

Control de versiones	3
CONDICIONES GENERALES DE CONTTACIÓN PARA CLIENTES DE OTESI, S.A.....	4
OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE.....	4
Objeto y vinculación.....	4
Integración contractual.....	4
Exclusiones y aceptación.....	4
(CGC) Cláusulas:	4
(CGC) PRIMERA. Precios y formas de pago.....	4
(CGC) SEGUNDA. Cesión de Programas.....	5
(CGC) TERCERA. Protección de la Información.....	5
(CGC) CUARTA. Propiedad Intelectual.....	5
(CGC) QUINTA. Actualización de programas	5
(CGC) SEXTA. Terminación del contrato.....	6
(CGC) SÉPTIMA. Jurisdicción	6
(CGC) OCTAVA. Modificación de las presentes condiciones generales de contratación.....	6
APARTADO CUMPLIMIENTO REGLAMENTO EUROPEO (UE) 2016/679 Y DEL CONSEJO DE 2016 (RGPD) EN MATERIA DE POTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL – ENCARGADO DE TRATAMIENTO	7
(RGPD) Objeto, definiciones e incorporación al contrato.....	7
(RGPD) Cláusulas:	7
(RGPD) PRIMERA. Encargo de tratamiento.....	7
(RGPD) SEGUNDA. Deber de secreto	8
(RGPD) TERCERA. Obligaciones del Encargado del Tratamiento.....	8
(RGPD) CUARTA. Seguridad de los datos personales: medidas de seguridad.....	9
(RGPD) QUINTA. Notificación de violaciones de la seguridad de lo datos	9
(RGPD) SEXTA. Auditoría	9
(RGPD) SEPTIMA. Subcontratación.....	9
(RGPD) OCTAVA. Devolución y/o destrucción de los datos.....	10
(RGPD) NOVENA. Duración	10
(RGPD) DÉCIMA. Obligaciones del Cliente /Arrendatario (Responsable del tratamiento).....	10
(RGPD) UNDÉCIMA. Responsabilidades	10
(RGPD) DUODÉCIMA. Interpretación	10
(RGPD) DECIMOTERCERA. Legislación aplicable y fuero.....	10
APARTADO PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DEL REGLAMENTO (UE) 2022/2554 SOBRE LA RESILENCIA OPERATIVA DIGITAL DEL SECTOR FIANANCIERO (DORA).....	11
(DORA) Objeto, de la presente adenda	11
(DORA) Cláusulas:.....	11
(DORA) PRIMERA. Obligación de auditoría, supervisión, acceso e información.....	11
(DORA) SEGUNDA. Derechos de los organismos reguladores de servicios financieros	12
(DORA) TERCERA. Resolución	13
(DORA) CUARTA. Continuidad de la actividad	14

(DORA) QUINTA. Subcontratación.....	15
(DORA) SESTA. Asistencia, información y notificaciones del servicio	16
(DORA) SÉPTIMA. Información confidencial	16
(DORA) OCTAVA. Tratamiento de los datos personales de representantes legales y/o personas de contacto	17
(DORA) NOVENA. Cumplimiento de la legislación.....	18
(DORA) DÉCIMA. Suspensión del derecho de resolución	18
(DORA) UNDÉCIMA. Solución de disputas	18
(DORA) DUODÉCIMA. Seguros	18
(DORA) DECIMO TERCERO. Varios.....	19
(DORA) DECIMO CUARTO. Definiciones de la Adenda.....	19

Control de versiones

Versión	Fecha	Motivo del cambio
1.0	24/08/2026	Creación del documento

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN PARA CLIENTES DE OTESI, S.A.

OTESI, S.A., como empresa proveedora de productos y servicios informáticos, con el fin de mejorar en la atención a nuestros clientes y hacer que los trámites contractuales sean mas sencillos, claros , seguros y rápidos, crea las siguientes condiciones generales de contratación, que regularán la relación contractual con sus clientes.

OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE

Objeto y vinculación: Las presentes Condiciones Generales de Contratación (en adelante, las "CGC") regulan el marco jurídico básico de todas las relaciones comerciales y contractuales surgidas entre **OTESI, S.A.**, con CIF A78071602 (en adelante, el "CEDENTE o ARRENDADOR"), y cualquier cliente, usuario o consumidor (en adelante, el "CLIENTE o ARRENDATARIO") que adquiera, alquile productos o servicios ofrecidos mediante la formalización de contrato entre ambas partes o la aceptación de presupuesto u oferta económica emitida por el Cedente/Arrendador.

Integración contractual: Las presentes CGC se aplicarán conjuntamente con las Condiciones Particulares u Oferta Específica firmada o aceptada para cada caso concreto. En caso de discrepancia o contradicción entre ambos textos, prevalecerá siempre lo dispuesto en las Condiciones Particulares sobre lo establecido en estas CGC.

Exclusiones y aceptación: La contratación de cualquier producto o servicio presupone la lectura, conocimiento y aceptación plena y sin reservas por parte del Cliente/Arrendador de la totalidad de estas CGC. Quedan excluidos del ámbito de aplicación de este documento aquellos supuestos en los que medie un acuerdo marco por escrito firmado por ambas partes que establezca condiciones derogatorias.

(CGC) Cláusulas:

(CGC) PRIMERA. Precios y formas de pago

Todos los importes se facturarán a la fecha de devengo de acuerdo a lo estipulado en el Anexo/s o Presupuesto/s aceptados.

Los precios reseñados en el **ANEXO/S o PRESUPUESTOS** adjuntos son los vigentes en el momento de la contratación del servicio. Los precios podrán ser actualizados anualmente por el **CEDENTE/ARRENDADOR**.

No está incluido en los citados precios el 21 % como tipo aplicables de I.V.A. o cualquier otro que pudiera sustituir al tipo o al propio impuesto en el futuro.

No está incluido en los citados precios los gastos correspondientes a desplazamientos y estancias en el supuesto de que el servicio haya de llevarse a cabo en lugar diferente a la plaza donde radican los Servicios Centrales del **CEDENTE/ARRENDADOR**. Cuando el domicilio del **CLIENTE/ARRENDATARIO** se encuentre establecido a más de 30 km., de distancia del punto de servicio del **CEDENTE/ARRENDADOR**, éste podrá facturar al **CLIENTE** el importe correspondiente a los gastos y tiempo de desplazamiento y estancia en que incurran sus técnicos para la prestación del servicio contratado. En el caso en el que deban desarrollarse labores que impliquen gastos de desplazamiento y estancias repercutibles a los clientes, éstas deberán ser aprobadas previamente por el **CLIENTE/ARRENDATARIO**.

El pago de las facturas emitidas por el **CEDENTE/ARRENDADOR** se realizará mediante transferencia a la cuenta a nombre del **CLIENTE/ARRENDADOR** que se hará constar en cada una de las facturas emitidas o por recibo bancario que el **CEDENTE/ARRENDADOR** girará contra la cuenta que nos indique el **CLIENTE/ARRENDATARIO**, en un plazo no superior a 30 días fecha factura.

Sin perjuicio de cualquier otro derecho que pudiera asistir al **CEDENTE/ARRENDADOR**, cualquier demora en los pagos por parte del **CLIENTE/ARRENDATARIO**, facultará al **CEDENTE/ARRENDADOR** a facturar adicionalmente una cuota administrativa a cargo del **CLIENTE/ARRENDADOR** o bien a facturar los intereses devengados por las cantidades demoradas, desde la fecha del respectivo vencimiento hasta aquellas en que se efectúe el pago. Ambas partes convienen en que los intereses devengados se determinen de acuerdo con el tipo oficial del dinero en cada momento incrementado en cuatro puntos.

Si el tiempo dedicado por parte del **CEDENTE/ARRENDADOR** a la tramitación de facturas mediante sistemas de portales de proveedores, gestión de número de pedido, etc. o gestiones en general del proceso de facturación impuestos por el **CLIENTE/ARRENDATARIO**, supera los límites razonables, puede acarrear una cuota administrativa que compense el gasto excesivo de tiempo.

(Solo contrataciones modalidad Software)

- Cualquier disminución en el uso o disponibilidad de los programas contratados por parte del **CLIENTE/ARRENDATARIO**, no excusará a éste de efectuar los pagos derivados de la contratación del servicio.

(CGC) SEGUNDA. Cesión de Programas

El **CLIENTE/ARRENDATARIO**, no podrá ceder y/o subcontratar la licencia de uso adquirida, software alquilado o el servicio contratado sin la previa autorización escrita del **CEDENTE/ARRENDADOR**.

