

11/165

4980/CNE ASSURANCE/0101/COMPAS

Contrato de Prestación de Servicios

En Madrid, a 01 de Febrero del 2022

Intervienen

De una parte, D. Oscar Pásaro García, con DNI 33316990H, en nombre y representación de la entidad mercantil Cloud Factory S.L. (en adelante, "Compas"), con domicilio fiscal en la C/Cánovas del Castillo Nº 2 Entre. B, 27002 Lugo. Inscrita en el Registro Mercantil de Lugo el 12/09/2012 en: Tomo: 444, Folio: 162, Sección: 8, Hoja Registral: 1670. Con CIF: B27437425.

De otra parte, D. David Vincent Lattes, con NIF Y6119145-D, en nombre y representación de la entidad mercantil CNP Assurances, S.A., Sucursal en España (en adelante, "el Cliente"), con CIF W0013620J, y domicilio fiscal en Carrera de San Jerónimo 21, Madrid 28014, constituida en escritura de apertura de sucursal en España otorgada ante el Notario de Madrid D. Antonio de la Esperanza Rodríguez en fecha 12 de mayo de 2004, nº 1995 de su protocolo. Inscrita en el registro Mercantil de Madrid, al tomo 20063, libro 0, folio 48, sección 8, hoja M-353978, inscripción 1ª.



En adelante, Compas y el Cliente, serán denominadas individualmente como "Parte", y conjuntamente como las "Partes".

Exponen

I. Se ha solicitado por parte del Cliente, la colaboración de Compas para implantar la herramienta Zoho CRM en CNP Assurances, S.A., Sucursal en España, especializada en seguros de vida y no vida.

II. Y que, habiendo llegado a un acuerdo, sobre los términos de su relación, ambas partes reconociéndose mutua y expresamente la capacidad necesaria, acuerdan suscribir el presente CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (en adelante, "el Contrato"), de conformidad con las siguientes

Jc

Cláusulas

PRIMERA.- Conpas cuenta con recursos humanos y técnicos suficientes para la correcta ejecución de las actividades reflejadas en el presente contrato y detalladas en el Anexo I. Cualquier servicio no incluido o referido explícitamente en el presente Contrato o sus Anexos se considerará expresamente excluido, no teniendo validez ningún pacto verbal que no se haya reflejado en los mismos.

SEGUNDA.- Conpas se compromete al estricto cumplimiento de la normativa vigente que afecte a la ejecución de las actividades contratadas, así como facilitará las funciones de los organismos de seguimiento y control que se hayan establecido.

TERCERA.- Las entidades firmantes del presente Contrato, durante la ejecución de las actividades contratadas, mantendrán una relación permanente de colaboración mutua, y a tal efecto, el Cliente deberá proporcionar y facilitar cuantos datos sean de interés y relevancia, en la medida de sus posibilidades, para el desempeño de su cometido contractual a la entidad Conpas, siendo responsable de trasladar a esta toda la información necesaria para la realización de las mismas, y la entidad Conpas se compromete a comunicar y hacer partícipe al Cliente de cuantas decisiones con trascendencia a efectos de ejecución se adopten.

CUARTA.- El acuerdo económico al que han llegado las entidades firmantes asciende a 5,955.00€ (CINCO MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO EUROS) + IVA.

El 50% del importe, 2977.5€ (DOS MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SIETE CON CINCUENTA EUROS) + IVA, será facturado de manera previa al inicio del servicio/s contratado/s.

El 50% restante, 2977.5€ (DOS MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SIETE CON CINCUENTA EUROS) + IVA será facturado a la finalización del proyecto.

El plazo estipulado para el pago de ambas facturas es dentro de los 30 días naturales desde la fecha de recepción de la factura.

