tendrán el mismo significado que en la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos;
- (b) por “exportador de datos” se entenderá el responsable del tratamiento que transfiera los datos personales;
- (c) por “importador de datos” se entenderá el encargado del tratamiento que convenga en recibir del exportador datos personales para su posterior tratamiento en nombre de este, de conformidad con sus instrucciones y de los términos de las cláusulas, y que no esté sujeto al sistema de un tercer país por el que se garantice la protección adecuada en el sentido del artículo 25, apartado 1, de la Directiva 95/46/CE;
- (d) por “subencargado del tratamiento” se entenderá cualquier encargado del tratamiento contratado por el importador de datos o por cualquier otro subencargado de este que convenga en recibir del importador de datos, o de cualquier otro subencargado de este, datos personales exclusivamente para las posteriores actividades de tratamiento que se hayan de llevar a cabo en nombre del exportador de datos, de conformidad con sus instrucciones, los términos de las cláusulas y los términos del contrato que se haya concluido por escrito;
- (e) por “legislación de protección de datos aplicable” se entenderá la legislación que protege los derechos y libertades fundamentales de las personas y, en particular, su derecho a la vida privada respecto del tratamiento de los datos personales, aplicable al responsable del tratamiento en el Estado miembro en que está establecido el exportador de datos;
- (f) por “medidas de seguridad técnicas y organizativas” se entenderán las destinadas a proteger los datos personales contra su destrucción accidental o ilícita o su pérdida accidental, su alteración, divulgación o acceso no autorizados, especialmente cuando el tratamiento suponga la transmisión de los datos por redes, o cualquier otra forma ilícita de tratamiento.

Cláusula 2: Detalles de la transferencia

Los detalles de la transferencia, en particular, las categorías especiales de los datos personales, quedan especificados si procede en el apéndice 1, que forma parte integrante de las presentes cláusulas.

Cláusula 3: Cláusula de terceros beneficiarios

1. Los interesados podrán exigir al exportador de datos el cumplimiento de la presente cláusula, las letras b) a i) de la cláusula 4, las letras a) a e) y g) a j) de la cláusula 5, los apartados 1 y 2 de la cláusula 6, la cláusula 7, el apartado 2 de la cláusula 8 y las cláusulas 9 a 12, como terceros beneficiarios.
2. Los interesados podrán exigir al importador de datos el cumplimiento de la presente cláusula, las letras a) a e) y g) de la cláusula 5, la cláusula 6, la cláusula 7, el apartado 2 de la cláusula 8 y las cláusulas 9 a 12, cuando el exportador de datos haya desaparecido de facto o haya cesado de existir jurídicamente, salvo que cualquier entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos bajo contrato o por ministerio de la ley y a resultas de lo cual asuma los derechos y las obligaciones del exportador de datos, en cuyo caso los interesados podrán exigirlos a dicha entidad.
3. Los interesados podrán exigir al subencargado del tratamiento de datos el cumplimiento de la presente cláusula, las letras a) a e) y g) de la cláusula 5, la cláusula 6, la cláusula 7, el apartado 2 de la cláusula 8 y las cláusulas 9 a 12, en aquellos casos en que ambos, el exportador de datos y el importador de datos, hayan desaparecido de facto o hayan cesado de existir jurídicamente o sean insolventes, salvo que cualquier entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos bajo contrato o por ministerio de la ley, a resultas de lo cual asuma los derechos y las obligaciones del exportador de datos, en cuyo caso los





interesados podrán exigirlos a dicha entidad. Dicha responsabilidad externa del subencargado del tratamiento se limitará a sus propias operaciones de tratamiento bajo las Cláusulas.

4. Las partes no se oponen a que los interesados estén representados por una asociación u otras entidades, si así lo desean expresamente y lo permite el Derecho nacional.