No obstante, si durante la vigencia del contrato al **CLIENTE/ARRENDATARIO** traspasara sus activos o negocio o cualesquiera actividades a una nueva filial del Grupo, la nueva entidad podrá subrogarse en el contrato sin necesidad de previa autorización o consentimiento del **CEDENTE/ARRENDADOR**, permaneciendo en vigor las condiciones fijadas en el documento inicial y sus Anexo/s o Presupuestos, sin modificación alguna.

(CGC) TERCERA. Protección de la Información

Serán propiedad del **CEDENTE/ARRENDADOR**, durante y con posterioridad a la vigencia del contrato, los programas, sus revisiones y nuevas versiones, así como la información contenida en todos ellos. El **CLIENTE/ARRENDATARIO** durante y con posterioridad a la vigencia del contrato, tratará la información de forma estrictamente confidencial, tomando las medidas necesarias para su utilización de acuerdo con lo previsto en contrato, así para que su contenido no sea divulgado a terceros sin autorización expresa y escrita del **CEDENTE/ARRENDADOR**, tanto por parte suya como por sus agentes, empleados o clientes, a los cuales les informará de su naturaleza confidencial y de las obligaciones asumidas con el **CEDENTE/ARRENDADOR**.

El **CLIENTE/ARRENDATARIO** se obliga a no efectuar acto alguno de disposición, en cualquier forma, de los programas, su documentación e información, cerciorándose de que los medios de almacenamiento han sido borrados o destruidos cuando estos no se encuentren bajo su control.

(CGC) CUARTA. Propiedad Intelectual

- El **CLIENTE/ARRENDATARIO** reconoce los derechos de Propiedad intelectual del **CEDENTE/ARRENDADOR** sobre **LOS PROGRAMAS**.

Dichos derechos protegen los programas de ordenador, los manuales del usuario, sus modificaciones, los restantes datos y materiales de apoyo, los símbolos de identificación, las contraseñas, los números de usuario y los símbolos de seguridad.

- El **CLIENTE/ARRENDATARIO** reconoce que **LOS PROGRAMAS** le son cedidos por el **CEDENTE/ARRENDADOR** exclusivamente para su uso y no para su reproducción, cesión, venta, alquiler o préstamo y se compromete a no ceder su uso parcial o total de ninguna forma y a no transmitir ninguno de los derechos que tenga sobre ellos en virtud de este contrato, así como a no divulgarlos, publicarlos, ni ponerlos de ninguna otra manera a disposición de terceras personas, salvo de los empleados de su empresa que tenga que utilizarlos.

- El **CLIENTE/ARRENDATARIO** será también responsable del incumplimiento de estas obligaciones por parte de sus empleados o de terceros que accedieren a él por negligencia del usuario.

(CGC) QUINTA. Actualización de programas

El **CEDENTE/ARRENDADOR** se compromete a actualizar y mantener operativo el software facilitado y a procesar y tratar los datos y documentación que se le entregue (prestación servicios), conforme a las normas publicadas oficialmente al respecto. Para el supuesto de que el vigente software alquilado o con el que se realizan los servicios, sufriera modificaciones que pudieran suponer un tratamiento diferente de la documentación, el **CEDENTE/ARRENDADOR** se compromete a adecuar sus programas con el fin de adaptarlos a las nuevas exigencias oficiales, acordando ambas partes de forma expresa y también para el supuesto de modificaciones sustanciales, revisar las tarifas aplicables de común acuerdo.

En caso de que una modificación normativa sea considerada por el **CEDENTE/ARRENDADOR** como “modificación sustancial”, éste deberá comunicarlo al **CLIENTE/ARRENDATARIO** en un plazo no superior a treinta días desde la publicación, por parte del organismo oficial correspondiente, de dicha modificación normativa. Si no se produce acuerdo, el contrato podrá ser rescindido por el **CLIENTE/ARRENDADOR** sin necesidad de preaviso.

(CGC) SEXTA. Terminación del contrato

El presente contrato permanecerá en vigor durante el plazo de un año, quedando el mismo prorrogado por anualidades sucesivas, salvo que alguna de las partes manifieste su intención de darlo por finalizado con una antelación mínima de noventa días al vencimiento de cada anualidad.

Este contrato quedará resuelto por el cese del servicio reseñado en los **ANEXO/S o PRESUPUESTOS** adjuntos.

El **CEDENTE/ARRENDADOR**, sin perjuicio de las restantes acciones que le otorgue la legislación vigente, podrá resolver el contrato cuando se haya producido una de las causas siguientes:

- En caso de que el **CLIENTE/ARRENDATARIO** no efectuara el pago de las cantidades adeudadas con motivo de este contrato o incumple las obligaciones que en el mismo se establecen.

El **CLIENTE/ARRENDATARIO** podrá resolver el contrato cuando se haya producido una de las causas siguientes:

- Retraso objetivo y justificado por parte del **CEDENTE** en la prestación del servicio.

- Imposibilidad de utilización del Software o servicio contratado y descrito en el **ANEXO/S o PRESUPUESTOS** adjuntos, por causas ajenas al **CLIENTE**.

- Por voluntad del **CLIENTE/ARRENDATARIO**.

Dentro de los 10 días siguientes a la terminación o resolución total o parcial del presente contrato, cualquiera que sea su causa, el **CLIENTE/ARRENDATARIO** devolverá los programas, la documentación, sus revisiones, nuevas versiones y copias de las mismas o alternatively y previo consentimiento escrito del **CEDENTE/ARRENDADOR**, serán destruidos por el **CLIENTE/ARRENDATARIO**. En este último caso, el **CLIENTE/ARRENDATARIO** entregará debidamente cumplimentado y dentro del mismo plazo, el correspondiente certificado de la destrucción de la documentación y programas aceptados.

Si el **CLIENTE/ARRENDATARIO** contratase una nueva versión de un programa con distinta referencia técnica, podrá mantener la versión anterior, por si alguna anomalía en la nueva versión hiciese necesaria su utilización. Esta situación transitoria finalizará a los cuatro meses siguientes de la cancelación de la versión anterior, y durante dicho periodo el **CEDENTE/ARRENDADOR** solamente facturará los importes aplicables a la nueva versión, debiendo el **CLIENTE/ARRENDATARIO** enviar, debidamente cumplimentado, el certificado de la destrucción de la anterior versión antes de expirar dicho plazo.

(CGC) SÉPTIMA. Jurisdicción

Ambas partes se someten de forma expresa a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid, para la resolución de cuantas cuestiones de litigio o interpretación pudieran derivarse de la ejecución del presente documento y de los servicios específicos que se contraten en las condiciones que se especifiquen en el correspondiente Anexo o Anexos, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

El no ejercicio de acciones por cualesquiera de las partes en el supuesto de incumplimiento de cualquier cláusula del presente documento, no impedirá su ejercicio por causa de posteriores incumplimientos, ni anulará la eficacia de la misma.

(CGC) OCTAVA. Modificación de las presentes condiciones generales de contratación

OTESI podrá modificar el contenido del presente apartado para adaptarlo a cambios normativos, jurisprudenciales o de sus procesos internos. Cualquier modificación se publicará en www.otesi.es "**Condiciones Generales de Contratación**", indicando la fecha de la nueva versión, y se notificará a los Clientes con contrato en vigor con una antelación mínima de 30 días naturales a su entrada en vigor. Salvo oposición expresa del Cliente dentro de dicho plazo, la nueva versión resultará de aplicación a los tratamientos que se realicen a partir de su entrada en vigor. OTESI conservará un histórico de versiones de este apartado a efectos de trazabilidad y prueba de la versión aceptada por cada Cliente en cada momento.

APARTADO CUMPLIMIENTO REGLAMENTO EUROPEO (UE) 2016/679 Y DEL CONSEJO DE 2016 (RGPD) EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL – ENCARGADO DE TRATAMIENTO

(RGPD) Objeto, definiciones e incorporación al contrato

El presente apartado regula, con carácter general y para todos los Clientes de OFICINA TÉCNICA DE ESTUDIOS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.A. (en adelante, "OTESI"), con NIF A-78071602 y domicilio en C/ Santa Leonor, 61 – piso 4º – local 6, 28037 Madrid, las condiciones del encargo de tratamiento de datos de carácter personal que resulte necesario para la prestación de los servicios contratados, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 28.3 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (RGPD), y demás normativa aplicable en materia de protección de datos.

A los efectos del presente apartado, se entenderá por:

"el Cliente/Arrendatario" o "EL RESPONSABLE": la persona física o jurídica que contrata los servicios de OTESI y que ostenta la condición de responsable del tratamiento de los datos personales objeto del encargo.

"OTESI" o "EL ENCARGADO": OFICINA TÉCNICA DE ESTUDIOS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.A., en su condición de encargada del tratamiento.

