



Las Normas Corporativas  
Vinculantes de BMC Software  
sobre la Protección de Datos  
Personales por Responsables y  
Encargados del Tratamiento

4 de agosto de 2015

# Índice

INTRODUCCIÓN	2
PARTE I: ANTECEDENTES Y ACCIONES	3
PARTE II: BMC COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	5
PARTE III: BMC COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO	14
PARTE IV: ANEXOS	25
ANEXO 1	25
ANEXO 2	31
ANEXO 3	35
ANEXO 4	39
ANEXO 5	43
ANEXO 6	46
ANEXO 7	48

## INTRODUCCIÓN

Estas Normas Corporativas Vinculantes de BMC Software sobre la Protección de Datos Personales por Responsables y Encargados del Tratamiento (la “**Política**”) establecen el enfoque de BMC Software (“**BMC**”) acerca del cumplimiento de la legislación europea en materia de protección de datos y específicamente sobre las transferencias de datos de carácter personal entre miembros del grupo BMC (“**Miembros del Grupo**”) (una lista de los cuales puede consultarse en [www.bmc.com](http://www.bmc.com)).

BMC debe cumplir y respetar la Política a la hora de recoger y utilizar los datos personales. En concreto, la Política describe los estándares que deben aplicar los Miembros del Grupo cuando transfieran internacionalmente los datos personales, ya sea a otros Miembros del Grupo o a proveedores de servicios externos, y si los Miembros del Grupo transmiten datos personales para sus propios fines o cuando presten servicios a terceros responsables del tratamiento.

Las transferencias de datos personales tienen lugar entre Miembros del Grupo durante el curso normal de las actividades de negocio y dichos datos pueden ser almacenados en bases de datos centralizadas, accesibles para los Miembros del Grupo desde cualquier lugar del mundo.

La Política es de aplicación a todos los datos personales de trabajadores, clientes, revendedores, proveedores, proveedores de servicios u otros terceros, tanto pasados como actuales y potenciales, donde quiera que hayan sido recogidos y utilizados en relación con las actividades empresariales de BMC y su gestión laboral.

La Política no sustituye ningún requisito específico en materia de protección de datos, que pudiera ser aplicable a un área o función empresarial.

La Política será publicada en la página web de BMC Software, Inc. accesible desde: [www.bmc.com](http://www.bmc.com)

## PARTE I: ANTECEDENTES Y ACCIONES

- ¿QUÉ ES LA LEGISLACIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS?

La legislación europea<sup>1</sup> en materia de protección de datos otorga a las personas determinados derechos en relación con la forma en que se utilizan sus “**datos personales**”<sup>2</sup>. Si las organizaciones no cumplen con la legislación en materia de protección de datos podrán estar sujetas a sanciones y penalizaciones impuestas por las autoridades de protección de datos y los tribunales. Cuando BMC recoge y usa los datos personales de sus trabajadores, clientes, revendedores, proveedores, proveedores de servicios y otros terceros, tanto pasados como actuales y potenciales, esta actividad, así como los datos personales en cuestión, estarán cubiertos y regulados por la legislación en materia de protección de datos.

En virtud de la legislación en materia de protección de datos, cuando una organización recoge, usa o transfiere datos personales para sus propios fines, dicha organización será considerada como **responsable del tratamiento** de dichos datos y, en consecuencia, será la principal responsable del cumplimiento de los requisitos legales. Por otra parte, cuando una organización trata datos personales en nombre de un tercero (por ejemplo, para prestar un servicio), dicha organización será considerada como **encargado del tratamiento** de los datos y el tercero será el principal responsable del cumplimiento de los requisitos legales. La Política describe la forma en la cual BMC cumplirá la legislación en materia de protección de datos con respecto al tratamiento efectuado tanto en su calidad de responsable como de encargado del tratamiento.

- ¿CÓMO AFECTA LA LEGISLACIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS A BMC A NIVEL INTERNACIONAL?

La legislación europea en materia de protección de datos prohíbe la transferencia de datos personales a países fuera de Europa que no garanticen un nivel adecuado de protección de datos. Algunos de los países en los que opera BMC no son considerados por las autoridades europeas de protección de datos como países que proporcionan un nivel adecuado para la protección de los derechos de privacidad de las personas.

