

CONTRATO DE ENCARGO DEL TRATAMIENTO

En cumplimiento del Reglamento UE 2016/679 General de Protección de Datos, (en adelante, "RGPD") y la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante "LOPDGDD"), el presente acuerdo de Encargo del Tratamiento tiene por objeto regular las condiciones conforme a las cuales **WOZTELL SANUKER S.L** (en adelante, "WOZTELL SANUKER", o "Encargado del Tratamiento, indistintamente), con domicilio social en C/ de Méndez Álvaro, 20, 28045 Madrid provista de CIF B 88356787, en calidad de Encargado llevará a cabo el tratamiento de datos personales necesarios para la correcta prestación de los Servicios proporcionados al Cliente (en adelante, "Cliente o "Responsable del Tratamiento" indistintamente).

1. DEFINICIONES

- 1.1. "Datos de carácter personal": toda información sobre una persona física identificada o identificable.
- 1.2. "Tratamiento": cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales o conjuntos de datos personales, ya sea mediante procedimientos automatizados o no.
- 1.3. "Responsable del Tratamiento o Cliente": la persona física o jurídica que sólo o junto con otros, determine los fines y medios del tratamiento de datos. En este supuesto, el Cliente que contrata la prestación de servicios a WOZTELL SANUKER S.L.
- 1.4. "Encargado del Tratamiento": la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- 1.5. "Violación o brecha de la seguridad de los datos personales": toda violación de la seguridad que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos.

2. FINALIDAD Y NATURALEZA DEL ENCARGO

- 2.1. WOZTELL SANUKER, se compromete al tratamiento de los datos de carácter personal con la finalidad de llevar a cabo los servicios consistentes en proporcionar servicios de mensajería omnicanal y chatbots sobre los mismos mediante la gestión de la recepción y envío de datos en canales que incluyen, pero no se limitan a WhatsApp, Facebook Messenger, Line, WeChat, WebChat, etc.
- 2.2. Igualmente, WOZTELL SANUKER tratará los datos personales del Cliente para poder facturar la suscripción del servicio.

- 2.3. La prestación de los servicios contratados implica la realización por parte de WOZTELL SANUKER de los siguientes tratamientos de datos de forma automatizada: Recogida, registro, estructuración, conservación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, acceso e interconexión.

3. DURACIÓN

El presente Contrato tendrá la duración estricta necesaria para que WOZTELL SANUKER pueda realizar los servicios pertinentes.

4. TIPOLOGÍA DE DATOS TRATADOS Y CATEGORÍAS DE INTERESADOS.

- 4.1. El tratamiento se realizará sobre datos personales titularidad del Responsable del Tratamiento (en adelante, los “**datos personales**”), con motivo de la prestación de servicios descritos en la Cláusula Cuarta, y que WOZTELL SANUKER presta al Cliente.

Para lo cual, el WOZTELL SANUKER, empleará la máxima diligencia en la prestación de los Servicios en cuanto al cumplimiento de lo dispuesto el RGPD, normativa nacional y otra que afecte al tratamiento de datos personales que realice en el marco del Contrato.

- 4.2. WOZTELL SANUKER tratará en virtud del presente Contrato son datos de carácter identificativo. Igualmente podrá accederse a números de teléfono y datos incluidos en los chats de WhatsApp u otros canales de comunicación integrados en Woztell.
- 4.3. En relación a la categoría de interesados afectados por el tratamiento, en virtud de este contrato, WOZTELL SANUKER, tratará los datos personales de los Clientes, así como de los terceros con los que los Clientes contacten a través de servicio.

5. LIMITACIÓN DE USO

- 5.1. El tratamiento de datos que WOZTELL SANUKER se compromete a realizar se limitará a las actuaciones que resulten necesarias para prestar al Cliente lo servicios contratados.
- 5.2. Asimismo, WOZTELL SANUKER se compromete a no realizar ningún otro tratamiento sobre los Datos Personales, ni a aplicar o utilizar los datos con una finalidad distinta a la prestación del Servicio al que se hace referencia en el presente Contrato.