QUINTA.- Ninguna de las Partes revelará por sí o a través de matrices, filiales, directivos, empleados o persona interpuesta a ningún tercero, ni utilizará información confidencial que pueda tener o adquirir relativa al Cliente o a Conpas o que, como consecuencia del presente contrato pueda tener o adquirir relativa a los clientes, negocios, finanzas y bienes y derechos de la otra parte.

El uso que Conpas, realice de los datos facilitados por el Cliente, en cualquier caso, tendrá carácter confidencial, y se adecuará a los fines estipulados en este contrato.

Todo el personal de Conpas, así como los colaboradores externos con los que Conpas tenga contrato, que puedan tener acceso a información confidencial propiedad del Cliente están sujetos al más estricto secreto profesional.

De

La firma del presente contrato no implicará la cesión o uso de ninguna marca, nombre comercial, denominación, logo o cualquier otro derecho de propiedad intelectual titularidad de las Partes, sin el consentimiento previo y por escrito de las Partes.

SEXTA.- EL REGLAMENTO (UE) 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 (Reglamento general de protección de datos) y la normativa nacional sobre protección de datos aplicable (incluyendo las disposiciones específicas sobre protección de datos incluida en la normativa del sector seguros de aplicación en cada momento) y/o cualquier otra legislación que las modifique o sustituya en un futuro, será de obligado cumplimiento para cada una de las partes.



Conpas tendrá la condición de Encargado del Tratamiento del Cliente de los datos de carácter personal y estará obligado a cumplir las condiciones estipuladas en el Anexo IV al presente contrato.

DATOS PERSONALES DE LOS FIRMANTES

Los datos personales de las personas que firman este contrato en nombre de ambas Partes serán tratados por éstas para el desarrollo y cumplimiento del mismo. Estas personas tienen derecho a ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad, solicitándolo por escrito a la dirección de cada parte indicada al inicio de este contrato.

Ambas Partes serán responsables de cualquier daño que pudiera ocasionarse como consecuencia del incumplimiento de lo dispuesto en esta cláusula, incluyendo el importe de cualquier sanción que se les imponga por dicha circunstancia.

SÉPTIMA.- El presente Contrato permanecerá vigente desde el 1 de Febrero del 2022. No obstante, se entenderá por finalizado una vez hayan sido ejecutadas las actividades detalladas en el Anexo I.

OCTAVA.- El presente Contrato se podrá resolver por las siguientes causas:

1. Por voluntad de cualquiera de las Partes cuando medie incumplimiento grave de las obligaciones pactadas.
2. Por acuerdo de las Partes por escrito.
3. Suspensión de pagos, quiebra, concurso o embargo de bienes de alguna de ellas a menos que se garantice de cualquier forma la deuda.
4. Sin perjuicio de la duración del presente contrato, Conpas acepta, de forma expresa, que el Cliente tendrá derecho a la resolución del mismo, mediante una comunicación efectuada con 6 meses de antelación a la fecha en la que deba surtir efectos dicha terminación, cuando como consecuencia de cualesquiera operaciones mercantiles se produzcan

sc

cambios en el accionariado de las Partes que impliquen la existencia de un cambio de control sobre la misma en el sentido definido por el Artículo 42 del Código de Comercio. Dicha terminación no dará lugar a indemnización de ningún tipo para Conpas.

5. Se definirá en el cronograma adjunto como Anexo II, un hito control de proyecto, en el cual, el Cliente podrá valorar los trabajos y resolver el presente contrato sin coste añadido. En cualquier caso, la Parte que pretenda resolver el presente Contrato alegando incumplimiento de la contraparte, deberá requerir el cumplimiento de la obligación de forma fehaciente, otorgándole un plazo de 15 días a la Parte incumplidora para que pueda subsanar dicho incumplimiento. Transcurrido dicho plazo sin que los incumplimientos hubiesen sido subsanados, el perjudicado podrá ejercitar la mencionada facultad. En el momento de la disolución del contrato, se peritarán de manera interna o externa, según consenso, los trabajos realizados hasta el momento para proceder a su liquidación proporcional.