- ¿QUÉ HACE BMC AL RESPECTO?

BMC debe tomar medidas adecuadas para garantizar que usa los datos personales a nivel internacional de una forma segura y legal. La finalidad de la Política, por lo tanto, es aquella de establecer un marco que satisfaga los estándares recogidos en la legislación europea en materia de protección de datos y, como consecuencia, proporcionar un nivel adecuado de protección para todos los datos personales usados y recogidos en Europa y transferidos por Miembros del Grupo ubicados dentro de Europa a los Miembros del Grupo ubicados fuera de Europa.

BMC aplicará la Política de forma global y en **todos los casos** en los que BMC trate datos personales, tanto de forma manual como mediante medios automatizados, cuando dichos

---

<sup>1</sup> A efectos de esta Política las referencias a Europa deben entenderse al EEE (es decir, los Estados Miembros de la UE más Noruega, Islandia y Liechtenstein) y Suiza.

<sup>2</sup> Datos personales significa toda información sobre una persona física identificada o identificable de acuerdo con la definición de “datos personales” prevista en la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (disponible en <http://eur-lex.europa.eu/>).

datos personales se refieran a trabajadores, clientes, revendedores, proveedores, proveedores de servicios y otros terceros, tanto pasados como actuales y potenciales. La Política es aplicable a todos los Miembros del Grupo y sus trabajadores a nivel mundial y exige que:

- Los Miembros del Grupo que recojan, usen o transfieran datos personales en calidad de responsables del tratamiento deben cumplir la **Parte II** de la Política junto con los procedimientos prácticos establecidos en los anexos de la **Parte IV** de la Política; y
- Los Miembros del Grupo que recojan, usen o transfieran datos personales para prestar servicios a un tercero en calidad de encargados del tratamiento, o que presten un servicio a otros Miembros del Grupo en tal calidad, deben cumplir la **Parte III** de la Política junto con los procedimientos prácticos establecidos en los anexos de la **Parte IV** de la Política.

Algunos Miembros del Grupo podrán actuar tanto como responsables así como encargados del tratamiento y, por lo tanto, deberán cumplir las Partes II, III y IV de la Política, según proceda.

#### • INFORMACIÓN ADICIONAL

Si usted tiene alguna pregunta en relación con lo dispuesto en la Política, sus derechos de conformidad con la misma o cualquier otra cuestión relativa a la protección de datos puede contactar con el Responsable Global de Privacidad de BMC en la dirección que se indica a continuación, quien resolverá la cuestión o la remitirá a la persona o el departamento adecuado dentro de BMC.

**Richard Montbeyre, Responsable Global de Privacidad**  
**Teléfono: +33 (0)1.57.00.63.81**  
**E-mail: [privacy@bmc.com](mailto:privacy@bmc.com)**  
**Dirección: Cœur Défense - Tour A, 10<sup>ème</sup> étage, 100 Esplanade du Général de Gaulle, 92931 Paris La Défense Cedex**

El Responsable Global de Privacidad es el responsable de garantizar que los cambios en la Política sean notificados a los Miembros del Grupo y a las personas cuyos datos personales sean tratados por BMC. Si usted no está satisfecho con la forma en que BMC ha usado sus datos personales, BMC pone a su disposición un procedimiento separado para la tramitación de quejas, según se describe en la Parte IV, Anexo 5.

## PARTE II: BMC COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

La Parte II de la Política se aplica en todos los casos en los que un Miembro del Grupo recoge, usa y transfiere datos personales como responsable del tratamiento.

La Parte II de la Política se divide en tres secciones:

- **La Sección A** recoge los principios básicos de la legislación europea en materia de protección de datos que deben observar los Miembros del Grupo a la hora de recoger, usar y transferir datos personales como responsables del tratamiento.
- **La Sección B** recoge los compromisos prácticos asumidos por BMC frente a las autoridades europeas de protección de datos en relación con la Política.
- **La Sección C** describe los derechos de tercero beneficiario que BMC ha concedido a las personas con arreglo a la Parte II de la Política.