Cláusula 4: Obligaciones del exportador de datos

El exportador de datos acuerda y garantiza lo siguiente:

- (a) el tratamiento de los datos personales, incluida la propia transferencia, ha sido efectuado y seguirá efectuándose de conformidad con las normas pertinentes de la legislación de protección de datos aplicable (y, si procede, se ha notificado a las autoridades correspondientes del Estado miembro de establecimiento del exportador de datos) y no infringe las disposiciones legales o reglamentarias en vigor en dicho Estado miembro;
- (b) ha dado al importador de datos, y dará durante la prestación de los servicios de tratamiento de los datos personales, instrucciones para que el tratamiento de los datos personales transferidos se lleve a cabo exclusivamente en nombre del exportador de datos y de conformidad con la legislación de protección de datos aplicable y con las cláusulas;
- (c) el importador de datos ofrecerá garantías suficientes en lo que respecta a las medidas de seguridad técnicas y organizativas especificadas en el apéndice 2 del presente contrato;
- (d) ha verificado que, de conformidad con la legislación de protección de datos aplicable, dichas medidas resultan apropiadas para proteger los datos personales contra su destrucción accidental o ilícita o su pérdida accidental, su alteración, divulgación o acceso no autorizados, especialmente cuando el tratamiento suponga la transmisión de los datos por redes, o contra cualquier otra forma ilícita de tratamiento y que dichas medidas garantizan un nivel de seguridad apropiado a los riesgos que entraña el tratamiento y la naturaleza de los datos que han de protegerse, habida cuenta del estado de la técnica y del costo de su aplicación;
- (e) asegurará que dichas medidas se lleven a la práctica;
- (f) si la transferencia incluye categorías especiales de datos, se habrá informado a los interesados, o serán informados antes de que se efectúe aquella, o en cuanto sea posible, de que sus datos podrían ser transferidos a un tercer país que no proporciona la protección adecuada en el sentido de la Directiva 95/46/CE;
- (g) enviará la notificación recibida del importador de datos o de cualquier subencargado del tratamiento de datos a la autoridad de control de la protección de datos, de conformidad con la letra b) de la cláusula 5 y el apartado 3 de la cláusula 8, en caso de que decida proseguir la transferencia o levantar la suspensión;
- (h) pondrá a disposición de los interesados, previa petición de estos, una copia de las cláusulas, a excepción del apéndice 2, y una descripción sumaria de las medidas de seguridad, así como una copia de cualquier contrato para los servicios de subtratamiento de los datos que debe efectuarse de conformidad con las cláusulas, a menos que las cláusulas o el contrato contengan información comercial, en cuyo caso podrá eliminar dicha información comercial;
- (i) que, en caso de subtratamiento, la actividad de tratamiento se llevará a cabo de conformidad con la cláusula 11 por un subencargado del tratamiento que proporcionará por lo menos el mismo nivel de protección de los datos personales y los derechos de los interesados que el importador de datos en virtud de las presentes cláusulas; y
- (j) que asegurará que las letras a) a i) de la cláusula 4 se lleven a la práctica.

Cláusula 5: Obligaciones del importador de datos

El importador de datos acuerda y garantiza lo siguiente:

- (a) tratará los datos personales transferidos solo en nombre del exportador de datos, de conformidad con sus instrucciones y las cláusulas. En caso de que no pueda cumplir estos requisitos por la razón que fuere, informará de ello sin demora al exportador de datos, en cuyo caso este estará facultado para suspender la transferencia de los datos o rescindir el contrato;
- (b) no tiene motivos para creer que la legislación que le es de aplicación le impida cumplir las instrucciones del exportador de datos y sus obligaciones a tenor del contrato y que, en caso de modificación de la legislación que pueda tener un impotente efecto negativo sobre las garantías y obligaciones estipuladas en las cláusulas, notificará al exportador de datos dicho cambio en cuanto tenga conocimiento de él, en cuyo caso este estará facultado para suspender la transferencia de los datos o rescindir el contrato;
- (c) ha puesto en práctica las medidas de seguridad técnicas y organizativas que se indican en el apéndice 2 antes de efectuar el tratamiento de los datos personales transferidos;
- (d) notificará sin demora al exportador de datos sobre:
 - (i) toda solicitud jurídicamente vinculante de divulgar los datos personales presentada por una autoridad encargada de la aplicación de ley a menos que esté prohibido, por ejemplo, por el Derecho penal para preservar la confidencialidad de una investigación llevada a cabo por una de dichas autoridades,





- (ii) todo acceso accidental o no autorizado,
- (iii) toda solicitud sin respuesta recibida directamente de los interesados, a menos que se le autorice;

(e) tratará adecuadamente en los períodos de tiempo prescritos todas las consultas del exportador de datos relacionadas con el tratamiento que este realice de los datos personales sujetos a transferencia y se atenderá a la opinión de la autoridad de control en lo que respecta al tratamiento de los datos transferidos;