NOVENA.- El Cliente definirá los interlocutores con Conpas, internos o externos, al comienzo del proyecto. El Cliente se hará cargo de cualquier coste incurrido por el cambio de los mismos.

DECIMA.- Cláusula de prevención frente al Fraude, Soborno y Corrupción:

El Cliente tiene tolerancia cero en lo que se refiere a prácticas de soborno y corrupción, así como mantiene un estricto control para prevenir el fraude por lo que cuenta con políticas cuyo objetivo es prevenir estas prácticas en el seno de la entidad y en cualquier relación con terceros. Se adjunta como Anexo IV al Contrato inseparable carta sobre los principios éticos que aplican al Cliente y de los que Conpas debe ser conocedor y respetar en sus relaciones con el mismo.

Con base a lo anterior, Conpas declara contar con políticas y procedimientos internos adecuados aplicables a sus empleados, así como a cualquier tercero que colabore con Conpas para prevenir y evitar la participación en actividades relacionadas con el fraude, la corrupción y el soborno y que serán de aplicación en el desarrollo del presente acuerdo. Adicionalmente, ambas partes declaran que el presente contrato se celebra única y exclusivamente para desarrollar objetivos de negocio, y que en ningún caso atiende a intereses particulares de cualesquiera de las partes o al propósito de obtener una ventaja indebida para una de las partes, uno de sus empleados o directivos. En concreto, Conpas garantiza, en relación con el presente contrato, que no existirán ventajas financieras o de cualquier otro tipo que hayan sido acordadas o que lo sean en el futuro con cualquier persona perteneciente al grupo CNP o terceras partes que colaboren con el mismo.

El incumplimiento de cualquiera de las previsiones anteriores será considerado como un incumplimiento grave del presente acuerdo, y dará derecho al Cliente a su terminación inmediata sin perjuicio de cualesquiera otras acciones legales que le puedan corresponder.



DC

UNDÉCIMA.- El presente contrato se regirá por la legislación española, y para resolver cualquier controversia o reclamación derivada del presente Contrato de Prestación de Servicios, las Partes se someten a la Jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid.

Y en prueba de conformidad, suscriben el presente acuerdo en el lugar y fecha al inicio indicados.

CNP Assurances, S.A.,
Sucursal en España



Fdo: D. David Vincent Lattes

Cloud Factory S.L.



Fdo: D. Oscar Pásaro García



Anexo I, alcance del proyecto:

Compas, en calidad de Premium Partner de Zoho, propone la implantación de Zoho CRM como solución para la gestión de la relación con el cliente.

Para ello Compas proporciona servicios de configuración, asesoría de negocio, formación y migración de datos para lograr los siguientes objetivos:

ZOHO CRM:

En este apartado se describen las parametrizaciones a realizar en Zoho CRM. Estas configuraciones se realizan dentro de lo permitido por Zoho CRM.