### • SECCIÓN A: PRINCIPIOS BÁSICOS

#### NORMA 1 – CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN LOCAL

**Norma 1 – Primero y ante todo BMC cumplirá la legislación local, en los casos en que exista.**

Como organización, BMC cumplirá cualquier legislación aplicable en materia de datos personales (p.ej. en Europa, la legislación local que transpone la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, con sus modificaciones o sustituciones) y garantizará que siempre que se recojan y utilicen datos personales se haga de conformidad con la legislación local.

En caso de que no haya legislación o ésta no reúna los criterios establecidos en la Política, la posición de BMC consistirá en tratar los datos personales ajustándose a lo dispuesto en la Política.

#### NORMA 2 – GARANTIZAR LA TRANSPARENCIA Y UTILIZAR LOS DATOS PERSONALES ÚNICAMENTE PARA UNA FINALIDAD CONOCIDA

**Norma 2A – BMC explicará a los interesados, en el momento en que se recojan sus datos personales, cómo se van a utilizar dichos datos.**

BMC garantizará que se les comunique a los interesados de forma clara y comprensible (normalmente por medio de una declaración de tratamiento justo de datos de fácil acceso) cómo se van a usar sus datos personales. La información que BMC tiene que facilitar a los interesados incluye toda la información necesaria según las circunstancias para garantizar que el tratamiento de los datos personales es correcto, incluyendo lo siguiente:

- la identificación del responsable del tratamiento y sus datos de contacto;
- información sobre los derechos de acceso y rectificación de sus datos personales, que le corresponden al interesado;
- los usos y las comunicaciones efectuadas con respecto a sus datos personales (incluyendo los usos y comunicaciones secundarios de los datos); y
- los destinatarios o las categorías de destinatarios de sus datos personales.

Esta información se facilitará cuando BMC obtenga datos personales del interesado o, si no es factible hacerlo en el momento de la recogida, tan pronto como sea posible. BMC cumplirá esta Norma 2A a menos que haya una base legítima para no hacerlo (por ejemplo, en los casos en que sea necesario para salvaguardar la seguridad o defensa nacional, para la prevención o detección de delitos, procedimientos legales o en los demás casos previstos por la ley).

**Norma 2B – BMC únicamente obtendrá y utilizará datos personales para aquellos fines que sean conocidos por el interesado o que se encuentren dentro de sus expectativas y que sean pertinentes para BMC.**

La Norma 1 establece que BMC cumplirá cualquier legislación aplicable relativa a la recogida de datos personales. Esto significa que, en los casos en que BMC recoja datos personales en Europa y la legislación local disponga que BMC sólo puede recoger y utilizar dichos datos con fines específicos y legítimos y no puede utilizarlos de una manera que sea incompatible con dichos fines, BMC cumplirá dichas obligaciones.

Con arreglo a la Norma 2B, BMC identificará y dará a conocer los fines con los que se van a utilizar los datos personales (incluyendo los usos y comunicaciones secundarias de los datos) cuando se obtengan dichos datos o, si no es factible hacerlo en el momento de la recogida, tan pronto como sea posible, salvo que haya una base legítima para no hacerlo según lo descrito en la Norma 2A.

**Norma 2C – BMC únicamente podrá tratar datos personales recogidos en Europa con un fin distinto o nuevo si tiene una base legítima para hacerlo en consonancia con la legislación aplicable del país europeo en el que se recogieron los datos personales.**

Si BMC recoge datos personales con un fin específico de conformidad con la Norma 1 (comunicándolo al interesado a través de la correspondiente declaración de tratamiento justo) y posteriormente BMC desea usar los datos con un fin distinto o nuevo, dicho cambio será puesto en conocimiento de las personas afectadas a menos que:

- se encuentre dentro de sus expectativas y puedan expresar sus preocupaciones; o
- haya una base legítima para no hacerlo en consonancia con la legislación aplicable del país europeo en el que se recogieron los datos personales.

En determinados casos, por ejemplo, en los cuales el tratamiento es de datos personales de carácter sensible, o cuando BMC considere que el tratamiento no está dentro de las expectativas razonables de una persona, es posible que sea necesario el consentimiento del interesado con respecto a los nuevos usos o comunicaciones.

