

AVISO LEGAL

CONDICIONES GENERALES DE USO DE LAS PLATAFORMAS DE CONTENIDO

1. DATOS IDENTIFICATIVOS E INFORMACIÓN GENERAL DE LA COMPAÑÍA.

a. Datos identificativos.

En cumplimiento del deber de información recogido en el artículo 10 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, a continuación se reflejan los siguientes datos:

Denominación social: ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN S.A.

NIF: A-50878842

Domicilio social: Calle Bari, nº 39, Planta Baja derecha. Zaragoza, CP.50197

Contacto: Servicio de Atención al Cliente

Teléfono: (+34) 976300110

Dirección de correo electrónico: sac@espublico.com

Registro Mercantil de Zaragoza Tomo 2649. Folio 215. Hoja Z-28722.

Marca comercial: esPublico

Contacto Delegado Protección de Datos: dpd@espublico.com

Páginas de esPublico:

Página web principal: www.espublico.com

Páginas web de servicio o secundarias: gestiona.espublico.com
www.esfirma.com
fundacion.espublico.com
administracionpublica.com

Perfiles sociales: www.twitter.com/espublico
www.facebook.com/esPublico
www.youtube.com/user/espublico
www.linkedin.com/company/714767

b. Información general de la compañía.

ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACION S.A. (en adelante esPublico) es una empresa dedicada a la prestación de servicios jurídicos, económicos y de modernización administrativa, especializada en el ámbito de la Administración Local, entre los que se incluyen las diferentes plataformas de contenido y sus secciones, PLATAFORMA CORPORATIVA y PLATAFORMA DE HACIENDA LOCAL, principalmente.

Advertencia:

esPublico advierte a la Entidad Contratante del carácter limitado del servicio, en el que las opiniones, los modelos de documentos, expedientes, consultas resueltas y demás recursos didácticos que se facilitan a través de las diferentes Plataformas de Contenido, aunque debidamente fundamentados en Derecho, tienen mero carácter informativo; sin constituir, en ningún caso, asesoramiento jurídico o económico concreto, que sólo podría facilitarse a la vista de toda la documentación pertinente y previo examen y análisis de todas las circunstancias que rodeasen el asunto.

Por todo ello, esPublico no asumirá ninguna responsabilidad derivada de las consecuencias de la utilización del contenido de las resoluciones de consultas, de la utilización de los modelos de expedientes, ni de ningún contenido de las plataformas, dado que la adaptación al caso y asunto concreto excede con mucho el servicio prestado.

2. OBJETO DEL SERVICIO.

Supone la regulación general del derecho de acceso a los diferentes contenidos editoriales que se publican en las diferentes plataformas de contenido y la entrega o puesta a disposición en diferentes soportes, del derecho a su descarga para uso de la Entidad Contratante y a la prestación de determinados servicios profesionales personalizados.

El plazo de duración del servicio se detallará en las condiciones particulares de cada Entidad Contratante o en la emisión de la factura correspondiente.

Tanto la aceptación de la factura correspondiente como la utilización de los servicios supondrá la aceptación plena y sin reservas de las condiciones generales de uso para las plataformas de contenido que aquí se detallan.

3. USUARIOS AUTORIZADOS.

La LICENCIA que se comercializa tiene un carácter corporativo y habilita a la Entidad Contratante a crear un número indeterminado de usuarios de entre, exclusivamente, el personal que pertenezca a la plantilla de la Entidad Contratante, con un acceso individual de cada uno de estos usuarios a la Plataforma de Contenido que la entidad contrate.

esPublico se reserva el derecho a limitar el número de usuarios para la Entidad Contratante o a cambiar su modelo de comercialización.

Los usuarios de la Entidad Contratante podrán tener diferentes roles o atribuciones dentro del uso de la plataforma.

Los roles diferenciados que se establecen y recomiendan serán:

Usuario Administrador

Será responsable de proporcionar los datos de la Entidad Contratante y mantenerlos actualizados en la plataforma de contenidos.

Será responsable de la gestión de usuarios de la Entidad Contratante. Invitará a nuevos usuarios, dará de baja a usuarios y velará porque todos aquellos usuarios que puedan acceder a la plataforma de contenidos contratada, sean preferentemente del equipo técnico del Ayuntamiento o Ente Local, y de forma inexcusable pertenezcan a la plantilla propia de la Entidad Contratante.