(f) ofrecerá a petición del exportador de datos sus instalaciones de tratamiento de datos para que se lleve a cabo la auditoría de las actividades de tratamiento cubiertas por las cláusulas. Esta será realizada por el exportador de datos o por un organismo de inspección, compuesto por miembros independientes con las cualificaciones profesionales necesarias y sujetos a la confidencialidad, seleccionado por el exportador de datos y, cuando corresponda, de conformidad con la autoridad de control;

(g) pondrá a disposición de los interesados, previa petición de estos, una copia de las cláusulas, o de cualquier contrato existente para el subtratamiento de los datos, a menos que las cláusulas o el contrato contengan información comercial, en cuyo podrá eliminar dicha información comercial, a excepción del apéndice 2 que será sustituido por una descripción sumaria de las medidas de seguridad, en aquellos casos en que el interesado no pueda obtenerlas directamente del exportador de datos;

(h) que, en caso de subtratamiento de los datos, habrá informado previamente al exportador de datos y obtenido previamente su consentimiento por escrito;

(i) que los servicios de tratamiento por el subencargado del tratamiento se llevarán a cabo de conformidad con la cláusula 11;

(j) enviará sin demora al exportador de datos una copia de cualquier acuerdo con el subencargado del tratamiento que concluya con arreglo a las cláusulas.

Cláusula 6: Responsabilidad

1. Las partes acuerdan que los interesados que hayan sufrido daños como resultado del incumplimiento de las obligaciones mencionadas en la cláusula 3 o en la cláusula 11 por cualquier parte o subencargado del tratamiento tendrán derecho a percibir una indemnización del exportador de datos para el daño sufrido.

2. En caso de que el interesado no pueda interponer contra el exportador de datos la demanda de indemnización a que se refiere el apartado 1 por incumplimiento por parte del importador de datos o su subencargado de sus obligaciones impuestas en la cláusulas 3 o en la cláusula 11, por haber desaparecido de facto, cesado de existir jurídicamente o ser insolvente, el importador de datos acepta que el interesado pueda demandarle a él en el lugar del exportador de datos, a menos que cualquier entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos en virtud de contrato o por ministerio de la ley, en cuyo caso los interesados podrán exigir sus derechos a dicha entidad.

El importador de datos no podrá basarse en un incumplimiento de un subencargado del tratamiento de sus obligaciones para eludir sus propias responsabilidades.

3. En caso de que el interesado no pueda interponer contra el exportador de datos o el importador de datos la demanda a que se refieren los apartados 1 y 2, por incumplimiento por parte del subencargado del tratamiento de datos de sus obligaciones impuestas en la cláusula 3 o en la cláusula 11, por haber desaparecido de facto, cesado de existir jurídicamente o ser insolventes ambos, tanto el exportador de datos como el importador de datos, el subencargado del tratamiento de datos acepta que el interesado pueda demandarle a él en cuanto a sus propias operaciones de tratamiento de datos bajo las cláusulas en el lugar del exportador de datos o del importador de datos, salvo que cualquier entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos o del importador de datos bajo contrato o por ministerio de la ley, en cuyo caso los interesados podrán exigir sus derechos a dicha entidad. La responsabilidad del subencargado del tratamiento se limitará a sus propias operaciones de tratamiento de datos con arreglo a las presentes cláusulas.

Cláusula 7: Mediación y jurisdicción

1. El importador de datos acuerda que, si el interesado invoca en su contra derechos de tercero beneficiario o reclama una indemnización por daños y perjuicios con arreglo a las cláusulas, aceptará la decisión del interesado de:

- (a) someter el conflicto a mediación por parte de una persona independiente o, si procede, por parte de la autoridad de control;
- (b) someter el conflicto a los tribunales del Estado miembro de establecimiento del exportador de datos.

2. Las partes acuerdan que las opciones del interesado no obstaculizarán sus derechos sustantivos o procedimentales a obtener reparación de conformidad con otras disposiciones de Derecho nacional o internacional.

Cláusula 8: Cooperación con autoridades de control

1. El exportador de datos acuerda depositar una copia del presente contrato ante la autoridad de control si así lo requiere o si el depósito es exigido por la legislación de protección de datos aplicable.

2. Las partes acuerdan que la autoridad de control está facultada para auditar al importador, o a cualquier subencargado, en la misma medida y condiciones en que lo haría respecto del exportador de datos conforme a la legislación de protección de datos aplicable.