- Adaptación de la herramienta Zoho CRM en función de los procesos y requerimientos del cliente. Personalización de campos, pestañas, funcionalidades y flujos comerciales.
- Gestión de procesos comerciales y seguimiento de todo el ciclo de vida del cliente: contacto del posible cliente, seguimiento de ventas, fidelización...
- Configuración para la importación de leads por fichero excel y su distribución al personal por territorios. Definición de fuentes de lead y proceso de cualificación.
- Definición de territorios para la asignación automática de registros a los comerciales que correspondan a cada zona. Se debe contar con información sobre localización o similar para permitir la asignación automática.
- La comunicación y trabajo colaborativo entre el personal comercial y la administración de la organización. Con diferentes roles de usuario y jerarquías. Seguimientos del personal comercial.
- Procesos de aprobación definidos según los requerimientos del cliente.
- Bases de datos para la gestión de leads (potenciales), cuentas y contactos. Con información de contacto, histórico de comunicaciones y campos personalizados.
- Gestión de oportunidades de venta, asociadas a cliente y contacto, etapas del proceso de contratación, fechas, demanda, estado de venta, marketing y previsiones.
- Definición del Journey de captación para automatizar parte del proceso, con el envío de emails automatizados donde solicitar información al corredor y la gestión de la documentación enviada o pendiente.
- Maquetación de documentos para combinación de word según las horas definidas en el proyecto.
- Formulario web para la recogida de posibles clientes, contactos, newsletter e incidencias.
- Control y seguimiento del cliente. Toda interacción con este quedará registrada en el sistema, de forma que sea posible consultar el histórico en cualquier momento.
- Gestión de la agenda comercial y tareas pendientes. Sincronizado con Outlook y Google Calendar. Con recordatorios y alertas personalizadas.
- La comunicación con el cliente a través de plantillas de email. El software integra la opción de envío de e-mails de forma masiva en base a una segmentación de datos. Con conexión con Outlook y Gmail para registrar los emails enviados y recibidos, de forma bidireccional.
- Gestión de campañas de marketing, su control y la obtención de resultados. Integración con software de mailing.
- El software permite la extracción de la información por múltiples vías: segmentaciones, informes personalizados y gráficas. Se ofrece la creación de algunos informes básicos, dentro de las horas definidas en el proyecto, y formación para la ejecución de los mismos por parte del cliente.



30

- Capacitación del personal en el uso y administración. Monitorizando la gestión del cambio.
- Conexión de Zoho CRM y el Active Directory de la compañía, siempre que la configuración del Active Directory sea estándar y compatible con Zoho CRM.

ZOHO SIGN:

En este apartado se incluye todas las configuraciones permitidas por Zoho Sign en el estándar.

- Configuración de Zoho Sign para el envío de documentos de combinación de word para firma. Según las opciones permitidas en Zoho Sign y Zoho CRM para la combinación y envío de documentos.

ZOHO FORMS:

En este apartado se describen las parametrizaciones a realizar en Zoho Forms según lo permitido en el estándar.

- Implantación de Zoho y sincronización con ZOHO CRM.
- Gestión de formularios de distinto tipo y obtención de datos de los mismos.
- Formación al cliente para sacar el máximo rendimiento de la aplicación.
- Definición de formularios que además de crear nuevas solicitudes también permitan actualizar datos del contacto, siempre que estos formularios se envíen desde el CRM. El formulario también cuenta con la opción de adjuntar documentación, quedando esta asociada a la ficha de contacto. Y quedando en el CRM marcado el estado del envío de documento (pendiente, validado, recibido...)



ZOHO CAMPAIGNS

En este apartado se incluyen todas las configuraciones permitidas por Zoho Campaign en el estándar.

- Implantación de Zoho Campaigns y sincronización con Zoho CRM.
- Gestión de campañas de marketing, su control y la obtención de resultados.
- Se formará al cliente en la sincronización de contactos con Zoho CRM y en la generación de campañas.

ZOHO BOOKING:

En este apartado se describen las parametrizaciones a realizar en Zoho Booking. Estas configuraciones se realizan dentro de lo permitido por Zoho Booking.

- Integración con Zoho CRM.
- Sincronización bilateral de calendarios.
- Parametrización del proceso de asignación de citas.
- Personalización de notificaciones y recordatorios de las citas.
- Configuración de la página de reservas o el widget para el correo electrónico.
- Formación sobre el uso y administración de la herramienta.

30

DESARROLLOS:

- Creación automática de carpeta en Sharepoint (ya implantado en cliente, se requiere contar con una cuenta de admin de Sharepoint para proceder con el desarrollo). Cuando un lead o contacto llegue a x etapa del proceso se lanzará la creación de la carpeta en Sharepoint, quedando en el CRM el link a la carpeta para su acceso.
- Configuración en Zoho Forms que permita que los documentos aportados por el contacto no caigan en el CRM, si no en la carpeta previamente generada en Sharepoint y vinculada al CRM.