En esta gestión de usuarios, donde el usuario administrador podrá asignar diferentes roles o funcionalidades a los empleados de la Entidad Contratante, deberá de formar y explicar las funcionalidades y limitaciones que tiene la plataforma de contenidos contratada y descritas en estas condiciones generales de uso. Igualmente el usuario administrador, basado en la relación laboral que cada usuario mantiene con la Entidad Contratante, deberá de informar a todos los usuarios que se den de alta en la plataforma de contenidos, que en la prestación del servicio, se trataran datos de carácter personal.

El usuario administrador podrá también acceder a los contenidos de la plataforma contratada.

Usuario con servicios personalizados

Podrán utilizar diferentes servicios personalizados, como por ejemplo la solicitud de consultas, solicitud de expedientes, ... o similares.

Tendrán acceso al contenido editorial, las utilidades, herramientas y los diferentes recursos de la plataforma.

Podrán compartir contenido con otros usuarios de la entidad, marcar favoritos, generar alertas, o cualquier otra funcionalidad de la plataforma.

Usuario

Tendrán acceso al contenido editorial, las utilidades, herramientas y los diferentes recursos de la plataforma.

Podrán compartir contenido con otros usuarios de la entidad, marcar favoritos, generar alertas, o cualquier otra funcionalidad de la plataforma.

La Entidad Contratante es la única competente para determinar las personas que pueden acceder a la plataforma de contenidos contratada y, en consecuencia, será la responsable de mantener actualizada, de forma permanente y diligente, la lista de personas que desempeñan cada uno de estos roles o atribuciones.

La Entidad Contratante y en concreto su Usuario Administrador, deberá comunicar a todos los usuarios de la plataforma de contenidos contratada a esPublico las pautas de funcionamiento y las precauciones que deben observar para hacer un uso correcto y conforme a lo contratado.

Serán motivos de resolución del contrato dar de alta a usuarios que no tengan ninguna relación o vinculación con la Entidad Contratante y/o no mantener actualizadas las personas con derecho de acceso.

La Entidad Contratante tiene la obligación de controlar el uso adecuado del servicio por parte de sus usuarios. En este sentido esPublico no se responsabilizará ni atenderá demandas o reclamaciones de la Entidad Contratante que sean consecuencia de un uso indebido del servicio.

El acceso y/o uso de la plataforma de contenido contratada por la Entidad Local atribuye la condición de Usuario, que acepta, desde dicho acceso y/o uso, las Condiciones Generales de Uso aquí reflejadas, que son de aplicación independiente y acumulativa de las condiciones generales o particulares de contratación que en su caso resulten de obligado cumplimiento.

La Entidad Contratante, a través de su representante legal, usuario administrador, delegado de protección de datos o quien determine más adecuado, deberá de informar, como responsable de los datos de carácter personal a todos los usuarios de su tratamiento en este servicio contratado.

esPublico deberá de recabar el consentimiento expreso del usuario para guardar el perfil vinculado a sus datos personales, si es baja por diferentes motivos de la plataforma contratada, con el objetivo de poder restaurar el perfil a futuro en el caso de que vuelva a ser alta en cualquiera de las plataformas de contenido. Custodiándolos de forma segura y otorgando los derechos al usuario que recogen las normas sobre datos personales.

4. CLAVES O CONTRASEÑAS DE ACCESO.

El nombre del Usuario coincidirá con el número de NIF de cada persona, para evitar duplicidades y posibles errores.

Cada usuario, en el proceso de alta, deberá de establecer una CLAVE de ACCESO de 8 caracteres. esPublico recomienda a la Entidad Contratante que requiera de su personal autorizado el compromiso de:

- Realizar un uso diligente de las mismas.
- Mantener su confidencialidad.
- Evitar que puedan caer en manos de terceros no autorizados.
- Notificar a la mayor brevedad la pérdida o robo de las mismas.

esPublico podrá solicitar elementos de verificación para comprobar y garantizar la identidad del Usuario, igualmente podrá solicitar de forma aleatoria el cambio de contraseña, como medida de seguridad proactiva.

5. USO DE LA PLATAFORMA DE CONTENIDOS.

El acceso y navegación en la plataforma de contenido contratada, proporciona a los usuarios debidamente registrados la puesta a disposición de una serie de contenidos editoriales y un conjunto de servicios (en adelante, “los contenidos”) especializados en materia jurídica, económica, etc. dedicados y orientados a la Administración Pública y más en concreto a la Administración Pública Local, cuya propiedad intelectual pertenece a la empresa esPublico.