3. El importador de datos informará sin demora al exportador de datos en el caso de que la legislación existente aplicable a él o a cualquier subencargado no permita auditar al importador ni a los subencargados, con arreglo al apartado 2. En tal caso, el importador de datos estará autorizado a adoptar las medidas previstas en la letra b) de la cláusula 5.

Cláusula 9: Legislación Aplicable

Las cláusulas se regirán por la legislación del Estado miembro de establecimiento del exportador de datos.

Cláusula 10: Variación del contrato

Las partes se comprometen a no variar o modificar las presentes cláusulas. Esto no excluye que las partes añadan cláusulas relacionadas con sus negocios en caso necesario siempre que no contradigan las cláusulas.

Cláusula 11: Subtratamiento

1. El importador de datos no subcontratará ninguna de sus operaciones de tratamiento llevadas a cabo en nombre del exportador de datos con arreglo a las cláusulas sin previo consentimiento por escrito del exportador de datos. Si el importador de datos subcontrata sus obligaciones con arreglo a las cláusulas, con el consentimiento del exportador de datos, lo hará exclusivamente mediante un acuerdo escrito con el subencargado del tratamiento de datos, en el que se le impongan a este las mismas obligaciones impuestas al importador de datos con arreglo a las cláusulas. En los casos en que el subencargado del tratamiento de datos no pueda cumplir sus obligaciones de protección de los datos con arreglo a dicho acuerdo escrito, el importador de datos seguirá siendo plenamente responsable frente al exportador de datos del cumplimiento de las obligaciones del subencargado del tratamiento de datos con arreglo a dicho acuerdo.

2. El contrato escrito previo entre el importador de datos y el subencargado del tratamiento contendrá asimismo una cláusula de tercero beneficiario, tal como se establece en la cláusula 3, para los casos en que el interesado no pueda interponer la demanda de indemnización a que se refiere el apartado 1 de la cláusula 6 contra el exportador de datos o el importador de datos por haber estos desaparecido de facto, cesado de existir jurídicamente o ser insolventes, y ninguna entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos o del importador de datos bajo contrato o por ministerio de la ley. Dicha responsabilidad externa del subencargado del tratamiento se limitará a sus propias operaciones de tratamiento bajo las Cláusulas.

3. Las disposiciones sobre aspectos de la protección de los datos en caso de subcontratación de operaciones de tratamiento a que se refiere el apartado 1 se regirán por la legislación del Estado miembro de establecimiento del exportador de datos.

4. El exportador de datos conservará la lista de los acuerdos de subtratamiento celebrados con arreglo a las cláusulas y notificados por el importador de datos de conformidad con la letra j) de la cláusula 5, lista que se actualizará al menos una vez al año. La lista estará a disposición de la autoridad de control de protección de datos del exportador de datos.

Cláusula 12: Obligación después del término de los servicios de tratamiento de datos personales

1. Las partes acuerdan que, una vez finalizada la prestación de los servicios de tratamiento de los datos personales, el importador y el subencargado deberán, a discreción del exportador, o bien devolver todos los datos personales transferidos y sus copias, o bien destruirlos por completo y certificar esta circunstancia al exportador, salvo que la legislación aplicable al importador le impida devolver o destruir total o parcialmente los datos personales transferidos. En tal caso, el importador de datos garantiza que guardará el secreto de los datos personales transferidos y que no volverá a someterlos a tratamiento.

2. El importador de datos y el subencargado garantizan que, a petición del exportador o de la autoridad de control, pondrá a disposición sus instalaciones de tratamiento de los datos para que se lleve a cabo la auditoría de las medidas mencionadas en el apartado 1.

Apéndice 1 de las Cláusulas Contractuales Tipo para los Servicios de Soporte y Consultoría prestados por Global Delivery India

Exportador de datos: El Cliente es el exportador de datos. El exportador de datos adquiere servicios profesionales de soporte y consultoría de TI tal como se describe en la Orden de Trabajo de Enterprise Services aplicable.

Importador de datos: El importador de datos es Microsoft Global Services Center (India) Private Limited, una filial de Microsoft Corporation que presta servicios globales de consultoría de TI.

Interesados: Los interesados incluyen a los representantes y usuarios finales del exportador de datos, incluidos los empleados, contratistas, colaboradores y clientes del exportador de datos. Los interesados también pueden incluir a las personas físicas que intentan ponerse en contacto o transferir información personal a los usuarios de los servicios proporcionados por el importador de datos.

