

## Acuerdo de Tratamiento de Datos

**Schindler Systems, s.r.o.**

### 1. DISPOSICIONES INTRODUCTORIAS

1.1.

El usuario de la aplicación eIntranet.net (en adelante, el "Cliente") ha celebrado un contrato en virtud del cual utiliza la aplicación de software creado por Schindler Systems, s.r.o., con identificación tributaria 27902510 (en adelante, "SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O."). La relación entre el cliente y SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. se rige por el contrato celebrado.

1.2.

El cliente tiene derecho a **servicios individuales, incluidos los servicios avanzados de atención al cliente, como los servicios de expertos o la administración remota. Estos servicios se prestan únicamente sobre la base de una solicitud telefónica o escrita del Cliente, y únicamente por el usuario de la aplicación eIntranet.net, que figura como administrador de la eIntranet del cliente.**

1.3.

Con respecto al hecho de que el cliente, en la posición de administrador, en relación con el ejercicio de los derechos a servicios individuales, divulga datos personales o una parte de los mismos a SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O., y estos datos se almacenan en los servidores de SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. para un propósito definido con precisión y por un período de tiempo limitado, SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. tiene la condición de procesador en el sentido del artículo 4 (8) del Reglamento General (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de datos personales (en adelante, el "**Reglamento**").

1.4.

Este acuerdo de tratamiento de datos personales es el anexo no. 1 de los TCG y se denominará el "anexo".

### 2. OBJETO DEL TRATAMIENTO

2.1.

El objeto del tratamiento difiere en función del tipo de servicio individual prestado al cliente, que son:

2.1.1.

**Administración remota**, que consiste en conectarse al ordenador del cliente con el fin de asistir en caso de problemas con el funcionamiento de la aplicación de software, instalación de la aplicación de software etc. A efectos de administración remota, se utiliza el software Team Viewer o en su defecto la herramienta de escritorio remoto. Estas herramientas permiten al trabajador de soporte de SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. (en adelante, "**Personal de soporte**") acceder al ordenador del cliente en tiempo real, durante el cual el personal de soporte podría ver datos personales que estén visibles en el escritorio del usuario final del cliente (en adelante, el "**Usuario**") o los datos personales ubicados en otras aplicaciones a las cuales el personal de soporte necesita acceder. El usuario tiene la opción de cancelar el acceso remoto del personal de soporte en cualquier momento.

2.1.2.

**Servicios de mantenimiento** que requieran acceso a los datos del cliente. En este caso, el cliente envía a SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. toda la base de datos operada a través del producto de software o permite el acceso a ella mediante acceso al servicio, acceso seguro o a través del software Team Viewer (consola "Transferencia de archivos").

2.2.

El objeto del tratamiento en el caso de la administración remota (artículo 2.1.1) es la visualización de los datos personales por parte del personal de soporte. La finalidad del tratamiento es resolver los problemas comunicados por el cliente durante el uso de la aplicación de software u otras reclamaciones planteadas por el cliente en relación con el servicio de administración remota prestado.

2.3.

El objeto del tratamiento en el caso de la prestación de los Servicios de Mantenimiento (artículo 2.1.2) es el almacenamiento de una copia de la base de datos que contiene datos personales en el servidor de SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O., la visualización de los datos personales, la puesta a disposición de la base de datos por transmisión (cuando la base de datos se devuelve al cliente) y la eliminación automática de la base de datos después de la expiración del período de almacenamiento, que se produce en relación con la prestación de los Servicios. La finalidad del tratamiento es analizar la solicitud, resolverla y dejar constancia y pruebas en caso de reclamaciones posteriores u otras reclamaciones realizadas por el cliente en relación con el servicio de mantenimiento prestado.

2.4.

Las partes reconocen que SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O., en relación con la prestación de servicios individuales, tendrá acceso y, según las instrucciones del cliente, procesará durante un tiempo limitado las siguientes categorías de datos personales:

2.4.1. Datos personales de identificación y contacto (incluida la dirección de correo electrónico y el número de teléfono o móvil),

2.4.2. Descriptivo (incluido el título académico),

2.4.3. Datos seleccionados de carácter financiero (datos de personal y nóminas, números de cuentas bancarias, documentos contables que incluyan datos personales).

2.5.

Las personas afectadas cuyos datos personales serán procesados por SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. son los empleados del cliente.

2.6.

El cliente reconoce que, al utilizar las herramientas de Acceso de asistencia o TeamViewer, se utilizan servidores de SCHINDLER SYSTEMS, s.r.o., o TeamViewer GmbH, con sede en Jahnstr. 30 D-73037 Göppingen Alemania, que están involucrados en el procesamiento de datos personales como procesadores adicionales.

2.7

El tratamiento de los datos personales es una obligación subsidiaria de SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. derivada del contrato de conformidad con el artículo 1.1 de este Anexo. Por lo tanto, los gastos de tramitación están incluidos en el precio de la prestación de servicios individuales tal y como se indica en la Lista de Precios o según lo acordado entre el Cliente y SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O.

### **3. PROCESAMIENTO SEGÚN LAS INSTRUCCIONES DEL CLIENTE**

3.1.

SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O., como encargado del tratamiento, está obligada a tratar los datos personales únicamente sobre la base de instrucciones documentadas del cliente, que se encuentra en la posición de controlador del tratamiento.

3.2.

SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. proporciona servicios de administración remota (Artículo 2.1.1) y servicios de mantenimiento (Artículo 2.1.2) basados en un pedido separado realizado por escrito por el Cliente.

3.3.

SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. no está autorizado para llevar a cabo procesamientos basados en instrucciones dadas de cualquier otra forma que no sea la acordada en este anexo. SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. está obligado a documentar cualquier instrucción (pedido) para este fin, y debe archivarlo. En caso de duda por parte de SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O., se podrá solicitar confirmación de la instrucción al Cliente.

#### **4. DURACIÓN DEL TRATAMIENTO**

4.1.

La duración del tratamiento de los datos personales se acuerda por un período de tiempo definido, hasta el final de la prestación de los servicios individuales relacionados con su tratamiento. El servicio individual asociado al tratamiento de datos personales continúa incluso después de la intervención inicial de SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O., con el fin de probar y verificar la funcionalidad de la aplicación de Software al que se refiere el servicio individual, y para la resolución de cualquier reclamación posterior del cliente, para el cual SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. ofrece una garantía por un período de 6 meses a partir de la realización de la intervención. A menos que SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. no reciba ninguna otra instrucción, los registros de la Administración remota, o la base de datos enviada por el cliente, se almacenarán por un período no superior a 6 meses desde la provisión del servicio correspondiente.

4.2.

SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. es consciente de que, en ausencia de un acuerdo de procesamiento de datos válido, no tiene derecho a procesar los datos personales puestos a su disposición por el cliente.

4.3.

Una vez transcurrido el plazo especificado en el artículo 4.1 del presente Anexo, SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. está obligada a eliminar o devolver todos los datos personales al cliente, así como a eliminar todas las copias existentes, a menos que la legislación de la Unión o de un Estado miembro de la UE exija el almacenamiento de los datos personales en cuestión. Esto se entiende sin perjuicio del derecho de SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. en virtud del artículo 4.1 de este anexo.

#### **5. LUGAR DE TRATAMIENTO, PROHIBICIÓN DE TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES A TERCEROS PAÍSES**

5.1.

El lugar de tratamiento de los datos personales es la República Checa u otro estado miembro de la Unión Europea. SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. no tiene derecho a transferir datos personales a terceros países u organizaciones internacionales ni a llevar a cabo el tratamiento de datos personales por medios situados en terceros países en relación con el tratamiento de datos personales realizado por el cliente, ni a llevar a cabo el tratamiento de datos personales por medios situados en terceros países.

5.2.

Cualquier tratamiento de datos personales en un tercer país fuera de la UE solo es posible con el consentimiento previo por escrito del cliente y, al mismo tiempo, solo si se cumplen las condiciones para la transferencia a un tercer país establecidas en los artículos 44 y siguientes del Reglamento.

#### **6. DEBER DE CONFIDENCIALIDAD**

6.1.

SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. está obligada a mantener la confidencialidad de todos los hechos de los que haya tenido conocimiento en relación con la prestación de servicios relacionados con el uso de la aplicación de software, en particular la confidencialidad de los datos personales puestos a su disposición por el cliente o proporcionados de otro modo en relación con la prestación de los servicios individuales descritos en el artículo 2.1. Esta obligación de confidencialidad no está limitada en el tiempo y no está vinculada a la duración del contrato entre SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. y el cliente.

6.2.

SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. está obligada a tomar las medidas organizativas adecuadas e informar de forma demostrable a todos sus empleados a los que se puedan comunicar datos personales del deber de confidencialidad y del hecho de que este deber de confidencialidad es ilimitado.

#### **7. MEDIDAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

7.1.

SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. está obligado a adoptar medidas técnicas adecuadas para proteger los datos personales que procesa, teniendo en cuenta el estado actual de la tecnología, la naturaleza, alcance, contexto y propósitos del procesamiento de este Anexo, así como los riesgos para los derechos y libertades de las personas físicas.

7.2.

SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. declara que ha tomado las medidas técnicas apropiadas según lo establecido en su página web en particular las siguientes medidas:

7.2.1.

El usuario debe permitir el acceso al personal de servicio mediante la herramienta Team Viewer mientras realiza la administración remota; el usuario permite el acceso al personal de servicio proporcionándole su ID de cliente y contraseña para la conexión. El usuario puede ver en tiempo real lo que el personal de servicio está haciendo en su dispositivo durante toda la administración remota y puede cortar la conexión en cualquier momento.

#### 7.2.2.

Seguridad del acceso al servicio, incluyendo el uso de una contraseña de usuario y el protocolo HTTPS, que permite la comunicación segura a través de Internet.

#### 7.2.3.

Los servidores de otro procesador TeamViewer GmbH, están ubicados en centros de datos que cumplen con la norma ISO 27001 y utilizan múltiples conexiones de portadoras y fuentes de alimentación redundantes, hardware de marca de última generación; todos los servidores en los que se almacenan datos al utilizar el software TeamViewer se encuentran en Alemania o Austria.