El Usuario asume la responsabilidad del uso de la plataforma de contenido y del empleo de los contenidos descargados en ella.

El usuario se compromete a hacer un **uso adecuado de los contenidos y servicios** que esPublico ofrece a través de sus plataformas de contenido, como por ejemplo a no emplearlos para: (i) incurrir en actividades ilícitas, ilegales o contrarias a la buena fe y al orden público; (ii) difundir contenidos o propaganda de carácter racista, xenófobo, pornográfico-ilegal, de apología del terrorismo o atentatorio contra los derechos humanos; (iii) provocar daños en los sistemas físicos y lógicos de esPublico, de sus proveedores o de terceras personas, introducir o difundir en la red virus informáticos o cualesquiera otros sistemas físicos o lógicos que sean susceptibles de provocar los daños anteriormente mencionados; (iv) intentar acceder y, en su caso, utilizar las cuentas de otros usuarios y modificar o manipular sus mensajes; (v) realizar descargas masivas de recursos didácticos que no estén justificadas en el uso adecuado de los contenidos; (vi) realizar una obra derivada de cualquier contenido publicado en las plataformas de esPublico, aunque sea sin ánimo de lucro, publicarlo y difundirlo por cualquier otro medio, sin el consentimiento expreso y la autorización previa.

La navegación del usuario genera diferentes registros de evidencias o logs, donde quedan reflejadas al detalle las acciones que realiza cada uno de los usuarios. Este registro de evidencias histórico o también llamado de auditorías, es necesario para tener la constancia de cómo y quién ha accedido a los contenidos y los servicios personalizados. Este registro de evidencias, legitimado por la relación laboral entre el usuario y la Entidad Contratante, contendrá datos de carácter personal de los usuarios de la plataforma, circunstancia que la Entidad Contratante deberá de advertir a todos los usuarios que decida dar de alta en el servicio.

esPublico se reserva el derecho de retirar todos aquellos comentarios y aportaciones que vulneren el respeto a la dignidad de la persona, que sean discriminatorios, xenófobos, racistas, pornográficos, que atenten contra la juventud o la infancia, el orden o la seguridad pública o que, a su juicio, no resultaran adecuados para su publicación. En cualquier caso, esPublico no será responsable de las opiniones vertidas por los usuarios a través de los foros, redes sociales, chats, u otras herramientas de participación.

El uso inadecuado de los contenidos y servicios que ofrecen las diferentes plataformas de contenido de esPublico, será causa de resolución inmediata del contrato, reservándose el derecho de interponer las reclamaciones que se estimen oportunas por el daño causado.

esPublico, propondrá y facilitará al usuario el contenido que este determine o que por su perfil sea más adecuado. Utilizando para ello las herramientas que la plataforma incorpora, alertas, preferencias de contenido, favoritos, recursos compartidos, accesos y cualquier otra que permita mejorar la puesta a disposición de los contenidos y recursos de la plataforma.

6. SERVICIOS PERSONALIZADOS.

Las diferentes plataformas de contenido ofrecen a determinados usuarios la posibilidad de solicitar determinados servicios.

Para acceder a los servicios personalizados, principalmente, resolución de consultas, solicitud de modelos, informes, expedientes y otros, será requisito indispensable ser Usuario con ese rol asignado por el Usuario Administrador.

Las características principales y limitaciones que definen la prestación de estos servicios, con el fin de garantizar el buen funcionamiento del mismo y su resultado, son las siguientes:

- No se admitirán dos solicitudes simultáneas de un mismo usuario con servicios personalizados, aunque vengan de plataformas, contratos o entidades diferentes,
- Las solicitudes de los diferentes servicios no podrán contener datos de carácter personal.
- esPublico se reserva el derecho a denegar discrecionalmente la resolución de una solicitud cuando se considere que excede el alcance normal del servicio,
- esPublico se compromete a la resolución de todas las solicitudes en el menor plazo posible, sin que exista en ningún caso un plazo mínimo de respuesta, que variará en función del nivel de saturación del servicio y la propia complejidad de la solicitud,
- El contenido de la resolución ofrecida es propiedad exclusiva de esPublico, que podrá explotarlo y utilizarlo en cualquier otro producto, recursos o servicio de la plataforma, pudiendo asociarlo al perfil del usuario.
- Todas las respuestas tienen un carácter meramente orientativo, parte de la información facilitada y su único valor es de mera opinión jurídica, pudiendo existir otras con mayor criterio,
- El usuario se compromete hacer un uso adecuado y proporcionado de los diferentes servicios personalizados, reservándose esPublico el derecho de establecer en cualquier momento un límite máximo de servicios personalizados por usuario/entidad/año.

7. SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS FINALES.

El servicio de soporte a usuarios se activará al inicio del contrato.

El servicio de soporte incluye un soporte multicanal y personalizado para que los usuarios de la Entidad Contratante tengan todo el apoyo necesario y la asistencia técnica en el uso y funcionamiento del servicio. Las características mínimas de este servicio de soporte serán:

- Atención telefónica directa en el número 976.300.110, disponible durante el horario laboral de lunes a viernes, de 8 a 15 horas.
- Soporte complementario de un Intelligent Routing (24 horas) que recogerá las llamadas fuera de horario, de forma que sean devueltas de forma proactiva en el horario establecido.
- Soporte de atención por correo electrónico, a través de un sistema de tickets. Este sistema permitirá a la Entidad Contratante realizar un seguimiento de la incidencia de forma detallada.

El Servicio de Soporte deberá de ser tanto pasivo como proactivo, con el objetivo de potenciar y mejorar de forma permanente el uso y las posibilidades que ofrece la PLATAFORMA DE CONTENIDOS contratada.

Atenderá las incidencias, solicitudes de información y preguntas que versen exclusivamente sobre el servicio contratado, no extendiéndose a incidencias relacionadas con materias de otro ámbito o índole.

Para garantizar el máximo nivel de calidad en la prestación del servicio de soporte a usuarios, las conversaciones telefónicas, tanto de llamadas salientes como de llamadas entrantes, podrán ser grabadas, e igualmente se custodiarán los correos electrónicos y ficheros o documentos que se nos remitan para llevar a término la prestación del servicio, pudiendo de esta forma conocer el histórico de incidencias, su desarrollo y finalización. La Entidad Contratante, legitimada por la relación laboral que mantiene con el usuario, deberá advertir a sus usuarios que en la prestación del servicio de Soporte a usuarios finales, se tratarán datos de carácter personal.

La Entidad Contratante es la única competente para determinar las personas que pueden acceder a la Plataforma de Contenido contratada y en consecuencia a utilizar el servicio de soporte a usuarios finales que este incluye. La Entidad Contratante será la responsable de mantener actualizada, de forma permanente y diligente, la lista de personas que accedan a la Plataforma de Contenido.

esPublico advierte de la gravedad en la que puede incurrir la Entidad Contratante en el caso de que no mantenga actualizada y debidamente gestionada la lista de usuarios con acceso a la Plataforma de Contenidos, pudiendo suponer un quebranto importante de seguridad en la información y la protección de los datos.

El servicio de soporte a usuarios que de forma habitual prestará el Servicio de Atención al Cliente de esPublico o de forma esporádica diferentes departamentos de la mercantil, con el objetivo de informar, formar, comunicar novedades o incidencias en la prestación del contrato, podrán enviar a

los usuarios comunicaciones por diferentes canales, correo electrónico, SMS, notificaciones emergentes en la aplicación u otros.

Con el objetivo de potenciar el uso y aprovechamiento de la PLATAFORMA DE CONTENIDOS entre los usuarios de la Entidad Contratante, esPublico, deberá de comunicar las novedades, explicar nuevas funcionalidades, corregir usabilidades erráticas, comunicar incidencias de servicio y todas acciones necesarias encaminadas a cumplir la finalidad de dar el mejor SOPORTE al usuario final. esPublico podrá utilizar cualquier herramienta del mercado, inteligencia artificial, app, canal de comunicación, video llamada, soportes de formación a distancia o presencial e igualmente podrá utilizar cualquier herramienta de análisis de usabilidad o BI (Business Intelligence), para potenciar un servicio de soporte proactivo que proponga mejoras al usuario en el manejo y aprovechamiento de la Plataforma de Contenido contratada.