Categorías de datos: Los datos personales transmitidos incluyen correo electrónico, documentos y otros datos en formato electrónico, según sean necesarios para prestar los Servicios Profesionales.





Operaciones de tratamiento: Los datos personales transferidos serán sometidos a las operaciones básicas de tratamiento siguientes:

- a. **Duración y Objeto del Tratamiento de Datos.** La duración del tratamiento de datos será igual al periodo de vigencia establecido en el correspondiente contrato de licencias por volumen entre el exportador de datos y la entidad de Microsoft al cual se anexan estas Cláusulas Contractuales Tipo ("Microsoft"). El objetivo del tratamiento de datos es la ejecución de los Servicios Profesionales.
- b. **Ámbito y Fin del Tratamiento de Datos.** El ámbito y la finalidad del tratamiento de datos personales se describen en el Addendum y el Contrato.
- c. **Acceso a los Datos de Soporte y Consultoría.** Durante el periodo de vigencia designado bajo el Contrato, Microsoft, a su elección y conforme sea necesario bajo la legislación aplicable que implementa el artículo 12, apartado b, de la Directiva de Protección de Datos de la Unión Europea: (1) proporciona al Cliente la capacidad de rectificar, suprimir o bloquear los Datos de Soporte y Consultoría o bien (2) efectúa dichas rectificaciones, supresiones o bloqueos por cuenta del Cliente.
- d. **Instrucciones del Exportador de Datos.** Por lo que concierne a los Servicios Profesionales, el importador de datos actuará únicamente de conformidad con las instrucciones del exportador de datos según se las transmita Microsoft.
- e. **Eliminación o Devolución de Datos de Soporte y Consultoría.** Microsoft deberá eliminar o devolver todas las copias de Datos de Soporte y Consultoría tras completar los fines comerciales para el que se recopilaron o transmitieron los Datos de Soporte y Consultoría, o antes según un requerimiento por escrito del Cliente.

Subcontratistas: El importador de datos podrá contratar a otras empresas para que presten servicios limitados en su nombre. Dichos subcontratistas únicamente tendrán permiso para obtener Datos de Soporte y Consultoría con la finalidad de prestar los servicios que el importador de datos les ha contratado, y tendrán prohibido utilizar los Datos de Soporte y Consultoría con cualquier otra finalidad.

Apéndice 2 de las Cláusulas Contractuales Tipo para los Servicios de Soporte y Consultoría prestados por Global Delivery India

Descripción de las medidas de seguridad técnicas y organizativas puestas en práctica por el importador de datos de conformidad con la letra d) de la cláusula 4 y la letra c) de la cláusula 5:

1. **Personal.** El personal del importador de datos no tratará los Datos de Soporte y Consultoría sin autorización. El personal tiene la obligación de mantener la confidencialidad de todos los Datos de Soporte y Consultoría, y dicha obligación continuará incluso después de terminada la relación laboral.
2. **Contacto de Privacidad de los Datos.** El responsable del importador de datos en materia de privacidad puede ser contactado en la siguiente dirección:
Microsoft Global Services Center (India) Private Limited
Attn: Ravi Piduri
1 Microsoft Way
Redmond, WA 98052 USA
3. **Medidas Técnicas y Organizativas.** El importador de datos ha implementado y mantendrá en vigor adecuadas medidas técnicas y organizativas, controles internos y rutinas de seguridad de la información dirigidas a proteger los Datos de Soporte y Consultoría, según se define en el Addendum de la Protección de Datos de los Servicios Profesionales de Microsoft, frente a actos accidentales de pérdida, destrucción o alteración, actos no autorizados de revelación o acceso o actos ilícitos de destrucción, de la siguiente manera: Las medidas técnicas y organizativas, los controles internos y las rutinas de seguridad de la información establecidos en el Anexo 1 se incorporan a este Apéndice 2 mediante esta referencia y son vinculantes para el importador de datos, como si estuvieran establecidos en este Apéndice 2 en su totalidad.

La firma de Microsoft Corporation aparece en la página siguiente.





Firma las Cláusulas Contractuales Tipo para Servicios de Consultoría entregadas en Global Delivery India, el Apéndice 1 y el Apéndice 2 en nombre del importador de datos:

Firma

DocuSigned by:
Amit Sircar
D1E1C7EB94CE4CB...