Las aplicaciones son accesibles de forma online desde cualquier dispositivo, y se mantienen continuamente actualizadas con las últimas mejoras. Zoho incluye soporte con la compra de las licencias, además de Apps para Smartphone y Tablet.

CNP Assurances, S.A.,
Sucursal en España

Cloud Factory S.L.



Fdo: D. David Vincent Lattes

Fdo: D. Oscar Pásaro García

Anexo II, calendario de entregas:

Conpas se compromete a la entrega de los desarrollos, descritos en el presente documento, en una fecha anterior al día 31 de marzo de 2022.

CNP Assurances, S.A.,
Sucursal en España

Cloud Factory S.L.



Fdo: D. David Vincent Lattes

Fdo: D. Oscar Pásaro García

DC

Anexo III al Contrato de Prestación de servicios suscrito entre CNP Assurances, S.A., Sucursal en España y Cloud Factory S.L., con fecha 25 de enero de 2022
En Madrid, a 1 de febrero de 2022

Adaptación del Contrato a la nueva normativa de protección de datos

A los efectos de esta cláusula:

'Responsable de tratamiento' significa: CNP Assurances, S.A., Sucursal en España (en adelante, el CLIENTE).

'Encargado de tratamiento' significa: Cloud Factory S.L. (en adelante, Conpas).

1. Objeto del encargo del tratamiento

Por acuerdo de las Partes se habilita al encargado de tratamiento para tratar por cuenta del responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para prestar los servicios recogidos en el Contrato. El tratamiento consistirá en: No hay datos de carácter personal.

2. Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, el Cliente, responsable del tratamiento, pone a disposición de Conpas, encargada del tratamiento, la información que se describe a continuación: No hay datos de carácter personal.

3. Duración

La duración del Encargo de tratamiento se vincula a la duración del Contrato suscrito entre el Cliente y Conpas.

Una vez finalice dicho Contrato, el encargado del tratamiento deberá devolver al responsable o, si el responsable así lo solicita, entregar a otro encargado que designe el responsable, los datos personales y suprimir cualquier copia que esté en su poder.

4. Obligaciones del encargado del tratamiento

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

a. Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

b. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento.

Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión Europea o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.

c. Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:

1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos (éste último, en el caso de que sea obligatoria su designación de acuerdo a lo dispuesto en la normativa).

2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.

3. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49.1 párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas. En todo caso, queda prohibido realizar una



De

transferencia internacional de los datos propiedad del Cliente, a un tercer país que no cuente con unas garantías adecuadas.

4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas

a:

- i) La pseudoanonimización y el cifrado de datos personales.
- ii) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- iii) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- iv) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.



d. No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles. El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión Europea o de los Estados miembros que sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

e. Subcontratación

No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al responsable, con una antelación de treinta días, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista, localización, y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido. El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

f. Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.

g. 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 hay que informarles convenientemente.

Sc

- h. Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- i. Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- j. Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:
 - 1. Acceso, rectificación, supresión y oposición
 - 2. Limitación del tratamiento
 - 3. Portabilidad de datos
- 4. A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles)



Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección: gdpr.es.petition@cnppartners.eu. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

k. Derecho de información

Corresponde al responsable facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos.

l. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento inmediatamente, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 12 horas, y a través de "dpd.es@cnppartners.eu" las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

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

- a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- d) 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.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

En caso de que el responsable decida comunicar la violación de la seguridad de los datos a la Autoridad de Protección de Datos, el encargado del tratamiento deberá cooperar en el proceso siempre que el responsable del tratamiento lo requiera, aportando información

DL

sobre la violación de seguridad, en particular, sobre las cuestiones indicadas en la presente cláusula.