8. PROTECCION DE DATOS PERSONALES DERIVADOS DE LA RELACIÓN COMERCIAL

Los datos de carácter personal que facilite la Entidad Contratante al contratar la plataforma de contenido, se integrarán en un fichero de datos informatizado propiedad de ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN S.A. de nombre "Gestión Administrativa y Económica", y podrán ser utilizados por la compañía para la gestión administrativa y económica, gestión de los cobros y pagos y facturación.

Del mismo modo, se hace expresa mención de que esPublico es la destinataria final de dichos datos personales y que los interesados podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento y portabilidad de datos, en los términos legales, mediante carta, y dirigida a la atención del Delegado de Protección de Datos:

ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN S.A. – Delegado de Protección de Datos
Plataforma Logística PLAZA - Binary Building
C/ Bari 39, planta baja CP 50197 Zaragoza
O por correo electrónico a la dirección dpd@espublico.com

9. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.

esPublico es titular de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial de sus plataformas de contenido, así como de los elementos contenidos en la misma (a título enunciativo, imágenes, sonido, audio, vídeo, software o textos; marcas o logotipos, combinaciones de colores, estructura y diseño, selección de materiales usados, programas de ordenador necesarios para su funcionamiento, acceso y uso, etc.), particularmente aquellos contenidos de carácter editorial de elaboración propia o de los generados en el ejercicio de su actividad al realizar la prestación de servicios personalizados, como resolución de consultas, solicitud de expedientes y otros, inherentes al uso de la plataforma de contenido.

Así, se entienden protegidos legalmente tanto los contenidos que son creaciones intelectuales de esPublico, como la estructura de las bases de datos, en cuanto forma de expresión de la selección o disposición de sus contenidos.

Todos los derechos reservados.

En virtud de lo dispuesto en los artículos 8 y 32.1, párrafo segundo de la Ley de Propiedad Intelectual, quedan expresamente prohibidas la reproducción, la distribución y la comunicación pública, incluida su modalidad de puesta a disposición, de la totalidad o parte de los contenidos de las páginas web de esPublico con cualquier fin, en cualquier soporte y por cualquier medio técnico, sin la autorización de esPublico. La Entidad Contratante y cada uno de sus usuarios se comprometen a respetar los derechos de Propiedad Intelectual e Industrial titularidad de esPublico. Podrá visualizar los elementos de la plataforma contratada e incluso imprimirlos, copiarlos y almacenarlos en el disco duro de su ordenador o en cualquier otro soporte físico siempre y cuando sea, única y exclusivamente, para su uso personal y privado. La Entidad Contratante y cada uno de sus usuarios deberán abstenerse de suprimir, alterar, eludir o manipular cualquier dispositivo de protección o sistema de seguridad que estuviera instalado en las plataformas de contenido cuya titularidad sea de esPublico.

La vulneración de los derechos de Propiedad Intelectual, en cualquiera de sus formas, el uso inadecuado de los recursos, contenidos o servicios de las diferentes plataformas, así como su descarga masiva, serán causas de resolución inmediata del contrato.

10. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y RESPONSABILIDAD.

esPublico no se hace responsable, en ningún caso, de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran ocasionar, a título enunciativo: errores u omisiones en los contenidos, falta de disponibilidad del portal o la transmisión de virus o programas maliciosos o lesivos en los contenidos, a pesar de haber adoptado todas las medidas tecnológicas necesarias para evitarlo.

Dentro de las disponibilidades que el estado actual de la tecnología permita, esPublico garantizará la continuidad permanente de la prestación del servicio mediante sus páginas web.

Asimismo, cuando sea razonablemente posible, advertirá al usuario de las posibles interrupciones del servicio, pero no asumirá responsabilidad alguna en relación con los posibles daños y perjuicios que pudiera ocasionar la falta de prestación del mismo.

esPublico no garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en el sistema informático o en los documentos electrónicos y ficheros del sistema informático del usuario. No obstante, esPublico velará por adoptar los medios técnicos necesarios para evitar que se produzcan estas alteraciones.

11. MODIFICACIONES.

esPublico se reserva el derecho de efectuar sin previo aviso las modificaciones que considere oportunas en sus diferentes plataformas de contenido, pudiendo cambiar, suprimir o añadir tanto los

contenidos y servicios que se presten a través de la misma como la forma en la que éstos aparezcan presentados o localizados en las diferentes plataformas.