Amit Sircar, Vice President

Microsoft Global Services Center (India) Private Limited
Building 1, Microsoft Campus, Gachibowli,
Hyderabad – 500032, India

26/02/2019 09:15:19

25/02/2019 16:33:08 Firmante: BOTT ESPINOSA, JOSE ARTURO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-ab504078-399e-8100-0093-005056916280

Firmante: GARCIA GOMEZ, ANTONIO





Anexo 3: Términos de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea

A. Definiciones

Los términos que se utilizan pero no se definen en los presentes Términos RGPD —tales como “violación de la seguridad de los datos personales”, “tratamiento”, “responsable”, “encargado” e “interesado”— tendrán el mismo significado que se les asigna en el artículo 4 del RGPD.

Asimismo, en los presentes Términos RGPD, se utiliza la siguiente definición:

“**Subencargados**” hace referencia a los otros encargados del tratamiento que Microsoft utiliza para tratar Datos Personales.

B. Roles y ámbito de aplicación

1. Los presentes Términos RGPD se aplican al tratamiento de Datos Personales, dentro del ámbito de aplicación del RGPD, realizado por parte de Microsoft por cuenta del Cliente.
2. A los efectos de los presentes Términos RGPD, el Cliente y Microsoft convienen en que el Cliente es el responsable del tratamiento de los Datos Personales del Cliente y que Microsoft es el encargado del tratamiento de dichos datos, con la salvedad de que, si el Cliente está actuando en calidad de encargado del tratamiento, entonces Microsoft es un subencargado del tratamiento.
3. Los presentes Términos RGPD no limitan ni reducen los compromisos en materia de protección de datos que Microsoft asume ante el Cliente en el Addendum de Datos de Soporte y Consultoría o en cualquier otro contrato entre Microsoft y el Cliente.
4. Los presentes Términos RGPD no se aplican cuando Microsoft es el responsable del tratamiento de los Datos Personales.

C. Obligaciones Pertinentes al RGPD: artículos 28, 32 y 33

1. Microsoft no utilizará los servicios de otro encargado del tratamiento sin previa autorización específica o general por escrito del Cliente. En el caso de una autorización escrita de carácter general, Microsoft informará al Cliente de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros encargados, dando así al Cliente la oportunidad de oponerse a dichos cambios. [Artículo 28.2].
2. El tratamiento que realice Microsoft se regirá por los presentes Términos RGPD con arreglo al Derecho de la Unión Europea (“Unión”) o de los Estados miembros, que vinculan a Microsoft respecto del Cliente. En el contrato de licencias por volumen del Cliente, incluyendo los presentes Términos RGPD, se establecen el objeto, la duración, la naturaleza y la finalidad del tratamiento, el tipo de Datos Personales, las categorías de interesados, y las obligaciones y derechos del Cliente. En particular, Microsoft:
 - (a) tratará los Datos Personales únicamente siguiendo instrucciones documentadas del Cliente, inclusive con respecto a las transferencias de Datos Personales a un tercer país o una organización internacional, salvo que esté obligado a ello bajo el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique a Microsoft; en tal caso, Microsoft informará al Cliente de esa exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público;
 - (b) garantizará que las personas autorizadas para tratar los Datos Personales se hayan comprometido a respetar la confidencialidad o estén sujetas a una obligación de confidencialidad de naturaleza estatutaria
 - (c) tomará todas las medidas necesarias de conformidad con el artículo 32 del RGPD;
 - (d) respetará las condiciones indicadas en los apartados 2 y 3 para recurrir a otro encargado del tratamiento;
 - (e) asistirá 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 su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados establecidos en el capítulo III del RGPD;
 - (f) ayudará al Cliente a garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 32 a 36 del RGPD, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información a disposición de Microsoft
 - (g) a elección del Cliente, suprimirá o devolverá todos los Datos Personales al Cliente una vez finalice la presentación de los servicios de tratamiento, y suprimirá las copias existentes salvo que se requiera la conservación de los Datos Personales bajo el Derecho de la Unión o de los Estados miembros;





- (h) pondrá a disposición del Cliente 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 Cliente o de otro auditor autorizado por el Cliente.

Microsoft informará inmediatamente al Cliente si, en su opinión, una instrucción infringe el RGPD u otras disposiciones en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros. [Artículo 28.3].