6. CONFIDENCIALIDAD

- 6.1. WOZTELL SANUKER se compromete informar a sus empleados de la obligación de secreto y confidencialidad, así como las consecuencias de su incumplimiento, respecto del tratamiento de datos de carácter personal objeto de este Contrato.

- 6.2. Igualmente, el WOZTELL SANUKER, garantiza la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales objeto del presente Contrato.
- 6.3. WOZTELL SANUKER se compromete a permitir el acceso a dichos datos únicamente a aquellos empleados que deban conocerlos para la correcta ejecución de sus funciones en el marco del Contrato.

7. SUB-ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

- 7.1. El Cliente autoriza la subcontratación por parte de WOZTELL SANUKER de terceros para la prestación de los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los Servicios objeto de este Contrato.
- 7.2. Teniendo en cuenta lo anterior, WOZTELL SANUKER celebrará un acuerdo con sus Subencargados en virtud del cual se les imponga las mismas obligaciones de protección de datos que las estipuladas en el presente contrato.
- 7.3. Puede encontrar la lista actual de subencargados de WOZTELL SANUKER en <https://woztell.com/dpa/#sub-processors>

8. MEDIDAS DE SEGURIDAD.

WOZTELL SANUKER, así como los terceros necesarios para prestación de los servicios descritos en el presente Contrato, garantizarán, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, el cumplimiento de las medidas descritas en el Anexo I del presente Contrato, así como medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento, incluyendo la implantación de proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

9. DEVOLUCIÓN O SUPRESIÓN DE LOS DATOS.

WOZTELL SANUKER suprimirá o devolverá los datos personales objeto de este Contrato según las órdenes del Cliente, una vez finalice la prestación de los Servicios, a menos que requiera la conservación de los datos en virtud de la normativa en materia de protección de datos aplicable.

10. NOTIFICACIÓN DE LAS BRECHAS DE SEGURIDAD.

- 10.1. WOZTELL SANUKER se compromete a notificar, sin dilación indebida al Cliente sobre las violaciones o brechas de la seguridad de los datos personales de las que tenga conocimiento, dando apoyo al Responsable del Tratamiento en la

notificación a la Autoridad de Control competente, y en su caso, a los interesados de las violaciones de seguridad que se produzcan, de conformidad con lo regulado en el RGPD.

- 10.2. WOZTELL SANUKER no será responsable de efectuar el trámite de comunicación de la brecha de seguridad ante la autoridad de control competente, así como la comunicación que en su caso deba efectuarse a los interesados.

11. EJERCICIO DE DERECHOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS POR LOS INTERESADOS.

WOZTELL SANUKER notificará al Cliente, sin demoras indebidas, las solicitudes de ejercicio de derechos de los interesados que pudiera recibir y prestará asistencia razonable para que pueda cumplir la obligación de responder a dichas solicitudes.

12. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS.

12.1. Los datos se tratarán y utilizarán dentro del territorio de un Estado Miembro de la Unión Europea (UE) o de otro que sea parte del acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo (EEE).

12.2. Sin perjuicio de lo anterior, WOZTELL SANUKER reconoce que, para la prestación de los servicios, podrá llevar a cabo transferencias internacionales de datos a países fuera del Espacio Económico Europeo (EEE), mediante la suscripción de las correspondientes cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea incluyendo medidas complementarias a dichas garantías.

13. COOPERACIÓN CON LA AUTORIDAD DE CONTROL

WOZTELL SANUKER cooperará con correspondiente Autoridad de Control, a solicitud de ésta, en el cumplimiento de sus atribuciones.

14. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Al Contrato le resultará de aplicación la legislación española y cualquier conflicto entre las partes se dirimirá bajo la exclusiva jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Valencia (España).

WOZTELL SANUKER S.L

CLIENTE



José Pérez, CEO

ANEXO I

MEDIDAS DE SEGURIDAD

1. Controles de acceso a locales e instalaciones

WOZTELL SANUKER emplea medidas técnicas y organizativas para controlar el acceso a locales e instalaciones, en particular para comprobar la autorización, incluyendo entre otros, sistemas de control de acceso, y registro de entrada y salida de las instalaciones.