"Modalidad Software": la modalidad de contratación en la que el producto o aplicación de OTESI se instala y opera en la red y sistemas de información del Cliente.

"Modalidad Servicios": la modalidad de contratación en la que el Cliente facilita los datos a OTESI y esta realiza el tratamiento en sus propios sistemas e infraestructura.

El contrato o pedido suscrito entre OTESI y el Cliente identificará la modalidad de contratación aplicable (Software o Servicios), así como, en su caso, cualquier categoría de datos o finalidad de tratamiento adicional a las previstas con carácter general en este apartado. Salvo indicación expresa en contrario en dicho contrato o pedido, el presente apartado queda incorporado al mismo con idéntico valor y eficacia que si se hubiera transcrito literalmente en él, y ambas Partes reconocen la capacidad jurídica y de obrar suficiente para su otorgamiento.

(RGPD) Cláusulas:

(RGPD) PRIMERA. Encargo de tratamiento

1.1 Por virtud del contrato principal al que se incorpora el presente apartado, OTESI comunicará y tratará por cuenta del Cliente datos de carácter personal bajo responsabilidad de este, respecto de cuyo tratamiento OTESI tendrá la consideración de encargada. A estos efectos:

- Lugar de realización del tratamiento. El tratamiento se realizará, en función de la modalidad de contratación acordada e identificada en el contrato o pedido particular:

Modalidad Software: en los locales y con los sistemas de información del Cliente (RESPONSABLE), ya sea de forma presencial o mediante acceso remoto a dichos sistemas.

Modalidad Servicios: en los locales y con los sistemas de información de OTESI (ENCARGADO).

- Objeto, naturaleza y finalidad del encargo. El objeto, naturaleza y finalidad del encargo de tratamiento consisten en el tratamiento de datos y, en su caso, la generación del fichero a presentar ante el organismo receptor correspondiente, y supone las siguientes operaciones según la modalidad contratada:

Modalidad Software: consulta y cotejo.

Modalidad Servicios: registro (grabación) y conservación (almacenamiento).

- Categorías de datos y de interesados. Con carácter general, el Cliente pone a disposición de OTESI datos identificativos (NIF/CIF, nombre y apellidos, dirección, teléfono), referidos a las siguientes categorías de interesados: clientes y usuarios, y proveedores. Cualquier categoría de datos o de interesados adicional o distinta de las anteriores deberá quedar identificada expresamente en el contrato o pedido particular suscrito con el Cliente.

- Derechos. El cliente puede ejercer su derecho de acceso, rectificación, oposición cancelación, limitación, portabilidad o suspensión, en el siguiente correo: rgpd@otesi.es, indicando como referencias "Protección de datos". En cualquier situación, el cliente tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

1.2 OTESI deberá tratar los datos a que se refiere el encargo conforme al objeto y finalidades arriba descritas, y siempre bajo las instrucciones que el Cliente le facilite; y en todo caso adoptará medidas de índole organizativa y técnica acordes al tipo de datos que ha de tratar, a las finalidades y a los riesgos del tratamiento, y realizará acciones concretas de privacidad desde el diseño y por defecto sobre aquellos tratamientos que deba realizar.

1.3 OTESI deberá seguir las instrucciones que el Cliente le facilite, inclusive con respecto a transferencias de datos a países fuera del Espacio Económico Europeo u organizaciones internacionales, salvo que venga obligada a ello en virtud de alguna norma de la Unión Europea o de la legislación de algún Estado miembro que le sea aplicable, en cuyo caso está obligada a comunicarlo al Cliente.

1.4 OTESI se abstendrá de aplicar o utilizar los datos personales con fines distintos a los descritos ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas, a menos que dicha comunicación haya sido previa y expresamente autorizada por el Cliente. En caso de que OTESI emplee los datos para finalidades distintas, será considerada como responsable del tratamiento, conforme a lo previsto en la normativa aplicable.

1.5 OTESI asistirá al Cliente a efectos de que este pueda cumplir con sus obligaciones de atención a los interesados cuando estos ejerciten alguno de los derechos que, respecto de sus datos personales, la normativa les reconozca. En este sentido, OTESI se compromete a comunicar inmediatamente al Cliente los ejercicios de derechos por parte de los interesados, a fin de permitirle atender las solicitudes recibidas y cumplir con sus obligaciones legales al respecto.

(RGPD) SEGUNDA. Deber de secreto

OTESI se compromete a guardar secreto respecto de los datos personales objeto de tratamiento, y a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pueda conocer con ocasión del cumplimiento de los servicios prestados, garantizando que extenderá esta obligación a todo el personal de su organización autorizado a acceder a los datos objeto del encargo. Este deber de secreto y confidencialidad subsistirá sin límite temporal alguno.

(RGPD) TERCERA. Obligaciones del Encargado del Tratamiento

OTESI llevará a cabo el tratamiento de datos personales derivado de la prestación del servicio contratado, de conformidad con las siguientes obligaciones:

3.1 Realizar el tratamiento de los datos personales ajustándose a las instrucciones que, en cada momento, le indique el Cliente, así como a lo dispuesto en la normativa que le resulte aplicable en materia de protección de datos personales, inclusive con respecto a las transferencias de datos personales a un tercer país o a una organización internacional.

3.2 Comprometerse a no realizar ningún otro tratamiento sobre los datos personales, ni a aplicar o utilizar los datos con una finalidad distinta a la prestación de los servicios, ni a utilizarlos con fines propios. No obstante, OTESI sí podrá tratar los datos personales con fines analíticos.

3.3 Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales cuenten con la formación necesaria en materia de protección de datos personales.

3.4 Mantener un registro, por escrito, de todas las actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Cliente, incluyendo una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas, que permitan garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento, la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico, y el proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

3.5 Comprometerse a guardar bajo su control y custodia los datos personales suministrados por el Cliente a los que acceda con motivo de la prestación del servicio, y a no divulgarlos, transferirlos ni comunicarlos.

3.6 En caso de que deba transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informar al Cliente de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones de interés público.

3.7 Dar apoyo al Cliente en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos y en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

3.8 Designar, cuando proceda, un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al Cliente.

3.9 Derechos de los interesados. OTESI asistirá al Cliente en la respuesta al ejercicio de los derechos de los interesados (derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de los datos, y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas), dando traslado de la solicitud de forma inmediata al Cliente, en el plazo máximo de 5 días naturales a contar desde su recepción, para que el Cliente resuelva debidamente dicha solicitud.

(RGPD) CUARTA. Seguridad de los datos personales: medidas de seguridad

OTESI implantará las medidas de seguridad que resulten de aplicación, de acuerdo con la evaluación de riesgos realizada con anterioridad al tratamiento, con el fin de determinar las medidas de seguridad apropiadas para garantizar la seguridad de la información tratada y los derechos de las personas afectadas.

OTESI implantará las medidas de seguridad y mecanismos establecidos en el artículo 32 del RGPD para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento, y restaurar los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico. Estas medidas deberán ser verificadas y valorada su eficacia para garantizar la seguridad del tratamiento, de forma regular.

OTESI se compromete a seudonimizar y cifrar los datos personales cuando resulte necesario.

(RGPD) QUINTA. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

OTESI deberá notificar al Cliente, sin dilación indebida, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, antes del plazo máximo de 24 horas después de que haya tenido constancia de la violación de seguridad.

Si no fuera posible facilitar la información simultáneamente, se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

Si dispone de ella, OTESI facilitará, como mínimo, la información siguiente:

Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales y, si fuese posible, las categorías y el número aproximado de interesados o registros afectados.

El nombre y datos de contacto del delegado de protección de datos, si existe, o de persona responsable interna que pueda aportar más información.

Descripción de las medidas adoptadas o propuestas 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.

(RGPD) SEXTA. Auditoría

OTESI estará obligada a poner a disposición del Cliente cuanta información y documentación resulte pertinente a efectos de demostrar el cumplimiento por su parte de las obligaciones previstas en el presente encargo, así como a permitir las auditorías, inspecciones, evaluaciones, etc. que pudiera requerir el Cliente o un tercero autorizado o designado por este, colaborando en todo aquello que fuera necesario, todo ello de cara a comprobar su nivel de cumplimiento, obligaciones y responsabilidades derivadas del encargo y de la normativa aplicable en materia de protección de datos de carácter personal. Se limita al Cliente a una auditoría anual.

A los efectos anteriores, las auditorías se realizarán dentro del calendario y horario laboral de OTESI, debiendo el Cliente avisar a OTESI con una antelación que no será nunca inferior a 5 días laborables, y previamente pactado el alcance y la entidad encargada de realizarla.