3. Cuando Microsoft recurra a otro encargado para llevar a cabo determinadas actividades de tratamiento por cuenta del Cliente, se 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 los presentes Términos RGPD, en particular la prestación de garantías suficientes de aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas de manera que el tratamiento sea conforme con las disposiciones del RGPD. Si ese otro encargado incumple sus obligaciones de protección de datos, Microsoft seguirá siendo plenamente responsable ante el Cliente por lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones del otro encargado. [Artículo 28.4].

4. Teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costos de aplicación, y la naturaleza, el ámbito, el contexto y los fines del tratamiento, así como los riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, el Cliente y Microsoft aplicarán medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar el nivel de seguridad adecuado al riesgo, que en su caso incluya, entre otros:

- (a) la seudonimización y el cifrado de Datos Personales;
- (b) la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resistencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento;
- (c) la capacidad de restablecer la disponibilidad y el acceso a los Datos Personales de manera oportuna en caso de un incidente físico o técnico; y
- (d) un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento. [Artículo 32.1]

5. Al evaluar la adecuación del nivel de seguridad, se tendrán 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 autorizado a dichos datos. [Artículo 32.2].

6. El Cliente y Microsoft tomarán medidas para garantizar que cualquier persona que actúe bajo la autoridad del Cliente o de Microsoft y tenga acceso a Datos Personales solo pueda tratar dichos datos siguiendo instrucciones del Cliente, salvo que esté obligada a ello en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros. [Artículo 32.4].

7. Microsoft notificará sin dilación indebida al Cliente las violaciones de la seguridad de los datos personales de las que tenga conocimiento. (Artículo 33, apartado 2). Esta notificación deberá, como mínimo:

- (a) 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;
- (b) comunicar el nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información;
- (c) describirá las posibles consecuencias de la filtración de datos personales; y
- (d) describir las medidas adoptadas o propuestas por el responsable del tratamiento para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos. [Artículo 33.3].





Apéndice 1: Términos RGPD adicionales

A. Subencargados

1. El Cliente consiente que Microsoft recurra a Subencargados para el tratamiento de Datos Personales de conformidad con los presentes Términos RGPD.
2. Microsoft se asegurará de que los Subencargados se hallen vinculados por contratos por escrito que los obliguen a proporcionar, al menos, el mismo nivel de protección de datos que se exige a Microsoft en los presentes Términos RGPD.
3. La lista de los Subencargados de Servicios de Soporte que actualmente tiene Microsoft está disponible en: <https://aka.ms/servicesapprovedsuppliers> (esta URL puede ser actualizada periódicamente por Microsoft). Al menos 14 días antes de autorizar que un nuevo Subencargado acceda a Datos Personales, Microsoft actualizará la página web y proporcionará al Cliente un mecanismo para obtener notificación de dicha actualización. Cuando Microsoft sea un encargado del tratamiento (y no un subencargado del tratamiento), se aplicarán los siguientes términos:
 - (a) Si el Cliente no aprueba a un nuevo Subencargado, entonces el Cliente puede terminar la Orden de Trabajo afectada al proporcionar, antes del término del periodo de notificación, una notificación escrita de terminación, de acuerdo con las disposiciones de terminación del Contrato Marco correspondiente, que incluya una explicación de los motivos para el rechazo.
4. La lista de los Subencargados de Servicios de Consultoría que tiene Microsoft está disponible a solicitud. Si se solicita dicha lista, como mínimo catorce (14) días antes de autorizar el acceso de cualquier nuevo Subencargado a Datos Personales, Microsoft actualizará el sitio web correspondiente y le proporcionará al Cliente un mecanismo para obtener la notificación de dicha actualización.

B. Asistencia al Cliente para responder a las solicitudes de los interesados

1. Microsoft pondrá a disposición del Cliente los Datos Personales de sus interesados, así como la capacidad para satisfacer las solicitudes de los interesados con respecto al ejercicio de uno o más de sus derechos reconocidos por el RGPD, todo ello de una manera acorde con el rol de Microsoft como encargado. Microsoft satisfará las peticiones razonables que le presente el Cliente para asistirlo a responder a las mencionadas solicitudes de los interesados.
2. Si Microsoft recibiese una solicitud, procedente de un interesado del Cliente, para ejercitar uno o más de sus derechos reconocidos por el RGPD, Microsoft redirigirá al interesado para que realice su solicitud directamente al Cliente.