### **NORMA 3 – GARANTIZAR LA CALIDAD DE LOS DATOS**

**Norma 3A – BMC mantendrá los datos personales exactos y actualizados.**

Para garantizar que los datos personales conservados por BMC son exactos y están actualizados, BMC recomienda activamente a los interesados que le informen cuando dichos datos cambien.

**Norma 3B – BMC únicamente conservará los datos personales durante el tiempo necesario para cumplir los fines para los que fueron recogidos y tratados.**

BMC cumplirá las políticas y los procedimientos de conservación de ficheros de BMC, con sus revisiones y actualizaciones.

**Norma 3C – BMC conservará únicamente aquellos datos personales que sean adecuados, pertinentes y no excesivos.**

BMC identificará la cantidad mínima de datos personales que sea necesaria para cumplir adecuadamente sus fines.

#### **NORMA 4 – TOMAR MEDIDAS DE SEGURIDAD ADECUADAS**

**Norma 4A – BMC se ajustará a sus políticas de seguridad.**

BMC implementará las medidas técnicas y organizativas adecuadas, para la protección de los datos personales contra la destrucción, accidental o ilícita, la pérdida accidental y contra la alteración, la difusión o el acceso no autorizados, en particular cuando el tratamiento incluya la transmisión de datos a través de una red, y contra cualquier otra forma de tratamiento ilícito. A este fin, BMC cumplirá los requisitos de las políticas de seguridad en vigor dentro del grupo, con sus revisiones y actualizaciones, junto con cualesquiera otros procedimientos de seguridad aplicables a un área o función empresarial. BMC implementará y cumplirá las políticas de notificación de incidencias según lo dispuesto en la legislación aplicable en materia de protección de datos.

**Norma 4B – BMC garantizará que sus proveedores de servicios adopten también medidas de seguridad adecuadas y equivalentes.**

La legislación europea exige expresamente que, en los casos en que un proveedor de un servicio (actuando como encargado del tratamiento) para cualquiera de las entidades de BMC, tenga acceso a los datos personales de trabajadores, clientes, revendedores, proveedores, proveedores de servicios y otros terceros, tanto pasados como actuales y potenciales, se imponen obligaciones contractuales estrictas y por escrito en relación con la seguridad de dichos datos, en cumplimiento de la legislación aplicable del país europeo en el que se hayan recogido los datos, con el fin de garantizar que dichos proveedores de servicios actúan solamente siguiendo las instrucciones de BMC cuando utilicen dichos datos y que aplican las medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas para salvaguardar los datos personales.

#### **NORMA 5 – RESPETO A LOS DERECHOS DE LOS INTERESADOS**

**Norma 5A – BMC estará adherido al Procedimiento de Solicitud de Acceso por los Interesados y responderá a las consultas o solicitudes formuladas por los**

**interesados en relación con sus datos personales de conformidad con la legislación aplicable.**

Los interesados tienen derecho (en virtud de una solicitud por escrito a BMC, según proceda) a que se les facilite una copia de los datos personales que se conserven sobre ellos (incluyendo datos conservados tanto en ficheros electrónicos como también en papel). Esto se conoce como derecho de acceso del interesado, en la legislación europea sobre protección de datos. BMC seguirá los pasos establecidos en el Procedimiento de Solicitud de Acceso por los Interesados (véase el Anexo 1) en relación con las solicitudes de acceso de los interesados con respecto a sus datos personales.

**Norma 5B – BMC tramitará las solicitudes para la eliminación, rectificación o cancelación de los datos personales incorrectos o para la oposición al tratamiento de datos personales con arreglo al Procedimiento de Solicitud de Acceso por los Interesados.**

Los interesados tienen derecho a solicitar la rectificación, la eliminación, la cancelación o la compleción, según el caso, de sus datos personales que aparecen como incorrectos o incompletos y, en determinadas circunstancias, a oponerse al tratamiento de sus datos personales. BMC seguirá los pasos establecidos en el Procedimiento de Solicitud de Acceso por los Interesados (véase el Anexo 1) en tales circunstancias.