En caso de que el responsable decida comunicar la violación de la seguridad de los datos a los interesados, el encargado del tratamiento deberá cooperar en el proceso siempre que el responsable del tratamiento lo requiera, aportando información sobre la violación de seguridad, en particular, sobre las cuestiones que se incluyan en la comunicación.

- m. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- n. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- o. Poner disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.
- p. Implementar las medidas de seguridad siguientes:
Conpas estará sujeto a unas medidas de seguridad que serán adecuadas para la protección de los datos personales y demás información que deberá llevarse a cabo por Conpas. Las medidas de seguridad serán las contenidas en el Apéndice 1 al presente Anexo, de acuerdo con la evaluación de riesgos realizada por el responsable de tratamiento con fecha de firma del presente Anexo.
En todo caso, deberá implementar mecanismos para:
1. Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 2. Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 3. Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implementadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
 4. Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.
- q. Tener designado un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable (en el caso de que esté obligado a designarlo de acuerdo a lo dispuesto en la normativa).
- r. Destino de los datos
Una vez cumplida la prestación, el encargado del tratamiento, de conformidad con las instrucciones del responsable del tratamiento y según le indique éste, deberá:
- a) Devolver al responsable del tratamiento o al encargado designado por escrito por el responsable, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado; o
 - b) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento.



No obstante, en cualquier caso, el encargado puede conservar una copia, con los datos

DC

debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

5. Obligaciones del responsable del tratamiento

Corresponde al responsable del tratamiento:

- a) Entregar al encargado los datos a los que se refiere la cláusula 2 de este documento.
- b) Realizar una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el encargado.
- c) Realizar las consultas previas que corresponda.
- d) Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.
- e) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.
- f) Facilitar al encargado la descripción de las medidas de seguridad que debe implementar.

6. Responsabilidad

En caso de incumplimiento por una de las Partes de la normativa aplicable o las obligaciones establecidas en el presente Anexo, la Parte incumplidora deberá mantener indemne a la otra Parte. Si, como resultado de negligencia o incumplimiento, una de las Partes tuviera que hacer frente a una sanción, gasto o pérdida de cualquier tipo, la Parte incumplidora se compromete a reembolsar el importe de la sanción, gasto o pérdida, en el plazo de los dos meses siguientes al requerimiento formulado por la otra Parte.

7. Inspección de la Agencia Española de Protección de Datos

En caso de que inspectores de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) se personaran en las instalaciones de Conpas al objeto de ejercer su potestad inspectora, Conpas se compromete a comunicar esta circunstancia al Cliente en el menor tiempo posible.

8. Obligación de cumplimiento

Todo el personal de Conpas, en su caso, colaboradores y/o subcontratistas, que puedan tener acceso a datos de carácter personal cuyo responsable es el Cliente deberá cumplir lo establecido en la presente cláusula, cuya obligación subsistirá incluso hasta después de finalizar las relaciones contractuales entre las Partes.

Y para que así conste firman las partes el presente documento por duplicado ejemplar y a un solo efecto.

CNP Assurances, S.A.,
Sucursal en España

Fdo: D. David Vincent Lattes

Cloud Factory S.L.



Fdo: D. Oscar Pásaro García

APÉNDICE 1: MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Medidas Organizativas.

- Todo el personal del Encargado del Tratamiento con acceso a los datos personales deberá tener conocimiento de sus obligaciones con relación a los tratamientos de datos personales y serán informados acerca de dichas obligaciones.

- Las funciones y obligaciones de los diferentes usuarios o de los perfiles de usuarios deben estar claramente definidas y documentadas.