Durante la realización de las auditorías, OTESI deberá garantizar la asistencia al equipo auditor, así como el acceso total, incondicional e irrevocable a los medios y soportes (documentos, herramientas, plataformas, aplicaciones, etc.) relacionados con la prestación de los servicios necesarios para la revisión del cumplimiento normativo.

(RGPD) SEPTIMA. Subcontratación

7.1 OTESI se abstendrá de subcontratar a otros profesionales, terceras personas y/o empresas para la realización de tareas relacionadas con el objeto del encargo, sin la previa autorización por escrito del Cliente.

7.2 Cualquier tercero sub-encargado en virtud de lo dispuesto en el apartado anterior deberá ofrecer garantías suficientes que demuestren su capacidad para aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas, teniendo en cuenta los tratamientos a realizar, y para garantizar la protección de los derechos de los interesados.

7.3 OTESI informa al Cliente de la existencia de la siguiente subcontratación derivada del servicio: plan de contingencia, con la empresa ACENS. Cualquier actualización de los subencargados autorizados se publicará y

mantendrá actualizada en [www.otesi.com/condiciones-generales/subencargados], sin perjuicio del derecho del Cliente a oponerse conforme a la normativa aplicable.

(RGPD) OCTAVA. Devolución y/o destrucción de los datos

8.1 Una vez concluida la relación contractual existente entre las Partes, los datos de carácter personal deberán ser suprimidos o devueltos al Cliente, a elección de este, suprimiendo cuantas copias de los mismos existieran.

8.2 Lo anterior, salvo que existiera alguna norma de la Unión Europea y/o de alguno de los Estados miembros que resultare aplicable en virtud de la cual se requiriera la conservación de los datos personales. En tal caso, OTESI deberá renunciar a la devolución de los datos, garantizando al Cliente su conservación debidamente bloqueados.

8.3 No procederá la destrucción de los datos objeto del tratamiento cuando se requiera su conservación por imperativo legal o mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de los servicios.

(RGPD) NOVENA. Duración

La duración del tratamiento de datos personales a realizar por OTESI vendrá determinada por la duración de la relación contractual vigente entre las Partes.

(RGPD) DÉCIMA. Obligaciones del Cliente /Arrendatario (Responsable del tratamiento)

Poner a disposición de OTESI los datos a los que se refiere la cláusula Primera, garantizando que los mismos han sido obtenidos de manera lícita y para fines determinados, explícitos y legítimos.

Realizar una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por OTESI, cuando proceda. Realizar las consultas previas que correspondan. Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento de la normativa vigente por parte de OTESI. Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

(RGPD) UNDÉCIMA. Responsabilidades

11.1 La responsabilidad como encargado se regirá por lo dispuesto en el artículo 82.2 RGPD.

11.2 El incumplimiento de las obligaciones y responsabilidades establecidas, tanto en el presente apartado como en la legislación aplicable en materia de protección de datos personales, se considerará un incumplimiento grave del contrato, que dará derecho al Cliente a su resolución unilateral.

(RGPD) DUODÉCIMA. Interpretación

Para la interpretación y resolución de los conflictos que pudiera surgir entre las Partes por cualquier discrepancia, cuestión o reclamación resultante de la ejecución o interpretación del presente apartado, se estará a lo establecido en las estipulaciones pactadas por las Partes en el contrato principal y, en su defecto, por la legislación aplicable y vigente en la materia.

(RGPD) DECIMOTERCERA. Legislación aplicable y fuero

13.1 El presente apartado se regirá por las leyes españolas.

13.2 Para la interpretación y resolución de los conflictos que pudiera surgir entre las Partes por cualquier discrepancia, cuestión o reclamación resultante de la ejecución o interpretación del presente apartado o relacionados con él directa o indirectamente, y con renuncia expresa a cualquier fuero que pudiera corresponderles, las Partes se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid, España.

APARTADO PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DEL REGLAMENTO (UE) 2022/2554 SOBRE LA RESILIENCIA OPERATIVA DIGITAL DEL SECTOR FINANCIERO (DORA)

(DORA) Objeto, de la presente adenda

El presente apartado se aplica como “Adenda” a los Acuerdo de servicios, con carácter general y para todos los Clientes de OFICINA TÉCNICA DE ESTUDIOS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.A. (en adelante “OTESI”), con NIF A-78071602 y domicilio en C/ Santa Leonor, 61 – piso 4º - local 6, 28037 Madrid, para dar cumplimiento a las exigencias en materia de resiliencia operativa digital del sector financiero en materia de acuerdos contractuales. En concreto, las exigencias recogidas en el Reglamento (UE) 2022/2554 sobre la resiliencia operativa digital del sector financiero (“Reglamento DORA”) y su normativa de desarrollo (conjuntamente con el Reglamento DORA, “**Normativa DORA**”).

Los términos definidos en su Acuerdo de Servicios tendrán el mismo significado en la presente Adenda, a menos que se indique expresamente lo contrario. En caso de existir un conflicto directo entre un término de esta Adenda y un término del Acuerdo de Servicios, el término de esta Adenda prevalecerá en relación con el contenido objeto del presente documento.

(DORA) Cláusulas:

(DORA) PRIMERA. Obligación de auditoría, supervisión, acceso e información

1.1. El Proveedor reconoce al Cliente los derechos de inspección, supervisión, auditoría e información que le permitan hacer un seguimiento continuo y evaluar la forma en que los servicios que ha solicitado cumplen, en su caso, con el Acuerdo de Servicios, las políticas y procedimientos pertinentes del Cliente, las leyes y normativas aplicables. Dichos derechos de inspección, supervisión, auditoría e información pueden incluir el acceso a información o informes adecuados (e.g. informes periódicos, informes de incidentes, informes sobre la prestación de servicios, informes sobre la seguridad de las TIC y sobre las medidas y pruebas relacionadas con la continuidad de las actividades), a indicadores clave de desempeño, a indicadores clave de control, a auditorías, auto-certificaciones y a revisiones independientes; y/o a una revisión y/o inspección de las instalaciones que el Proveedor utiliza para prestar los servicios solicitados, tal y como se describe con más detalle a continuación. El Proveedor también garantiza los mismos derechos de acceso, supervisión, auditoría e información especificados en esta cláusula 2 a Subcontratistas Estratégicos del Proveedor. En los casos en que el Cliente determine que es suficiente para cumplir con las obligaciones normativas, en la medida en que cualquier auditoría que se lleve a cabo en virtud de esta Adenda cubre los mismos controles que su auditoría, coordinará dichas auditorías para evitar que se duplique el trabajo de forma innecesaria.

1.2 Si la auditoría la lleva a cabo un tercero, el Proveedor y el Cliente deberán ponerse de acuerdo en dicho tercero. El Proveedor no denegará injustificadamente su consentimiento a un auditor tercero que el Cliente solicite. El tercero debe formalizar un acuerdo de confidencialidad por escrito con el Proveedor o, en cualquier otro caso, asumir una obligación de confidencialidad legal.

1.3 Para solicitar una auditoría, el Cliente enviará una propuesta detallada del plan de auditoría al Proveedor con una antelación mínima de dos (2) semanas con respecto a la fecha propuesta para la auditoría. En el plan propuesto de auditoría se describirá el alcance, la duración y la fecha de inicio que se hayan definido para la auditoría en cuestión. El Proveedor revisará el plan de auditoría propuesto y comunicará al Cliente cualquier duda o consulta que pudiera surgirle, y se sobrentenderá que dichas dudas o preguntas no impedirán ni limitarán el ejercicio efectivo que el Cliente haga de los derechos de acceso, auditoría, supervisión e información que sean necesarios según la legislación aplicable y esta Adenda. El Proveedor trabajará con el Cliente de forma conjunta para acordar un plan de auditoría definitivo con la intención de facilitar los derechos de auditoría incluidos en esta cláusula, pero la ejecución de los derechos de auditoría del Cliente, según lo establecido en la presente Adenda, no depende de llegar a un acuerdo sobre el plan.

1.4 El Proveedor reconoce que el Cliente puede solicitar una auditoría o inspección del Proveedor y/u otra información relacionada con el Servicio solicitado sin necesidad de aviso previo debido a una emergencia o una situación de crisis o por exigencias de un Organismo Regulador de Entidades Financieras, juez o tribunal o cualquier otra autoridad competente.