12. ENLACES EXTERNOS.

En el caso de que en las páginas web de esPublico se dispusiesen enlaces o hipervínculos hacía otros sitios de Internet, esPublico no ejercerá ningún tipo de control sobre dichos sitios y contenidos. En ningún caso esPublico asumirá responsabilidad alguna por los contenidos de algún enlace perteneciente a un sitio web ajeno, ni garantizará la disponibilidad técnica, calidad, fiabilidad, exactitud, amplitud, veracidad, validez y constitucionalidad de cualquier material o información contenida en ninguno de dichos hipervínculos u otros sitios de Internet.

Igualmente, la inclusión de estas conexiones externas no implicará ningún tipo de asociación, fusión o participación con las entidades conectadas.

13. DERECHO DE EXCLUSIÓN.

esPublico se reserva el derecho a denegar o retirar el acceso a la plataforma de contenidos contratada y/o los servicios ofrecidos sin necesidad de preaviso, a instancia propia o de un tercero, a aquellos usuarios que incumplan las disposiciones del presente Aviso Legal o contenidas en las correspondientes Condiciones Generales o Particulares de Uso.

14. GENERALIDADES.

esPublico perseguirá el incumplimiento de las disposiciones contenidas en este Aviso Legal o en las correspondientes Condiciones Generales o Particulares de Uso, así como cualquier utilización indebida de sus diferentes plataformas de contenido ejerciendo todas las acciones civiles y penales que le puedan corresponder en Derecho.

15. MODIFICACIÓN DE LAS PRESENTES CONDICIONES Y DURACIÓN.

esPublico podrá modificar en cualquier momento las condiciones aquí determinadas, siendo debidamente publicadas, tal y como aquí aparecen las presentes; la vigencia de las condiciones irá en función de su exposición y se extenderá mientras se hallen debidamente publicadas y no sean modificadas por otras igualmente publicadas.

16. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN.

La relación entre esPublico y la Entidad Contratante se regirá por la normativa española vigente y cualquier controversia se someterá a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Zaragoza, excepto que en un acuerdo específico o mediante una relación contractual se especifique una jurisdicción diferente, legalmente aceptada por esPublico.

Anexo I

Para el tratamiento de datos personales por ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN S.A. en calidad de ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

INTRODUCCIÓN

El presente Anexo tiene por finalidad dar cumplimiento a los requerimientos establecidos en el artículo 28 del Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, en relación con la contratación de una plataforma de contenido especializada en el ámbito de la Administración Local por parte de la Entidad Contratante a la mercantil ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN S.A.

A estos efectos, sin perjuicio de las obligaciones legales de aplicación imperativa, los intervinientes suscriben el presente documento que se registrará por las siguientes,

CLÁUSULAS

PRIMERA. Garantías del encargado:

esPublico presta contractualmente el servicio o derecho de acceso a la plataforma de contenidos especializados en Administración Local para la Entidad Contratante, consistente en la puesta a disposición de diferentes contenidos y recursos editoriales, en diferentes soportes, especializados en el ámbito de la Administración Local, del derecho a su descarga para el uso de la Entidad Contratante y a la prestación de determinados servicios profesionales personalizados, tal y como recogen las Condiciones Generales de uso de las diferentes plataformas de contenido y que forman parte del contrato.

esPublico, tiene una dilatada experiencia en el tratamiento de los datos y lleva prestando este servicio desde hace más de 15 años.

SEGUNDA. Objeto del encargado del tratamiento:

Mediante las presentes cláusulas se habilita a esPublico, encargada del tratamiento, para tratar por cuenta de la Entidad Contratante, responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio de acceso a sus plataformas de contenido y la puesta a disposición de estos con distintas herramientas a cada uno de sus usuarios.

El tratamiento consistirá:

A. Todas aquellas acciones que permite a la plataforma tecnológica facilitar, mostrar, localizar los diferentes recursos y contenidos a cada uno de los usuarios de la Entidad Contratante:

1. Recogida
2. Registro
3. Estructuración
4. Modificación
5. Custodia y conservación
6. Consulta
7. Comunicación por transmisión
8. Interconexión
9. Comunicación
10. Análisis de uso
11. Herramientas de Inteligencia artificial, asistentes, BI y predictivas.
9. Y todas aquellas necesarias para prestar el servicio con la mayor calidad

B. Todas aquellas acciones necesarias para prestar el servicio de SOPORTE A USUARIOS FINALES, regulado en la cláusula 7 de las presentes condiciones de uso, siendo las más relevantes en ambos casos:

1. Recogida
2. Grabación de voz
3. Registro
4. Estructuración
5. Modificación
6. Custodia y conservación
7. Consulta
8. Comunicación
9. Análisis de uso
10. Asistencia virtual
11. Herramientas predictivas
12. Y todas aquellas necesarias para prestar el servicio de soporte correctamente

TERCERA. Identificación de la información afectada.