- De entre las obligaciones que deben ser conocidas por todo el personal, destaca el **DEBER DE CONFIDENCIALIDAD Y SECRETO**. Más específicamente:
 - Se deberá evitar el acceso de personas no autorizadas a los datos personales, a tal fin se evitará dejar los datos personales expuestos a terceros. Cuando cualquier persona se ausente del puesto de trabajo, se procederá al bloqueo de la pantalla o al cierre de la sesión, así como la recogida de la documentación con datos personales que se encuentre accesible.
 - Los documentos en papel y soportes electrónicos se almacenarán en lugar seguro (armarios o estancias de acceso restringido) durante las veinticuatro horas del día.
 - No se desecharán documentos o soportes electrónicos (cd, pen drives, discos duros, etc.) con datos personales sin garantizar su destrucción (tanto en caso de soportes documentales como técnicos) o su borrado seguro (en el caso de los soportes electrónicos).
 - No se comunicarán datos personales o cualquier información personal a terceros.
 - El deber de secreto y confidencialidad persistirá incluso cuando finalice la relación laboral del trabajador con la empresa.

Medidas técnicas.

Identificación.

- Cuando el mismo ordenador o dispositivo se utilice para el tratamiento de datos personales y fines de uso personal, se debe disponer de varios perfiles o usuarios distintos para cada una de las finalidades. Debe mantenerse separados los usos profesional y personal del ordenador.
- Se debe disponer de perfiles con derechos de administración para la instalación y configuración del sistema, y usuarios sin privilegios o derechos de administración para el acceso a los datos personales. Esta medida evitará que en caso de ataque de ciberseguridad puedan obtenerse privilegios de acceso o modificar el sistema operativo.
- Se garantizará la existencia de contraseñas para el acceso a los datos personales almacenados en sistemas electrónicos. La contraseña tendrá al menos 8 caracteres y mezcla de números y letras.
- Las contraseñas se almacenarán en los sistemas en un formato ininteligible y se deberán cambiar periódicamente.
- Debe existir un límite de intentos en accesos reiterados no autorizados a los sistemas. Traspasado este límite, se bloqueará el acceso al sistema y tan solo podrá ser restablecido, a petición del titular del usuario, por un administrador, que generará una nueva contraseña caducada.
- Cuando a los datos personales accedan distintas personas, para cada persona con acceso a los datos personales, se dispondrá de un usuario y contraseña específicos



20

(identificación inequívoca).

- Se debe garantizar la confidencialidad de las contraseñas, evitando que queden expuestas a terceros. En ningún caso se compartirán las contraseñas ni se dejarán anotadas en lugar común y el acceso de personas distintas del usuario.

Salvaguarda.

A continuación, se exponen las medidas técnicas mínimas para garantizar la salvaguarda de los datos personales:

- **ACTUALIZACIÓN DE ORDENADORES Y DISPOSITIVOS:** Los dispositivos y ordenadores utilizados para el almacenamiento y el tratamiento de los datos personales deberán mantenerse actualizados en la medida de lo posible. Debe existir un inventario de todos los soportes y dispositivos que contengan datos personales.

- **MALWARE:** En los ordenadores y dispositivos donde se realice el tratamiento automatizado de los datos personales se dispondrá de un sistema de antivirus que garantice en la medida posible el robo y destrucción de la información y datos personales. El sistema de antivirus deberá ser actualizado de forma periódica.

- **CORTAFUEGOS O FIREWALL:** Para evitar accesos remotos indebidos a los datos personales se velará para garantizar la existencia de un firewall activado en aquellos ordenadores y dispositivos en los que se realice el almacenamiento y/o tratamiento de datos personales.

- **CIFRADO DE DATOS:** Cuando se precise realizar la extracción de datos personales fuera del recinto donde se realiza su tratamiento, ya sea por medios físicos o por medios electrónicos, se deberá valorar la posibilidad de un método de encriptación para garantizar la confidencialidad de los datos personales en caso de acceso indebido a la información.

- **COPIA DE SEGURIDAD:** Periódicamente se realizará una copia de seguridad en un soporte alternativo distinto del que se utiliza para el trabajo diario. La copia se almacenará en lugar seguro, distinto de aquél en que esté ubicado el ordenador con los ficheros originales, con el fin de permitir la recuperación de los datos personales en caso de pérdida de la información.