1.5 En relación con cualesquiera auditorías contempladas en esta cláusula 2, el Proveedor cooperará y ofrecerá la ayuda y la información razonables que pudieran resultar necesarias según las leyes y normativas aplicables al sector de los servicios financieros o según el Cliente, incluidos:

Acceso completo a todas las instalaciones del Proveedor relevantes (p. ej., oficinas principales y centros de operaciones), incluidos todos los dispositivos, sistemas, redes, información y datos relevantes que se utilicen para prestar los servicios, incluida la información financiera, el personal y los auditores externos del Proveedor relacionados; y derechos de inspección, supervisión y auditoría ilimitados en relación con los servicios para permitirle supervisar el Acuerdo de Servicios y garantizar el cumplimiento con todos los requisitos normativos y contractuales aplicables, siempre y cuando no se conceda acceso a ningún dato o entorno de servicios que pertenezca a cualquier otro cliente del Proveedor, ni a ninguna información cuya divulgación pueda comprometer las redes o los sistemas del Proveedor o los entornos de servicios de otros clientes del Proveedor. Si el ejercicio de los derechos contemplados en la presente cláusula crea una amenaza o riesgo para las redes o sistemas del Proveedor o para los entornos de servicio de otros clientes del Proveedor, tal como se indica en la frase anterior, de modo que se deniegue una solicitud de auditoría, de un derecho de acceso, de un derecho de información o de un derecho de supervisión, el Proveedor realizará los esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar una forma alternativa de ofrecer un nivel de garantía similar en relación con el tema de la solicitud de auditoría o el derecho de acceso o de información o de supervisión que no cree dicha amenaza o riesgo.

1.6 Cualquier inspección/auditoría/supervisión in situ deberá llevarse a cabo durante el horario laboral habitual (salvo en los casos de emergencia o situaciones de crisis), en la instalación correspondiente y bajo la supervisión del Proveedor, con sujeción al cumplimiento de las políticas y los procedimientos relacionados con la salud y la seguridad del Proveedor, y no podrá interferir de forma irrazonable en las actividades de negocio del Proveedor. El Cliente debería ejercer su derecho de inspección/auditoría/información/supervisión de forma coherente con el principio de proporcionalidad, incluido todo lo relacionado con la naturaleza y la complejidad de los servicios relevantes y si los servicios se utilizan para funciones importantes o críticas de sus operaciones. Si la legislación aplicable le exige que saque copias de la documentación pertinente durante una auditoría in situ, el Proveedor se las proporcionará siempre que hacerlo no suponga una amenaza para la seguridad o integridad de las redes o sistemas del Proveedor, o de los datos de otros clientes del Proveedor.

1.7 A menos que lo prohíba la ley o el Organismo Regulador de Entidades Financieras, el Cliente deberá proporcionar al Proveedor una copia de los resultados del informe de auditoría final que estén relacionados con los servicios del Proveedor. El Proveedor podrá utilizar los informes de auditoría exclusivamente para los fines de cumplir los requisitos de auditoría normativos del Cliente y/o de confirmar el cumplimiento con las leyes y normativas aplicables y su Acuerdo de Servicios.

1.8 En ningún caso, la colaboración del Proveedor en relación con una auditoría (ya sea por su parte, por la del Organismo Regulador de Entidades Financieras o por la Autoridad de Resolución) supondrá coste alguno para el Cliente.

1.9 En los casos en que el Cliente determine que es suficiente para cumplir las obligaciones normativas, deberá ejercer sus derechos de acceso, auditoría, información y supervisión solicitando al Proveedor que le proporcione copias confidenciales de los atestados e informes de auditoría o, si el Proveedor ha implementado un proceso para realizar auditorías conjuntas, mediante una auditoría conjunta realizada en cooperación con otros clientes del Proveedor de acuerdo con dicho proceso.

1.10 Asimismo, el Cliente se reserva el derecho a pactar niveles de garantía alternativos para asegurar la actuación de Proveedor si se ven afectados los derechos de otros clientes.

(DORA) SEGUNDA. Derechos de los organismos reguladores de servicios financieros

2.1 En la medida en que así lo exijan las normativas o la legislación aplicables, incluidas las exigencias del Organismo Regulador de Entidades Financieras (tal y como se define más adelante), el Organismo Regulador de Entidades Financieras puede llevar a cabo una inspección, auditoría y/o cualquier otra actuación, con el fin de garantizar que la prestación de los servicios es segura y que la confidencialidad de su contenido queda protegida, de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo de Servicios, las leyes y normativas aplicables y las políticas y procedimientos del Proveedor. El Proveedor acuerda que cooperará plenamente con el Organismo Regulador de Entidades Financieras, así como con las personas nombradas por éste y que tendrá los mismos derechos de acceso, auditoría, información y supervisión que se especifican en esta cláusula 2 para Subcontratistas Estratégicos del Proveedor.

2.2 En caso de que el Organismo Regulador de Entidades Financieras pretenda auditar al Proveedor, el Cliente avisará al Proveedor de inmediato por escrito e identificará el Acuerdo de Servicios y el servicio objeto de la auditoría, proporcionándole pruebas del aviso del Organismo Regulador de Entidades Financieras de dicha auditoría. El Cliente

acuerda solicitar a su Organismo Regulador de Entidades Financieras un plazo de entrega razonable para que el Cliente o el Organismo Regulador de Entidades Financieras y el Proveedor se preparen para dicha auditoría.

2.3 El Proveedor reconoce que el Organismo Regulador de Entidades Financieras puede solicitar una auditoría del Proveedor y/u otra información relacionada con los servicios solicitados sin necesidad de aviso previo debido a una emergencia o una situación de crisis.

2.4 El Proveedor también reconoce los poderes de recopilación de información, de investigación y de supervisión que tienen las Autoridades de Resolución.

2.5 En relación con cualesquiera auditorías contempladas en esta cláusula 3, el Proveedor deberá cooperar y ofrecer la ayuda y la información razonables que puedan resultar necesarias según las leyes y normativas aplicables al sector de los servicios financieros o según el Cliente, incluidos:

Acceso completo a todas las instalaciones de la empresa relevantes (p. ej., oficinas principales y centros de operaciones), incluidos todos los dispositivos, sistemas, redes, información y datos relevantes que se utilicen para prestar los servicios, incluida la información financiera, el personal y los auditores externos del Proveedor relacionados; y derechos de inspección, auditoría, información y supervisión ilimitados en relación con los servicios para permitirle supervisar el Acuerdo de Servicios y garantizar el cumplimiento con todos los requisitos normativos y contractuales aplicables, siempre y cuando no se conceda acceso a ningún dato o entorno de servicios que pertenezca a cualquier otro cliente del Proveedor, ni a ninguna información cuya divulgación pueda comprometer las redes o los sistemas del Proveedor o los entornos de servicios de otros clientes del Proveedor.

2.6 Cualquier inspección/auditoría/información/supervisión in situ deberá llevarse a cabo durante el horario laboral habitual (a menos que se indique una situación de emergencia o de crisis), en la instalación correspondiente y bajo la supervisión del Proveedor, con sujeción al cumplimiento de las políticas y los procedimientos relacionados con la salud y la seguridad del Proveedor, y no podrá interferir de forma irrazonable en las actividades de negocio del Proveedor.

2.7 Cuando así se exija, y lo permita la ley y la normativa aplicables, el Proveedor le proporcionará al Organismo Regulador de Entidades Financieras la información necesaria (incluidos los resúmenes de informes y documentos) relativa a las actividades subcontratadas del Proveedor. El Organismo Regulador de Entidades Financieras del Cliente puede dirigir las preguntas directamente al Proveedor cuando corresponda y resulte necesario para los propósitos de la supervisión. Para mayor claridad, en el caso de que el Organismo Regulador de Entidades Financieras solicite información relacionada con el uso que el Cliente hace de los servicios, el Cliente, en primera instancia, usará cualquier otra información que el Proveedor le proporcione al Cliente para atender a dicha solicitud. El Proveedor no revelará su contenido al Organismo Regulador de Entidades Financieras excepto en los casos que se indiquen en el Acuerdo de Servicios. El Cliente puede revelar información confidencial del Proveedor al Organismo Regulador de Entidades Financieras cuando así lo exija una ley o normativa.

2.8. Los derechos concedidos al Organismo Regulador de Entidades Financieras en virtud de esta cláusula 3 podrán ser ejercidos por cualquier persona legalmente designada para actuar en su nombre.

(DORA) TERCERA. Resolución

3.1. Resolución del Acuerdo de Servicios

Ambas partes podrán resolver la prestación del servicio de conformidad con lo establecido en el Acuerdo de Prestación de Servicios.

En cualquier caso, de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable, el Cliente podrá resolver el contrato de conformidad con lo establecido en los apartados siguientes de la presente cláusula.

3.2. Resolución debida a Requisitos Normativos

Si, en cualquier momento durante el periodo de prestación de los servicios pactado, el Cliente tiene motivos para creer que el uso continuado que el Cliente hace de los servicios pudiera contravenir alguna ley aplicable o el Acuerdo de Servicios que pudiera provocar la intervención de algún Organismo Regulador de Entidades Financieras, el Cliente acuerda notificarlo al Proveedor de inmediato para que el Cliente y el Proveedor puedan discutir las opciones posibles que le permitan seguir usando los servicios.