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, LA Entidad Contratante, responsable del tratamiento, pone a disposición de esPublico, encargada del tratamiento la siguiente información:

a. Legitimación del responsable: Relación Laboral

Datos personales de los usuarios, que la Entidad Contratante o los propios usuarios, darán de alta en LA PLATAFORMA DE CONTENIDO o que se utilizarán para la prestación del servicio de soporte a usuarios finales.

CUARTA. Duración.

El presente acuerdo tiene una duración idéntica a la del contrato de la PLATAFORMA DE CONTENIDOS.

A la finalización del contrato, ambas partes acuerdan, que todos los datos que obren en poder de esPublico, generados en la plataforma de contenido o en la prestación del servicio de soporte, regulado en la cláusula 7 de las presentes condiciones de uso, serán destruidos o devueltos a la Entidad Contratante, a elección de ésta última, salvo una copia debidamente bloqueada, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

Una vez finalizado el contrato, si antes o durante el plazo de tres meses posteriores a la finalización del contrato, no hubiere indicación escrita por el representante legal de la entidad contratante o responsable del contrato a este respecto, esPublico optará por destruirlos en su totalidad, salvo una copia debidamente bloqueada, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

El acceso a la información bloqueada deberá de estar justificada, documentarse y evidenciarse, siendo el Delegado de Protección de Datos o el responsable de Seguridad de esPublico, los que autoricen y supervisen dicho acceso.

Una vez finalizada la duración del contrato, el tratamiento de los datos personales de los usuarios por parte de esPublico, sólo se podrá realizar obteniendo el CONSENTIMIENTO EXPRESO del interesado.

QUINTA. Obligaciones del encargado del tratamiento.

esPublico y todo su personal, se obliga:

- 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 o intereses propios.
- b. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento.

Si el encargado del tratamiento considera que alguna de la instrucciones infringe el Reglamento General de Protección de Datos o cualquier normativa en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.

- c. esPublico cuenta con la experiencia suficiente para ofrecer garantías suficientes al responsable del tratamiento en materia de seguridad, tanto desde el punto de vista del Marco Organizativo, el Marco Operacional y las propias Medidas de Protección.
- 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 del tratamiento podrá comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de conformidad 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 propios datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

e. SUBCONTRATACIONES:

Dada la naturaleza del servicio, la Entidad Contratante otorga una autorización de carácter general a esPublico para subcontratar a terceros, con el objetivo de que el servicio cuente con las mayores garantías, siendo estos subcontratistas obligados igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este contrato, dictadas por el responsable al encargado del tratamiento.

esPublico, informará de forma permanente en este anexo de las subcontrataciones que tenga encargadas y se compromete a comunicar previamente por escrito a la Entidad Contratante de la incorporación de nuevos subcontratistas o sustitución de otros. La Entidad Contratante podrá, en un plazo de diez días naturales, oponerse a dichos cambios. La oposición a dichos cambios la deberá de manifestar por escrito el representante legal de la Entidad Contratante.

Dada la naturaleza del servicio y la forma en la que se presta, como solución estándar de mercado que utilizan muchas entidades, que hace imposible adaptaciones personalizadas o que supondría limitar evoluciones necesarias, en caso de oposición a cambios en la subcontratación, ambas partes acuerdan que cualquiera de ellas podrá resolver el contrato, sin que se incurra en ninguna indemnización, penalidad o responsabilidad.

En la actualidad esPublico tiene acuerdos con proveedores para la subcontratación de los siguientes servicios:

- Administración de Sistemas informáticos

La administración de sistemas y el servicio de medidas de seguridad de los servidores donde se almacenan los datos es realizada por la empresa **lubaris Info 4 Media S.L.** con CIF n.º B-99055261 y domicilio social en C/ Bari, 39 (Edif. Binary Building) CP 50.197 de Zaragoza.

