

## ANEXO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Para la prestación de los servicios detallados en el Contrato de Servicio de Telecomunicaciones (el “Contrato”) y sus anexos de “Condiciones Generales de Contratación” y “Características de Productos”, celebrado entre las Partes, Astroline Voip Services S.L. (“AVS”), en calidad de Encargado del Tratamiento, deberá acceder y tratar por cuenta del CLIENTE, quien ostenta la posición de Responsable del Tratamiento, a datos de carácter personal con el objetivo de poder llevar a cabo prestación de los servicios contratados (“Servicios”).

Estas figuras y sus obligaciones se definen en el Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (“RGPD”) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales (“LOPDGDD”), leyes conforme a las cuales se firma el siguiente Anexo de Protección de Datos:

### 1. - TRATAMIENTOS, DATOS E INTERESADOS

Salvo instrucciones expresas por escrito del CLIENTE que modifique esta situación, AVS podrá llevar a cabo, exclusivamente, los siguientes tratamientos:

- Instalación, configuración de sistemas y formación para la prestación de los Servicios contratados;
- Integración de los con plataformas o herramientas indicadas por el CLIENTE y comunicación mutua de datos necesarios para la ejecución de los Servicios;
- Asignación de numeración al CLIENTE, gestión de infraestructura para el procesamiento de llamadas y funcionamiento de la plataforma;
- Monitoreo de llamadas y análisis (de forma manual) para la finalidad de detectar errores y buscar la excelencia de los Servicios;
- Grabación de llamadas y comunicación al CLIENTE, siempre en atención a su solicitud;
- Prestación de servicio de soporte para solución de problemas.

Los tratamientos se realizarán sobre los datos de conta de usuarios finales o representantes legales del CLIENTE (como documentos identificadores y de contacto); datos de usuarios (como métricas de

utilización de los Servicios, información de dispositivo, localización); contenido de comunicaciones (como llamadas, mensajes de voz, transcripciones); y metadatos sobre comunicaciones (como registros de llamada, duración, números de la llamada, fecha, usuario) de los empleados, solicitantes o representantes legales del CLIENTE.

## 2. - OBLIGACIONES DEL CLIENTE COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

El CLIENTE deberá:

- a) Entregar a AVS los datos personales necesarios para la prestación de los Servicios.
- b) Comunicar a AVS los cambios en los tratamientos de datos personales que deban implicar un cambio en las medidas de seguridad aplicables.
- c) Cumplir las obligaciones que le son exigibles por su condición de acuerdo con la normativa vigente, especialmente la indicación de bases de legitimación y transparencia sobre las actividades de tratamiento.
- d) Indicar las personas autorizadas a solicitar acceso a datos personales tratados y sus respectivas direcciones de correo electrónico.
- e) Supervisar el tratamiento y a realizar inspecciones y auditorías cuando sea necesario.

## 3. - OBLIGACIONES DE AVS COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

AVS deberá:

- a) Tratar los datos personales solo bajo las instrucciones documentadas del CLIENTE.
- b) Mantener un registro de actividades de tratamiento cuando sea legalmente exigible.
- c) No ceder a terceros los datos personales sin previo consentimiento expreso del CLIENTE, excepto en las circunstancias en que la integración con herramientas terceras forma parte de los Servicios.
- d) Informar al CLIENTE cuando considere que las instrucciones contravienen el RGPD o LOPDGDD.

- e) Poner a disposición del CLIENTE toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) Permitir y colaborar activamente en la realización de las auditorías o las inspecciones necesarias con una frecuencia máxima de una al año, previa notificación con, al menos, 30 días de margen y corriendo el CLIENTE con los gastos de la misma.
- g) Preservar la confidencialidad, el secreto profesional y el deber de guardar secreto durante la vigencia del contrato y con posterioridad a la finalización del mismo.
- h) 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, así como garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las mismas.
- i) Notificar al CLIENTE a través de la dirección de correo electrónico establecida al efecto sin dilación indebida y en cualquier caso antes del plazo máximo de veinticuatro (24) horas, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, junto con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.
- j) Notificar al CLIENTE cualquier ejercicio de derechos recibido de los interesados en el plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas, así como colaborar con el CLIENTE para atender el ejercicio de los derechos y proporcionarle la información necesaria para responder a los mismos en caso de que sea necesario.
- k) AVS implantará las medidas de seguridad necesarias para garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 32 del RGPD.
- l) Suprimir los datos personales una vez finalizada la relación, salvo por el plazo estrictamente necesario para defenderse en el caso exclusivo de que pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el CLIENTE y para el cumplimiento de sus obligaciones legales.