El Cliente puede resolver cualesquiera servicios afectados en virtud de su Acuerdo de Servicios enviando una notificación por escrito con treinta (30) días de antelación si:

- dicha resolución está basada en instrucciones expresas de su Organismo Regulador de Entidades Financieras o de cualquier otra autoridad o en la normativa aplicable;

- el Proveedor incumple cualquier ley, normativa aplicable o las disposiciones contractuales del Acuerdo de Servicios durante la prestación de los servicios correspondientes;
- se identifica algún impedimento que afecte a la capacidad del Proveedor para prestar los servicios;
- existe algún cambio material que afecte a los servicios o al Proveedor que resulte en un impacto negativo en la prestación de los servicios; o
- hay debilidades en cuanto a la gestión y la seguridad de su contenido o su información confidencial, durante el periodo de notificación de treinta (30) días, el Proveedor empleará esfuerzos comercialmente razonables para resolver las cuestiones del Cliente planteadas en la notificación de resolución. Independientemente del resto de derechos de resolución del Cliente estipulados en el Acuerdo de Servicios, cualquier resolución que se haga en virtud de esta cláusula será una potestad exclusiva del Cliente, y el Proveedor no tendrá ninguna responsabilidad excepto, en su caso, el pago (devolución) del precio establecido en el Acuerdo de Servicios correspondiente a los servicios que se han resuelto y cuyo pago se ha realizado por adelantado por el Cliente.

3.3. Resolución debida a Suspensión de Pagos

El Cliente puede resolver el Acuerdo de Servicios previa notificación por escrito, sin que el Cliente quede exento de sus obligaciones de pago en virtud del Acuerdo de Servicios hasta la fecha de efectividad de la resolución de dichos servicios, si se produce alguna de las siguientes situaciones:

- El Proveedor se ha declarado insolvente o se ha resuelto su liquidación;
- Se ha presentado una propuesta para formalizar un compromiso o acuerdo con todos o cualquiera de los acreedores del Proveedor (que no tenga como único fin la creación de un esquema para una combinación solvente del Proveedor con una o más empresas o la reconstrucción solvente del Proveedor); o
- Se nombre a un destinatario de todos o sustancialmente todos los activos del Proveedor.

3.4 Recuperación de Datos

Sin perjuicio de las condiciones establecidas en el Acuerdo de Servicios relacionadas con la recuperación de su contenido, hasta

- la finalización del periodo de prestación de los servicios aplicable o
- la resolución de los servicios aplicables de conformidad con el Acuerdo de Servicios y, antes de que transcurran treinta (30) días de la resolución, el Proveedor proporcionará ayuda razonable durante el periodo de recuperación para que el Cliente pueda recuperar su contenido del entorno de servicios de producción, incluida ayuda con la comprensión del contenido, la estructura y el formato del archivo de exportación. Cualquier ayuda adicional deberá acordarse entre el Proveedor y el Cliente.

3.5. Periodo de Transición

Salvo que expresamente indique lo contrario el Cliente, al final del periodo de prestación de los servicios, el Proveedor continuará ofreciendo los servicios durante un periodo adicional de hasta doce (12) meses a partir de la finalización de dicho periodo o plazo establecido en el Acuerdo de Servicios ("Periodo de Transición").

3.6 Servicios de Asistencia en la Transición

En el caso de que el Cliente necesitará ayuda adicional en la transición (ya sea a otro proveedor de servicios o a su propia organización), el Cliente puede solicitar servicios profesionales adicionales al Proveedor ("Servicios de Asistencia en la Transición") y el Proveedor negociará de buena fe con el Cliente la prestación de dichos Servicios de Asistencia en la Transición. Todos los Servicios de Asistencia en la Transición que el Proveedor se compromete a prestar deberán elegirse de mutuo acuerdo por las partes en un acuerdo independiente.

(DORA) CUARTA. Continuidad de la actividad

4.1. Programa BCP.

El Proveedor acuerda tener un programa de continuidad de su actividad con el objetivo de mantener las operaciones internas del Proveedor tal y como se utilizan en la prestación que el Cliente recibe de los servicios ("**Programa BCP**"). El Proveedor también acepta supervisar, probar y revisar la implementación y la adecuación de su Programa BCP anualmente durante el periodo de prestación de los servicios. Mediante una notificación con al menos treinta (30) días de antelación por su parte y no más de una vez por año natural, el Proveedor pondrá a disposición del Cliente, mediante conferencia online o en las instalaciones del Proveedor, y de una forma procedimentada, un resumen del Programa BCP y de la información de las pruebas correspondientes, las modificaciones materiales al Programa BCP durante los últimos doce (12) meses y los ámbitos de gestión de los Planes BCP que procedan y la confirmación de que se ha llevado a cabo la revisión interna de estos ámbitos de gestión durante los últimos doce (12) meses.

Este programa puede estar incluido en la certificación por parte del Proveedor de la ISO 27001, estándar internacional para crear, poner en marcha, mantener y mejorar un **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)**.

4.2. Políticas de seguridad.

Asimismo, el Proveedor declara que dispone de medidas, herramientas y políticas de seguridad suficiente de acuerdo con los estándares del Cliente, para la seguridad de la prestación de los servicios al Cliente. El Proveedor reconoce que el Cliente puede solicitarle copias de su política de seguridad o evidencias de sus comprobaciones de medidas de seguridad con el fin de asegurar que siguen cumpliendo los estándares fijados por el Cliente.

4.3. Formación.

Con respecto a cualquier programa de concienciación sobre la seguridad de las tecnologías de la información y la comunicación o formación sobre resiliencia operativa digital que el Cliente deba impartir a su personal o directivos en virtud de la legislación y la normativa aplicables, el Proveedor participará proporcionando su experiencia en la materia para su inclusión en el programa o los materiales de formación relacionados, según lo acordado con el Cliente en un acuerdo independiente.

4.4. Pruebas de penetración.

En relación con cualquier prueba de escenario que la legislación aplicable exija llevar a cabo al Cliente para evaluar su resistencia operativa (pruebas de penetración), y en la medida en que dicha prueba de escenario esté relacionada con los servicios solicitados, el Proveedor le prestará su apoyo y plena cooperación para evaluar la validez de la prueba de escenario, sujeto a un acuerdo independiente.

(DORA) QUINTA. Subcontratación

5.1. Subcontratación – General

El Proveedor no podrá contratar los servicios de subcontratistas sin el previo consentimiento expreso del Cliente.

En caso de que el Cliente otorgue el consentimiento previo, y salvo que de manera expresa y como Anexo a la presente Adenda se regulara otra cosa, el Proveedor deberá llevar a cabo el proceso de diligencia debida razonable con respecto a sus subcontratistas y todos los subcontratistas con acceso autorizado a su contenido estarán sujetos al mismo nivel de protección y seguridad de la información que el Proveedor en virtud de las condiciones establecidas en el Acuerdo de Servicios y en esta Adenda. A excepción de lo establecido en el Acuerdo de Servicios o en esta Adenda, o a menos que el Cliente autorice lo contrario (incluido, por ejemplo, el uso de servicios de terceros o integraciones que el Cliente tenga disponibles), el Proveedor no transferirá su contenido a ningún tercero.

El Proveedor deberá formalizar un acuerdo escrito con el subcontratista en el que se refleje, en la medida exigida según la función específica que desempeñe el subcontratista, (i) que las obligaciones son coherentes con las obligaciones del Proveedor en virtud de las condiciones aplicables del Acuerdo de Servicios, (ii) que dicho subcontratista no menoscabará la responsabilidad del Proveedor con respecto al Cliente según lo establecido en el Acuerdo de Servicios, y (iii) que el Proveedor dirigirá y supervisará de forma adecuada el rendimiento del subcontratista.

Si el subcontratista incumple, el Proveedor seguirá siendo plenamente responsable ante el Cliente por lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones.

5.2. Subcontratistas Estratégicos.

5.2.1 En el caso de que el Proveedor tenga subcontratistas que presten servicios estratégicos y/o esenciales para la prestación de los servicios, deberá indicar la identidad de estos al Cliente antes de la prestación del servicio a la dirección indicada en el apartado de Notificaciones. En caso de modificación de algún Subcontratista Estratégico deberá notificárselo al Cliente con anterioridad. En cualquier caso, el Proveedor notificará los cambios previstos con un mínimo de treinta (30) días de antelación y no permitirá que un nuevo Subcontratista Estratégico propuesto preste soporte a los servicios pertinentes durante este periodo de notificación.