## **NORMA 6 – GARANTIZAR LA PROTECCIÓN ADECUADA EN LAS TRANSFERENCIAS TRANSFRONTERIZAS**

**Norma 6 – BMC no transmitirá datos personales a terceros ajenos a BMC sin garantizar una protección adecuada de los datos con arreglo a los estándares establecidos en la Política.**

En principio, las transferencias transfronterizas de datos personales a terceros fuera de las entidades de BMC no están permitidas sin que se den los pasos adecuados, tales como la suscripción de cláusulas contractuales que protejan los datos personales que se transfieren.

## **NORMA 7 – SALVAGUARDAR EL USO DE DATOS PERSONALES DE CARÁCTER SENSIBLE**

**Norma 7A – BMC únicamente usará datos personales de carácter sensible en caso de que sea absolutamente necesario.**

Los datos personales de carácter sensible son los datos relativos al origen racial o étnico, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o de otro tipo, la pertenencia a sindicatos laborales, la salud, la vida sexual y las condenas penales de una persona. BMC valorará si los datos personales de carácter sensible son necesarios para el uso propuesto y cuándo es absolutamente necesario en el contexto de sus actividades de negocio.

**Norma 7B – BMC únicamente utilizará datos sensibles recogidos en Europa en los casos en que se haya obtenido el consentimiento expreso del interesado, a menos que BMC tenga una base alternativa legítima para hacerlo de conformidad con la legislación aplicable del país europeo en el que se hayan obtenido los datos.**

En principio, los interesados deben otorgar su consentimiento expreso para que BMC pueda recoger y utilizar sus datos personales de carácter sensible, salvo que BMC esté obligado a hacerlo por las leyes locales o tenga otra base legítima para hacerlo de conformidad con la legislación aplicable del país en el que se hayan obtenido los datos. Este consentimiento para usar datos sensibles debe ser auténtico y libremente otorgado.

## **NORMA 8 – LEGITIMAR EL MARKETING DIRECTO**

**Norma 8 – BMC permitirá a sus clientes oponerse a la recepción de información de marketing.**

Todas las personas tienen el derecho a oponerse, sin cargo alguno, al uso de sus datos personales con fines de marketing directo, y BMC dará cumplimiento a todas las solicitudes de baja a estos efectos.

## **NORMA 9 – DECISIONES INDIVIDUALES AUTOMATIZADAS**

**Norma 9 – En los casos en que se tomen decisiones por medios automáticos, los interesados tendrán derecho a conocer la lógica utilizada en la decisión y BMC tomará las medidas necesarias para proteger los intereses legítimos de los interesados.**

Existen requisitos particulares en vigor con arreglo a la legislación europea en materia de protección de datos con el fin de garantizar que ninguna evaluación de una persona, o decisión en relación con la misma, que le afecte de forma significativa, pueda basarse exclusivamente en el tratamiento automatizado de datos personales,

a menos que se tomen medidas para proteger los intereses legítimos de los interesados.

- SECCIÓN B: COMPROMISOS PRÁCTICOS

#### **Norma 10 – CUMPLIMIENTO**

**Norma 10 – BMC contará con personal adecuado y soporte para garantizar y supervisar el cumplimiento de la privacidad en toda la empresa.**

BMC ha designado un Responsable Global de Privacidad, que forma parte del Equipo Principal de Privacidad, para supervisar y garantizar el cumplimiento de la Política. El Equipo Principal de Privacidad recibe el soporte de los responsables legales y de cumplimiento a nivel regional y nacional, quienes son los responsables de supervisar y hacer posible el cumplimiento de la Política día a día. En el Anexo 2 se recoge un resumen de las funciones y responsabilidades del equipo de privacidad de BMC.

#### **NORMA 11 – FORMACIÓN**

**Norma 11 – BMC impartirá formación adecuada a los trabajadores que tengan acceso permanente o regular a datos personales, o que participen en la recogida de datos personales o en el desarrollo de herramientas utilizadas para el tratamiento de datos personales de conformidad con los Requisitos de Formación en materia de Privacidad adjuntos como Anexo 3.**

#### **NORMA 12 – AUDITORÍA**

**Norma 12 – BMC cumplirá el Protocolo de Auditoría de las Normas Corporativas Vinculantes sobre la Protección de Datos Personales por Responsables y Encargados del Tratamiento que se recoge en el Anexo 4.**