#### 4. - SUBCONTRATACIÓN

El CLIENTE autoriza de manera general a AVS para subcontratar a terceros los servicios que implican el tratamiento de datos personales.

En todo caso, y siempre que se produzca una subcontratación, el subencargado está obligado igualmente a cumplir las obligaciones

establecidas en este Anexo. En el caso de incumplimiento del mismo, AVS seguirá siendo plenamente responsable ante el CLIENTE del cumplimiento de las obligaciones estipuladas en este documento.

AVS, o el sub encargado, no transferirá los datos personales a un tercer país de fuera de la Unión Europea o a una organización internacional, salvo que pueda garantizar que los datos gozaran de un nivel adecuado, o similar, de protección conforme a los requisitos del RGPD, así como de las guías y dictámenes emitidos por la Comisión Europea. Esta localización afecta no sólo a la sede de AVS, sino también a la localización de cada uno de los recursos físicos que emplea para implementar el servicio, ya sea de forma directa o subcontratada.

## 5. - RESPONSABILIDAD

AVS deberá indemnizar al CLIENTE por todos los daños (incluyendo multas y sanciones de la Agencia Española de Protección de Datos o de otras autoridades competentes) que se deriven de un incumplimiento de este Anexo por parte de AVS o de cualquier sub encargado.

En el caso de que AVS destine los datos a otras finalidades de las estipuladas, los ceda o, en general, incumpla las condiciones del presente acuerdo, será considerado también Responsable del Tratamiento, respondiendo personalmente de las infracciones que hubiese incurrido de conformidad con la legislación aplicable a cada momento.

## 6. - CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LEGALES DE AVS

Como derivación de la prestación de los Servicios, AVS deberá cumplir con obligaciones legales específicas de la actividad de operador de telecomunicaciones. Para las finalidades indicadas en la legislación aplicable, tratará datos personales en calidad de Responsable.

En este contexto, el CLIENTE actuará como cedente de los siguientes datos personales de los usuarios a AVS:

- Datos necesarios para rastrear e identificar el origen de una comunicación: i) la identificación de usuario asignada; ii) la identificación de usuario y el número de teléfono asignados a toda comunicación que acceda a la red pública de telefonía y iii) el nombre y dirección del abonado o del usuario registrado al que se le ha asignado en el momento de la comunicación una dirección de Protocolo de Internet (IP), una identificación de usuario o un número de teléfono.
- Datos necesarios para identificar el destino de una comunicación: i) la identificación de usuario o el número de

teléfono del destinatario o de los destinatarios de una llamada telefónica por Internet y ii) los nombres y direcciones de los abonados o usuarios registrados y la identificación de usuario del destinatario de la comunicación.

- Datos necesarios para determinar la fecha, hora y duración de una comunicación: i) la fecha y hora de la conexión y desconexión del servicio de acceso a Internet registradas, basadas en un determinado huso horario, así como la dirección del Protocolo Internet, ya sea dinámica o estática, asignada por el proveedor de acceso a Internet a una comunicación, y la identificación de usuario o del abonado o del usuario registrado y ii) la fecha y hora de la conexión y desconexión del servicio de correo electrónico por Internet o del servicio de telefonía por Internet, basadas en un determinado huso horario.
- Datos necesarios para identificar el tipo de comunicación: el servicio de Internet utilizado.
- Datos necesarios para identificar el equipo de comunicación de los usuarios o lo que se considera ser el equipo de comunicación: i) el número de teléfono de origen en caso de acceso mediante marcado de números y ii) la línea digital de abonado (DSL) u otro punto terminal identificador del autor de la comunicación.
- Datos necesarios para identificar la localización del equipo de comunicación móvil: i) la etiqueta de localización (identificador de celda) al inicio de la comunicación y ii) los datos que permiten fijar la localización geográfica de la celda, mediante referencia a la etiqueta de localización, durante el período en el que se conservan los datos de las comunicaciones.