2. Controles de acceso a los sistemas

WOZTELL SANUKER emplea medidas técnicas (seguridad ID/contraseña) y organizativas (datos maestros de usuario) para la identificación y autenticación de usuarios, entre las que se incluyen:

- 2.1. Procedimientos de contraseña (incluidos caracteres especiales, longitud mínima, cambio de contraseña, complejo).
- 2.2. No hay acceso para los usuarios invitados, no hay cuentas anónimas.
- 2.3. Acceso a sistemas gestionados de forma centralizada y restringido a la aprobación tanto por parte de la dirección del personal como del propietario del sistema.

3. Controles de acceso a los datos

WOZTELL SANUKER emplea una definición basada en requisitos del esquema de autorización y los derechos de acceso, y la supervisión y registro de accesos que incluyen:

- 3.1. Derechos de acceso diferenciados (perfiles, roles, transacciones y objetos).
- 3.2. Derechos de acceso definidos de acuerdo con los deberes y los conceptos de privilegios mínimos, segregación del deber.

4. Seguridad ambiental

WOZTELL SANUKER emplea controles para detectar, prevenir y controlar razonablemente la destrucción debido a los extremos ambientales, incluyendo:

- 4.1. Sistemas que monitorean y controlan la temperatura del aire y la humedad a niveles adecuados para el equipo informático, CCTV.
- 4.2. Módulos de fuente de alimentación ininterrumpida (UPS) y generadores de respaldo que proporcionan energía de respaldo en caso de un fallo eléctrico.

5. Integridad de los datos

WOZTELL SANUKER emplea políticas y procedimientos para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los Datos del Cliente y protegerlos de la divulgación, alteración o destrucción incorrectas.

6. Controles de auditoría

WOZTELL SANUKER emplea mecanismos de hardware, software y/o procedimientos que registran y examinan la actividad en sistemas de información que contienen o utilizan información electrónica, incluidos los registros e informes apropiados relativos a estos requisitos de seguridad.

7. Eliminación segura

WOZTELL SANUKER emplea políticas y procedimientos relativos a la eliminación de bienes tangibles que contienen datos del Cliente.

8. Pruebas

WOZTELL SANUKER emplea pruebas periódicas de los controles, sistemas y procedimientos clave de su programa de seguridad de la información para validar que están correctamente implementados y eficaces para abordar las amenazas y riesgos identificados. Estas pruebas incluyen evaluaciones internas del riesgo;

9. Monitoreo

WOZTELL SANUKER supervisa la red y los sistemas de producción, incluidos los registros de errores en servidores, discos y eventos de seguridad para detectar posibles problemas. Dicha supervisión incluye:

- 9.1. revisar los cambios que afectan a los sistemas que manejan la autenticación, la autorización y la auditoría;
- 9.2. revisar el acceso privilegiado a los sistemas de producción; Y
- 9.3. realizar evaluaciones de vulnerabilidades de red

10. Procedimientos de incidentes de seguridad

WOZTELL SANUKER mantiene un plan de respuesta a incidentes de seguridad que incluye los procedimientos a seguir en caso de cualquier violación de seguridad de los Datos del Cliente. Tales procedimientos incluyen:

- 10.1. Funciones y responsabilidades: formación de un equipo interno de respuesta a incidentes con un líder de respuesta;
- 10.2. Investigación: evaluar el riesgo que representa el incidente y determinar quién puede verse afectado;
- 10.3. Comunicación: informes internos, así como un proceso de notificación en caso de divulgación no autorizada de los Datos del Cliente de acuerdo con el Acuerdo;
- 10.4. Mantenimiento de registros: mantener un registro permanente de lo que se hizo (comprender) y por quién ayudar en análisis posteriores y posibles acciones legales; Y
- 10.5. Auditoría: realización y documentación del plan de análisis y corrección de causas raíz.