Medidas de Carácter General.

Se deberá implementar mecanismos para:

- Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

- Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

- Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implementadas para garantizar la seguridad del tratamiento.

- Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

CNP Assurances, S.A.,
Sucursal en España



Fdo: D. David Vincent Lattes

Cloud Factory S.L.



Fdo: D. Oscar Pásaro García

DC

ANEXO IV AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Por medio del presente Apéndice se incluyen los principios éticos del Grupo CNP Assurances al que pertenece CNP Partners de Seguros y Reaseguros, S.A.

Y en prueba de recepción el suscribiente en el carácter con el que interviene, firma el presente Anexo, en Madrid a 01 de febrero de 2022.

Por Cloud Factory S.L.

CNP Assurances, S.A.,
Sucursal en España



Fdo: D. David Vincent Lattes

Cloud Factory S.L.



Fdo: D. Oscar Pásaro García

Hoja de Control: Documentación a Firmar

(Esta hoja deberá ser entregada junto con la Ficha de Selección de Proveedor)

Fecha:	1/2/2022						
Sociedad:	CNP ASSURANCES de Seguros y Reaseguros, S.A. Sucursal en España						
Tipo de documento:	Contrato /Anexos <input checked="" type="checkbox"/>	Presupuesto/ Proyecto <input type="checkbox"/>	Doc. Consejo <input type="checkbox"/>	Doc. Hacienda <input type="checkbox"/>	Doc. DGSFP <input type="checkbox"/>	Doc. Planes/EPVS <input type="checkbox"/>	Otro: (especificar)
Solicitado por: (Director del CODIR)	FABRICE ALBERTI						
Contenido / Objetivo: Principal Acuerdo, entregables y descripción del servicio	COMPAS: CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS para implantar la herramienta Zoho CRM en CNP Assurances, S.A., COMPAS						

Cumplimentar en caso de contrato, presupuestos, proyectos, u obligaciones de pago

Denominación del Documento:	CONTRATO COMPAS		
Apoderado/s de CNP: <small>(según importe económico del contrato)⁽¹⁾</small>	DAVID LATTES		
Contraparte: (proveedor, o interviniente)	COMPAS: OSCAR PASARO GARCIA		
Fecha de inicio del contrato:	1/2/2022		
Fecha de vencimiento del contrato:	Final implantación		
Renovación Tácita:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Preaviso Cancelación:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Especificar preaviso:
Penalización por cancelación:	<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	Importe:
Actualización precio por IPC, etc.:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Delegación actividades críticas:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Especificar:
KPI / SLA:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Presupuestado:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Importe (IVA no incluido): 5.955 euros
Código CECO:			
Código PEP:			
Activable:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Periodicidad del pago:	Mensual <input type="checkbox"/>	Trimestral <input type="checkbox"/>	Anual <input type="checkbox"/> Pago único <input type="checkbox"/>

- OBLIGATORIO -

Responsable del Departamento y Director del CODIR correspondiente:	Fecha:	Firma:	Firma:
F. A	27.01.22		
Verificación de Control Financiero: <small>En el caso de que el gasto sea activable.</small>	Fecha:	Firma:	
Verificación de Control de Gestión: <small>En el caso de que el gasto esté presupuestado y el pedido o la factura no superen el presupuesto, no será necesaria la firma del Control de Gestión.</small>	Fecha:	Firma:	
Revisión Asesoría Jurídica: <small>(persona del equipo legal que ha revisado el contrato y verificado que cumple con todos los requerimientos solicitados)</small>	Fecha:	Firma:	
Comentarios Asesoría Jurídica:			
Verificación de Compras:	Fecha:	Firma:	
T.V	27.01.22		
Director General o Directora Operativa o Directora Financiera:	Fecha:	Firma:	
Director General o Directora Operativa:	Fecha:	Firma:	
	28.01.22		

(1) Véase rangos de importes económicos según hoja de pedido.