#### 7.3.

SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. declara que ha tomado las medidas organizativas adecuadas para proteger los datos personales que procesa y que son adecuadas a los riesgos derivados de la naturaleza del procesamiento de datos personales de acuerdo con este Anexo, en particular:

7.3.1. Poner en conocimiento de los empleados pertinentes la obligación de mantener la confidencialidad de los datos personales y de cualquier otra información confidencial o secreto comercial con el que entren en contacto, así como de mantener la confidencialidad de las medidas de seguridad, técnicas u organizativas, cuya divulgación pondría en peligro la seguridad de los datos personales, la información confidencial o los secretos comerciales del cliente.

7.3.2. No proporcionará a ninguna persona no autorizada (incluso si se trata de una persona no autorizada de entre sus propios empleados) acceso a los datos personales y a los medios que permiten el acceso a ellos (en particular, a ordenadores personales, soportes de datos, claves y contraseñas que permitan el acceso a ellos o a los servicios en línea de terceros utilizados con el fin de prestar servicios individuales en el sentido del presente anexo).

7.3.3. Limita los grupos de personal de servicio que tienen acceso al servicio y registra todos los accesos.

7.3.4. No utiliza ningún servicio en línea de terceros para almacenar o procesar datos personales sin el consentimiento previo del cliente, en la misma forma en que se puede dar una instrucción (Artículo 3.2).

#### 7.4.

SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. utiliza el acceso de servicio para enviar bases de datos operadas a través de la aplicación de software y no permite que sus empleados acuerden con el cliente otro método de envío o acceso, por ejemplo, a través de servicios de almacenamiento en la nube operados por terceros (por ejemplo, Google Drive). Si, a pesar de ello, el Cliente elige dicho método de envío/acceso para su base de datos, SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. no asume ninguna responsabilidad por ello.

#### 7.5.

SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. permitirá al cliente o a las personas autorizadas comprobar el cumplimiento de sus obligaciones en virtud del presente artículo.

### **8. COOPERACIÓN DE SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O., OBLIGACIÓN DE ASISTENCIA**

#### 8.1.

SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. está obligada a proporcionar al cliente toda la cooperación necesaria en relación con cualquier inspección realizada por la autoridad de control en el ámbito de la protección de datos personales, p. ej. La Oficina de Protección de Datos Personales, en particular, a proporcionar toda la información y explicaciones necesarias para demostrar que el tratamiento de datos personales por parte de SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. se ajusta al Reglamento y que tanto SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. como el cliente cumplen con los principios básicos establecidos en el Reglamento.

#### 8.2.

SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. está obligada a prestar asistencia para garantizar el cumplimiento de las obligaciones en virtud de los artículos 32 a 36 del Reglamento, en particular para ayudar en casos de violaciones de datos personales, de modo que el cliente pueda evaluar si la violación resultó en un riesgo para los derechos y libertades de las personas afectadas, o ser fundamental para permitir que el cliente informe de manera adecuada y oportuna una violación de datos personales a la autoridad supervisora (incluidos los datos de conformidad con el Artículo 33,

apartado 3, del Reglamento) y notificar a los sujetos de datos. Al cumplir con esta obligación, SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. debe responder sin demora innecesaria a las instrucciones y solicitudes del Cliente.

### 8.3.

En caso de que SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. descubra cualquier violación de la seguridad de los datos personales en relación con la prestación de servicios individuales al cliente, incluido su procesamiento no autorizado, daño, pérdida o destrucción, está obligada a informar al cliente de este hecho de inmediato, a más tardar dentro de las 24 horas, proporcionando al menos el método de violación descubierto, las categorías de datos personales afectados, la identificación de los sujetos cuyos datos personales están involucrados, una descripción de las posibles consecuencias de la violación y una descripción de las medidas que SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. ha tomado para resolver la violación de la seguridad de los datos personales, incluidas las posibles medidas para mitigar los posibles impactos negativos, si la violación ocurrió de su lado.

### 8.4.

Además, SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. está obligado, en la medida de lo posible, a prestar asistencia mediante medidas técnicas y organizativas adecuadas para cumplir con las obligaciones del Cliente como responsable en relación con las solicitudes para ejercer los derechos de los sujetos de datos, por ejemplo, en relación con el derecho de eliminación, rectificación, portabilidad de datos personales, etc. Si el Cliente solicita asistencia de acuerdo con este artículo de este Anexo, SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. llevará a cabo estas actividades por una tarifa razonable, que se basará en la lista de precios actual publicada en su página web.

### 8.5.

En caso de terminación de servicios individuales relacionados con el procesamiento de datos personales, SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. está obligada a proceder de acuerdo con las instrucciones del cliente y el artículo 4.1 de este Anexo. A menos que el cliente estipule lo contrario en relación con datos personales específicos o su categoría, SCHINDLER SYSTEMS, S.R.O. está obligada a eliminar dichos datos de todos los repositorios de datos al finalizar los servicios relacionados con el procesamiento de datos personales.