C. Tratamiento de los Datos Personales

1. El Contrato del Cliente (incluyendo los presentes Términos RGPD) constituye las instrucciones finales y completas que el Cliente imparte a Microsoft con respecto al tratamiento de los Datos Personales.
2. Microsoft también puede transmitir Datos Personales si así lo requiere la legislación aplicable.
3. Microsoft se asegurará de que el personal dedicado al tratamiento de Datos Personales (i) trate los Datos Personales únicamente bajo las instrucciones del Cliente, a menos que lo requiera la legislación de la Unión Europea, de un Estado Miembro u otra legislación aplicable y (ii) se haya comprometido a mantener la confidencialidad de todos los Datos Personales incluso después de terminada la contratación.
4. El objeto del tratamiento se limita a los Datos Personales que se encuentran dentro del ámbito de aplicación del RGPD. Además, el tratamiento tendrá la misma duración que tenga el encargo de Servicios Profesionales efectuado por el Cliente. La naturaleza y la finalidad del tratamiento consistirán en prestar los Servicios Profesionales de conformidad con el contrato de licencias por volumen del Cliente. Los tipos de Datos Personales procesados por los Servicios Profesionales incluyen aquellos expresamente identificados en el artículo 4 del RGPD, así como otros Datos Personales remitidos por el Cliente a través del encargo de Servicios Profesionales. Las categorías de interesados son los representantes y usuarios finales del Cliente, tales como sus empleados, contratistas, colaboradores y clientes.
5. Al término de la relación comercial entre el Cliente y Microsoft o si se solicita, Microsoft eliminará o devolverá los Datos Personales, salvo que se requiera la conservación de los Datos Personales bajo las leyes de la Unión, las leyes de los Estados Miembros u otra legislación aplicable.

D. Seguridad

Microsoft deberá (i) mantener políticas y prácticas de seguridad para la protección de Datos Personales según lo establecido en la política escrita sobre seguridad de los datos (en adelante denominada "Política de Seguridad de la Información") correspondiente a





los Servicios Profesionales y (ii) con sometimiento a obligaciones de confidencialidad, poner la Política de Seguridad de la Información a disposición del Cliente, junto con la descripción de los controles de seguridad implementados para los Servicios Profesionales y demás información que el Cliente solicite razonablemente acerca de las políticas y prácticas de seguridad de Microsoft.

E. Violación de la seguridad de los datos personales

Microsoft empleará esfuerzos razonables para asistir al Cliente a cumplir la obligación que, al amparo de los artículos 33 y 34 del RGPD, tenga el Cliente de notificar una violación de la seguridad de los datos personales a la correspondiente autoridad de control y a los interesados.

F.Registro de las actividades de tratamiento

Microsoft llevará todos los registros exigidos por el artículo 30, apartado 2, del RGPD y, en la medida que sea aplicable al tratamiento de Datos Personales que realice por cuenta del Cliente, pondrá dichos registros a disposición del Cliente cuando este lo solicite.

G. Modificaciones, complementos y periodo de vigencia

1. Microsoft podrá modificar o complementar los presentes Términos RGPD, notificándolo al Cliente, (i) si así se lo requiere una autoridad de control u otro organismo público o regulatorio, (ii) si es necesario para cumplir con legislación aplicable, (iii) para implementar cláusulas contractuales tipo establecidas por la Comisión Europea o (iv) para adherirse a un código de conducta (o mecanismo de certificación) que haya sido aprobado o certificado de conformidad con los artículos 40, 42 y 43 del RGPD.
2. Sin menoscabar en ningún caso los presentes Términos RGPD, Microsoft podrá proporcionar periódicamente detalles e informaciones adicionales sobre cómo ejecutará los presentes Términos RGPD, recogiendo estos detalles o informaciones adicionales en la documentación en materia de políticas, privacidad o aspectos técnicos.
3. Los presentes Términos RGPD entrarán en vigor: (a) cuando comience la aplicación del RGPD o (b) cuando el Cliente utilice un Producto —o Microsoft preste un Servicio Profesional— en el que Microsoft sea encargado o subencargado del tratamiento, lo que suceda más tarde.

26/02/2019 09:15:19

Firmante: GARCIA GOMEZ, ANTONIO

Firmante: BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-ab504078-399e-8000-0093-005056916280