6.1. En su condición de responsables del tratamiento, las Partes quedarán obligadas al cumplimiento de cuantas obligaciones les correspondan en dicha condición, de acuerdo con lo previsto en la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal y reglamentos de telecomunicaciones. En concreto, con carácter enunciativo y no limitativo, las Partes quedan obligadas a:

- Facilitar al interesado la información adecuada, en lo relativo al tratamiento de sus datos de carácter personal, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 14 del RGPD.
- Permitir al interesado y titular de los datos personales comunicados el ejercicio de sus derechos sobre sus datos de carácter personal (acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad), habilitando una dirección postal y una dirección electrónica para posibilitar tal ejercicio de derechos por parte de los interesados.

- Respetar, en cualquier caso, la confidencialidad respecto de los datos cedidos con motivo de este Contrato y no revelarlos ni dejarlos a disposición de terceros, salvo que sea requerido por un Tribunal, Autoridad de Control o Autoridad Administrativa competente.
- Mantener un registro de actividades de tratamiento, en relación con los tratamientos de datos efectuados bajo su responsabilidad, conteniendo la información estipulada en el artículo 30 del RGPD.
- Adoptar las medidas de seguridad adecuadas de conformidad con el análisis de riesgos efectuado, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 32 del RGPD.
- Cumplir cada una de las obligaciones que resulten de aplicación en virtud de la normativa vigente, en caso de que alguna de las Partes proceda a la comunicación a una tercera entidad de los datos personales recibidos como consecuencia de la formalización de este Contrato.

6.2. El CLIENTE garantiza la procedencia lícita de los datos personales comunicados, declara haber informado a los interesados de la finalidad de uso de sus datos personales, así como, cuando proceda, haber aportado información suficiente en relación con la comunicación de datos articulada a través de la presente cláusula, manifiesta que dispone de una base de legitimación para la comunicación, así como haber adoptado las medidas de seguridad adecuadas conforme al artículo 32 RGPD.

6.3. El CLIENTE se compromete a comunicar a AVS, cuando proceda, las rectificaciones o supresiones que se produzcan en la información transmitida en virtud de este Contrato, lo más brevemente posible y siempre dentro de los plazos legalmente establecidos.

6.4. En el contexto de responsabilidad independiente, ambas Partes deberán mantener indemne a la otra parte por cualquier reclamación, daño, deuda, pérdida, multa, sanción, costes y gastos, incluyendo los honorarios razonables de abogados, con causa en cualquier incumplimiento por parte de una de ellas, de cualquiera de las obligaciones contenidas en la presente cláusula y/o en la normativa vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal, sin perjuicio de los derechos y obligaciones contenidas en el presente Contrato.

6.5. Las Partes se comprometen recíprocamente a no comunicar a otras personas, físicas o jurídicas, los datos personales que eventualmente pudieran obtenerse, salvo que dicha comunicación a favor de un tercero resulte necesaria para la ejecución o gestión del objeto del Contrato, y garantizando el cumplimiento de todas las obligaciones que

resulten aplicables conforme a la normativa vigente en esta materia. Las partes no cederán los datos personales a terceros salvo que exista una obligación legal.

7. – COMUNICACIONES: Todas las notificaciones entre las Partes se harán por escrito por correo certificado con acuse de recibo o por correo electrónico con confirmación de entrega y de lectura en las siguientes direcciones:

AVS: Calle José Echegaray, 8, Edificio Alvia, Planta 2 Oficina 1 28232, Las Rozas, Madrid o [rgpd@astroline.es](mailto:rgpd@astroline.es).

8. - JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE: El presente Contrato se regirá e interpretará por las leyes españolas y por el Reglamento General de Protección de Datos. Así mismo las partes renuncian al fuero propio o a cualquier otro que por ley les pudiera corresponder y acuerdan someterse expresamente a los Juzgados y Tribunales de Madrid capital para resolver cualesquiera controversias que surjan entre las partes en relación con el presente acuerdo.

## 9. - PROTECCIÓN DE DATOS

Se informa a los representantes legales firmantes del contrato que sus datos personales serán tratados con la finalidad de mantener la relación negocial. 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.

Pueden 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 direcciones indicadas en el apartado siguiente.

Se informa de que podrán dirigir aquellas reclamaciones derivadas del tratamiento de sus datos a la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).