- Servicio de desarrollo, testing y de soporte de incidencias técnicas

El servicio de desarrollo y de soporte de incidencias técnicas es realizado por la empresa **Espublico Tecnología SL**, con CIF nº B99498313 y domicilio social en C/ Bari, 39 Plana 2ª, (Edif. Binary Building) CP 50.197 de Zaragoza.

- Servicios de telecomunicaciones

El servicio de telecomunicaciones es realizado por la empresa **Teléfono Soluciones de Informática y Comunicaciones S.L.** con CIF A-78053147 con domicilio social en Ronda de la Comunicación S/N, Distrito C – Edificio Norte 2, 28.050 Madrid.

- Servicios de soporte a usuarios y comunicaciones con estos

El servicio de soporte es realizado utilizando los siguientes servicios:

- **Zendesk, Inc.** con domicilio social 1019 Market Street, San Francisco, CA 94.103: Gestión del servicio de soporte a usuarios. La empresa Zendesk ha certificado su cumplimiento con el marco Safe Harbor entre Estados Unidos y la Unión Europea y Estados Unidos y Suiza, según lo estipulado por el Departamento de Comercio de Estados Unidos. Zendesk y las otras entidades que comprenden el Grupo Zendesk se han comprometido a cumplir con los principios estipulados en este marco en lo relacionado con la recopilación, el uso y la retención de datos personales de residentes de países miembros de la Unión Europea y Suiza, además de los principios relacionados de notificación, elección, transferencia ulterior, seguridad, integridad de datos, acceso y cumplimiento. Si desea más información sobre el programa Safe Harbor y si desea ver la certificación de Zendesk, consulte <http://www.export.gov/safeharbor/>
- **Mailchimp**, operada por el grupo The Rocket Science Group LLC con domicilio en Georgia, 675 Ponce De Leon Ave NE, Suite 5000, Atlanta, Georgia 30308: Envío de comunicaciones de incidencias, novedades o información relacionadas con la Plataforma de Contenidos contratada.
- **SMSArena**, para el envío de comunicaciones de incidencias, novedades, resolución de consultas o envíos de expedientes y modelos.
- **EvolMind S.L.** (en adelante EvolMind), con domicilio en calle Bari 31 Edificio Technocenter Oficina 318, 50.197 Zaragoza, como plataforma de teleformación.

La Entidad Contratante, conectora de la necesidad de subcontratar para la mayor garantía en la prestación del servicio, manifiesta expresamente su conformidad con la subcontratación de los servicios anteriormente relacionados.

El subcontratado, que igualmente tiene la condición de encargado del tratamiento, está obligado a cumplir con las instrucciones del encargo que dicte el responsable o Entidad Contratante.

- 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 informar convenientemente.
- h. Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el punto g.
- i. Garantizar la información y 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:
 - i. Acceso, rectificación, supresión y oposición
 - ii. Limitación del tratamiento
 - iii. Portabilidad de datos
 - iv. A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, incluida la elaboración de perfiles.
- k. Cuando las personas afectadas ejerzan cualquiera de los derechos descritos en el apartado anterior ante el encargado del tratamiento, esPublico, deberá de comunicarlo al Representante

Legal de la Entidad Contratante, debiendo ser esta comunicación inmediata, junto con la información relevante para resolver la solicitud.

- l. El responsable del tratamiento, la Entidad Contratante, deberá de facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de datos.
- m. Sobre la notificación de violaciones de la seguridad de los datos. El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 48 horas, a través de su representante legal, 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 comunicación y documentación de la incidencia.

El encargado del tratamiento comunicará en el menor tiempo posible las violaciones de la seguridad de los datos a la Autoridad de Protección de Datos.
- n. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- o. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- p. Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones, así como la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.
- q. esPublico tiene designado un Delegado de Protección de Datos, con el que podrá contactar la Entidad Contratante o RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO en la dirección de correo dpd@espublico.com, o bien llamando al teléfono 976 300 110

SEXTA. Obligaciones del responsable del tratamiento.

El responsable del tratamiento deberá de realizar una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el encargado.

El responsable del tratamiento deberá de velar, de forma previa y durante todo el contrato, por el tratamiento adecuado de los datos y el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.

El encargado podrá consultar, supervisar, incluso inspeccionar o realizar auditorías al encargado del tratamiento.