En el plazo de treinta (30) días naturales desde que el Proveedor le haya hecho llegar dicha notificación al Cliente según lo dispuesto en el párrafo anterior, el Cliente podrá oponerse a la implicación del Subcontratista Estratégico relevante durante la prestación de los servicios enviando un requerimiento al Proveedor en el que se indiquen los fundamentos objetivos que demuestren que utilizar a dicho Subcontratista Estratégico tendría un efecto sustancial adverso en la prestación de una función crítica o importante de los servicios o podría llevar a un aumento material del riesgo para el Cliente. El Cliente y el Proveedor colaborarán de buena fe para encontrar una solución aceptable para resolver dicha oposición, incluyendo, a título enunciativo, la revisión de la documentación adicional que justifique el cumplimiento del Subcontratista Estratégico con su Acuerdo de Servicios. En el caso de que el Cliente y el Proveedor no alcancen una solución aceptable en un plazo de tiempo razonable, el Cliente tendrá derecho a resolver los servicios

correspondientes (i) enviando una notificación con treinta (30) días de antelación; (ii) sin que de ello se derive ningún tipo de responsabilidad para el Cliente o para el Proveedor y (iii) sin eximir al Cliente de las obligaciones de pago establecidas en el Acuerdo de Servicios hasta la fecha de la resolución. Si la resolución, de acuerdo con lo establecido en esta cláusula, solo concierne a una parte de los servicios prestados en el marco del Acuerdo de Servicios, el Cliente formalizará un anexo modificativo de sustitución para reflejar tal resolución parcial.

5.2.2. Para determinar si un subcontratista propuesto puede considerarse un Subcontratista Estratégico, el Proveedor evalúa al subcontratista y tiene en cuenta los siguientes criterios:

- Si algún fallo en el rendimiento de un subcontratista pudiera tener una repercusión sustancial en las obligaciones del Proveedor contraídas en virtud del Acuerdo de Servicios;
- La capacidad del Proveedor para reemplazar con facilidad al subcontratista;
- Frecuencia de participación del subcontratista;
- Si el subcontratista tiene acceso a los datos del Cliente durante la prestación del (de los) servicio(s) relevante(s); y
- El impacto que tendría en el (los) servicio(s) relevante(s) la sustitución del subcontratista.

(DORA) SEXTA. Asistencia, información y notificaciones del servicio

El Proveedor se compromete a informar al Cliente tan pronto como sea posible y, en ningún caso, en un plazo superior a las cuarenta y ocho (48) horas, desde que tuviera conocimiento, de cualquier evento, circunstancia o amenaza (“**Incidencia**”) que de manera directa o indirecta pueda afectar considerablemente la capacidad del Proveedor de prestar de forma efectiva los servicios a la dirección que el cliente nos indique en la contratación para comunicaciones referentes a ciberseguridad.

El Proveedor deberá notificar la incidencia, así como cualquier otra obligación de información a la dirección indicada por el cliente en el proceso de contratación, para comunicaciones correspondientes a ciberseguridad.

Asimismo, el Proveedor facilitará asistencia sin coste alguno a través de la siguiente dirección: cybersec@otesi.es

(DORA) SÉPTIMA. Información confidencial

7.1. Se entenderá como información confidencial toda información relevante que llegue a conocimiento de una de las partes por la celebración o ejecución del Acuerdo de Servicios y que se califique expresamente como confidencial o que pudiera ser considerada como tal por afectar o referirse a la organización, tecnología, proyectos, negocios, productos o servicios de las partes.

7.2. Ambas partes se comprometen a abstenerse, sin el previo consentimiento escrito de la otra parte, de divulgar o poner en conocimiento de terceras personas cualquier información confidencial, salvo que:

- sea o se convierta en accesible al público en general como resultado de la revelación de la parte propietaria de la información confidencial;
- sea previamente conocida por las partes sin restricción alguna respecto de su revelación en el momento de su recepción;
- pueda obtenerse de un archivo o registro público;
- sea información de la prevista en acciones promocionales de marketing, publicidad u ofrecimiento de sus servicios;
- sea independientemente desarrollada por una de las partes sin ninguna violación del Acuerdo de Servicios.

7.3. Las partes se comprometen a no revelar la información confidencial, salvo: (i) a los socios, empleados o colaboradores de las partes que precisen conocerla para la ejecución de los servicios, así como a otro personal de las partes que la necesite para llevar a cabo otros trabajos para el cliente o en el ejercicio de una función técnica de control de calidad o soporte; (ii) en caso de impago de honorarios, como prueba de la realidad de los servicios prestados.

7.4. Mediante solicitud por escrito de una de las partes, la otra parte le devolverá la documentación que contenga información confidencial. No obstante, la parte a la que se le realice la solicitud podrá conservar las copias necesarias para cumplir con las normas profesionales o políticas internas aplicables y en todo caso las que sirvan de soporte de los servicios ofrecidos.

7.5. El Proveedor, se compromete a adoptar todas las medidas de seguridad necesarias para garantizar la confidencialidad de la información a la que pueda tener acceso o conocer de manera ocasional o accidental por y durante la prestación de los servicios.

Durante la prestación de los servicios, el Proveedor se compromete a impartir a todas las personas involucradas en la prestación, instrucciones para el efectivo conocimiento de las obligaciones asumidas en virtud del Acuerdo de Servicios y la presente Adenda, entre las cuales se incluye el deber de confidencialidad y secreto cuando corresponda por la naturaleza de los servicios prestados.

El Proveedor será responsable frente al Cliente, de cualquier daño o perjuicio que pudiera derivarse por el incumplimiento del presente compromiso.

El Proveedor se compromete, en el caso de tener acceso a datos de carácter personal, a cumplir con el Apartado "APARTADO CUMPLIMIENTO REGLAMENTO EUROPEO (UE) 2016/679 Y DEL CONSEJO DE 2016 (RGPD) EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL – ENCARGADO DE TRATAMIENTO" de estas condiciones generales de contratación, que recoge los derechos y obligaciones como encargado de tratamiento.

7.6 Asimismo y con independencia de la normativa en materia de protección de datos de carácter personal que pueda resultar de aplicación de conformidad con la cláusula siguiente y con el citado Apartado RGPD, el Proveedor se compromete a cumplir cuantas obligaciones le son exigibles en materia de protección de datos, así como cuantas otras normas legales o reglamentarias desarrollen o sustituyan a las anteriores en este ámbito.

El Proveedor garantizará la disponibilidad, autenticidad y la integridad de cualquier dato facilitado por el Cliente u obtenido como consecuencia de la prestación de los servicios, así como el acceso del cliente a los mismos.

7.7. En concreto, el Proveedor y todo su personal se obligan a:

- Utilizar los datos facilitados por el Cliente y objetivos consecuencia de la prestación del servicio sólo para la finalidad objeto del Acuerdo de Servicios. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- Tratar estos siguiendo instrucciones documentadas del Cliente, y abstenerse de efectuar tratamiento alguno para finalidades distintas del estricto cumplimiento del Acuerdo de Servicios. Dicha prohibición afecta tanto a los datos contenidos en documentos en papel, como en cualquier tipo de soporte electrónico, magnético, analógico o digital, así como a los obtenidos por medios telemáticos.
- No comunicar, ceder, revelar o transferir los datos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a ningún tercero, excepto para el cumplimiento de obligaciones contractuales o legales de acuerdo con las instrucciones del Cliente.
- En caso de subcontratación, el subcontratista está obligado igualmente a cumplir las condiciones establecidas en esta cláusula. Corresponde al Proveedor regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones y con los mismos requisitos formales que el Proveedor, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. Si el subcontratista incumple sus obligaciones de protección de datos, el Proveedor seguirá siendo plenamente responsable ante el Cliente del tratamiento por lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones.
- Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del Acuerdo de Servicios, incluso después de que finalice su objeto. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que debe informarles convenientemente.
- Mantener a disposición del Cliente la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- Mantener en todo momento actualizados los datos y garantizar al Cliente el acceso a los mismos.

En caso de insolvencia, resolución, interrupción de las operaciones comerciales del Proveedor o finalización del acuerdo contractual sea cual fuere el motivo, facilitar en un formato accesible y, en cualquier caso, acordado y a satisfacción del Cliente, cualesquiera datos tratados por el Proveedor. Esta obligación deberá realizarse en un plazo razonable de tiempo y en cualquier caso no más tarde que transcurridas cuarenta y ocho (48) horas desde la reclamación de los datos por parte del Cliente.

7.8 El Proveedor responderá ante el Cliente, de cualquier reclamación, daño, coste y/o gasto como resultado de incumplimiento o incumplimiento defectuoso del Proveedor de las obligaciones aquí impuestas y que la normativa aplicable le impone.

En todo caso, el Proveedor se compromete a facilitar al Cliente la documentación y evidencias necesarias para demostrar ante terceros, especialmente ante el Organismo Regulador de Entidades Financieras, las garantías adoptadas para el cumplimiento de recogido en la presente cláusula.

(DORA) OCTAVA. Tratamiento de los datos personales de representantes legales y/o personas de contacto

Cada una de las Partes, como responsables del tratamiento, informan que los datos personales de los firmantes que actúan en nombre y representación de cada una de las ellas en el Acuerdo de Servicios y la presente Adenda, así como; los datos personales de las personas que se indican a efecto de notificaciones o de aquellas otras que se

podieran indicar con posterioridad; serán tratados por cada una de las Partes con la finalidad de gestionar el mantenimiento, cumplimiento, desarrollo, control y ejecución de lo dispuesto en las presentes condiciones. Constituye base jurídica del tratamiento el interés legítimo de los responsables en relación a la existencia de una relación pertinente y apropiada con los titulares de los datos personales reconocido en el art. 19 LOPDGDD.

Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga dicha relación o durante el tiempo necesario para cumplir con las obligaciones legales que resulten de aplicación. Los datos no se cederán a terceros salvo en los casos en que exista una obligación legal. Puede ejercitar, en la medida en que resulte de aplicación, los derechos de acceso, rectificación o supresión, limitación de su tratamiento, oposición, portabilidad y a oponerse a decisiones individuales automatizadas en las siguientes direcciones:

- Por parte del cliente a la dirección que el cliente nos indique en la contratación para comunicaciones referentes a protección de datos.

- Por parte del Proveedor: rgpd@otesi.es

Asimismo, se informa a los titulares de los datos personales que pueden plantear en cualquier momento una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es) en aquellos casos en los que lo estimen oportuno.

(DORA) NOVENA. Cumplimiento de la legislación

El Proveedor cumplirá con toda la normativa en la medida en que éstas, a través de sus disposiciones, sea expresamente aplicable a la prestación de servicios por parte del Proveedor en virtud del Acuerdo de Servicios e imponga obligaciones directamente al Proveedor en su calidad de proveedor de servicios de tecnología de la información y comunicación (TIC) con respecto a los servicios. El Cliente cumplirá con toda la normativa en la medida en que ésta, a través de sus disposiciones, sea expresamente aplicable al uso y la recepción de los servicios por parte del Cliente en virtud del Acuerdo de Servicios y le imponga obligaciones directamente con respecto a los servicios.

(DORA) DÉCIMA. Suspensión del derecho de resolución

Una vez el Cliente notifique al Proveedor ("**Aviso de Suspensión**") que ha ocurrido un Evento de Resolución y que desea ejercer sus derechos en virtud de esta cláusula, cualquier derecho que el Proveedor pueda tener para resolver su Acuerdo de Servicios debido al Evento de Resolución se suspenderá inmediatamente y de forma temporal durante todo el tiempo que el Cliente necesite que continúen los servicios para poder cumplir con sus obligaciones legales ("**Periodo de Suspensión**"). Tras el vencimiento del Periodo de Suspensión, los derechos del Proveedor se restablecerán. Nada de lo establecido en esta cláusula evitará que el Proveedor suspenda o resuelva los servicios por motivos distintos a que haya ocurrido un Evento de Resolución.

A efectos aclaratorios y de conformidad con la normativa aplicable, la adopción de cualquier medida de actuación temprana o resolución del Cliente, o cualquier otro hecho relacionado con la aplicación de tal medida, no debe constituir un supuesto de incumplimiento ni permitirá a ninguna parte declarar el vencimiento, modificación, suspensión o resolución anticipada del Acuerdo de Servicios.

Durante el Periodo de Suspensión, el Proveedor (a) continuará cumpliendo con las obligaciones contraídas bajo su Acuerdo de Servicios y (b) proporcionará la ayuda razonable que el Cliente o una Autoridad de Resolución soliciten hasta el máximo exigido para dar curso y asistir en la continuación de la prestación de todos o parte de los servicios relevantes

(DORA) UNDÉCIMA. Solución de disputas

El caso de disputas entre las partes que surjan del Acuerdo de Servicios, las partes deberán actuar de conformidad con la presente cláusula.

La parte que considera que ha habido algún tipo de incumplimiento de cualquier obligación bajo el Acuerdo de Servicios o cualquier otra cuestión relacionada con el servicio informará a la otra parte por los medios habilitados en la cláusula de notificaciones a la otra parte incluyendo una descripción de la disputa de que se trate. Las partes se esforzarán de buena fe para resolverla.

No se iniciará ninguna diligencia formal para la resolución judicial de la disputa, salvo cuando se trate de obtener medidas cautelares, hasta que una de las partes llegue a la conclusión de que es improbable resolverla, aunque se continúen las conversaciones. Mientras, las partes procuran resolver la disputa de conformidad con esta cláusula, evitarán ejercer cualquier derecho de resolución y continuarán cumpliendo con sus respectivas obligaciones en virtud del Acuerdo de Servicios. Asimismo, se esforzarán dentro de lo razonable por corregir cualquier incumplimiento del Acuerdo de Servicios.

(DORA) DUODÉCIMA. Seguros

El Proveedor declara que ha suscrito todos los seguros que le exige la normativa reguladora de la prestación de los servicios objeto del Acuerdo de Servicios con, al menos, el nivel de cobertura establecido en la misma.

(DORA) DECIMO TERCERO. Varios

13.1. En el Acuerdo de Servicios el Cliente ha especificado el lugar región o país donde el Proveedor va a prestar los servicios, incluyendo la subcontratación de todos o algún servicio y, por tanto, en dónde se van a tratar los datos. Ni el Proveedor ni, en caso de subcontratación, los proveedores, podrán modificar el lugar de prestación de servicios ni tratamiento de datos sin el previo y expreso consentimiento del Cliente.

13.2. La existencia y las condiciones del Acuerdo de Servicios, esta Adenda y los informes no son de conocimiento público, se tratarán como información confidencial y no se revelarán. Independientemente de lo anterior, y en la medida en que así lo exija el Organismo Regulador de Entidades Financieras o las leyes y normativas aplicables, el Cliente podrá revelar estos documentos a su Organismo Regulador de Entidades Financieras.

13.3. En el caso de que alguna de las partes desee modificar esta Adenda para justificar desarrollos en normativas, ambas partes acuerdan ponerse de acuerdo en dicha actualización propuesta de buena fe.

13.4. Los cambios significativos que afecten al Acuerdo de Servicios y a esta Adenda se formalizarán en la modificación de este documento que recoge las condiciones generales e contratación de OTESI a sus clientes.

(DORA) DECIMO CUARTO. Definiciones de la Adenda

El término “Organismo Regulador de Entidades Financieras” hace referencia a cualquier entidad reguladora de entidades financieras o autoridad competente que actúe en el ejercicio de su autoridad legítima y a la que el Cliente -u Proveedor, según sea de aplicación- tenga que someterse cada cierto tiempo o cuyo consentimiento, aprobación o autorización sean necesarias para que el Cliente pueda ejercer su actividad comercial de forma legítima, incluido a título enunciativo, una Autoridad de Resolución.

Por “Legislación de la Resolución” se entiende cualesquiera leyes, regulaciones, normas o requisitos de las autoridades reguladoras, relativas a la recuperación y resolución de bancos u otras instituciones financieras en quiebra o poco fiables (distintas de la liquidación o administración estándar u otros procedimientos concursales), tales como las normativas que implementen la Directiva Europea de Recuperación y Resolución de Bancos 2014/59/UE (en adelante, la “BRRD”) (y cualquier otra directiva o normativa que la reemplace o la complemente) y aplicables a Vd. como institución financiera.

Por “Autoridad de Resolución” hace referencia a cualquier autoridad competente que tenga la capacidad de ejercitar un Poder de Resolución o poderes equivalentes conferidos a dicha autoridad por la Legislación de Resolución.

Por “Poder de Resolución” hace referencia a cualquier poder de una Autoridad de Resolución bajo la Legislación de Resolución, incluido, sin limitación, el poder de adoptar medidas de prevención ante crisis o medidas de gestión de crisis (como el poder de tomar el control, el poder de exigir la prestación de servicios y el poder de transferir acciones o activos).

Por “Evento de Resolución” hace referencia al ejercicio por una Autoridad de Resolución de cualesquiera Poderes de Resolución relacionados con el Cliente.

Por “Adenda” hace referencia al presente documento, así como a cualquier anexo al mismo, así como a las futuras modificaciones que se hagan tanto a la Adenda como a los anexos.