#### **NORMA 13 – GESTIÓN DE QUEJAS**

**Norma 13 – BMC cumplirá el Procedimiento de Gestión de Quejas de las Normas Corporativas Vinculantes sobre la Protección de Datos Personales por Responsables y Encargados del Tratamiento, que se recoge en el Anexo 5.**

#### **NORMA 14 – COOPERACIÓN CON LAS AUTORIDADES DE PROTECCIÓN DE DATOS**

**Norma 14 – BMC cumplirá el Procedimiento de Cooperación de las Normas Corporativas Vinculantes sobre la Protección de Datos Personales por Responsables y Encargados del Tratamiento, que se recoge en el Anexo 6.**

## NORMA 15 – ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA

Norma 15 – BMC cumplirá el Procedimiento de Actualización de las Normas Corporativas Vinculantes sobre la Protección de Datos Personales por Responsables y Encargados del Tratamiento, que se recoge en el Anexo 7.

## NORMA 16 – ACTUACIÓN EN LOS CASOS EN LOS CUALES LA LEGISLACIÓN NACIONAL IMPIDE EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA

Norma 16A – BMC garantizará que, en los casos en los cuales estime que la legislación aplicable le impide cumplir sus obligaciones en virtud de la Política o dicha legislación tiene un efecto sustancial sobre su capacidad para cumplir la Política, informará de inmediato al Responsable Global de Privacidad, salvo que lo tenga prohibido por una autoridad judicial.

Norma 16B – BMC garantizará que, en caso de que haya un conflicto entre la legislación aplicable y la Política, el Equipo Principal de Privacidad, junto con el departamento jurídico, en su caso, tomará una decisión responsable sobre las medidas a tomar y consultará a la autoridad de protección de datos competente en caso de duda.

- SECCIÓN C: DERECHOS DE TERCERO BENEFICIARIO

La legislación europea en materia de protección de datos establece que los trabajadores, clientes, revendedores, suministradores, proveedores de servicios de BMC y otros terceros, tanto pasados como actuales y potenciales, cuyos datos personales sean recogidos y/o utilizados en Europa por un Miembro del Grupo en calidad de responsable del tratamiento (la "**Entidad Exportadora**") y transmitidos a un Miembro del Grupo ubicado fuera de Europa (la "**Entidad Importadora**") deben tener la posibilidad de beneficiarse de determinados derechos para hacer cumplir los compromisos recogidos en la Introducción de la Política, Parte II y en los anexos de la Parte IV, de acuerdo con lo siguiente:

- *Quejas:* Los interesados podrán formular quejas frente a un Miembro Europeo del Grupo y/o una autoridad europea de protección de datos en el país de la Entidad Exportadora;
- *Procedimiento:* Los interesados podrán iniciar un procedimiento contra una Entidad Exportadora ante los juzgados o tribunales del país de la Entidad Exportadora desde la cual se transfirieron los datos personales con el fin de obtener el cumplimiento por parte de BMC de la Introducción de la Política y de las Partes II y IV de la misma; y/o

- *Responsabilidad:* Los interesados podrán reclamar una compensación adecuada ante una Entidad Exportadora, incluyendo la subsanación de cualquier incumplimiento de la Introducción de la Política y/o de las Partes II y IV de la misma por parte de cualquier Entidad Importadora y, en su caso, percibir una indemnización de una Entidad Exportadora por los daños y perjuicios sufridos como consecuencia de un incumplimiento de la Introducción de la Política y/o de las Partes II y IV de la misma, con arreglo a la decisión de un órgano judicial u otra autoridad competente.
- *Transparencia:* Los interesados también tienen derecho a obtener una copia de la Política y del acuerdo intragrupo celebrado por BMC en relación con la Política.

En el supuesto de que se formule una reclamación en la que se manifiesta que un interesado ha sufrido daños y perjuicios, y en caso de que dicho interesado pueda demostrar que es probable que los daños y perjuicios hayan sido causados por un incumplimiento de la Introducción de la Política o de las Partes II y IV de la misma, BMC acepta que la carga de la prueba de demostrar que una Entidad Importadora no es responsable del incumplimiento, o de que no se ha producido dicho incumplimiento, corresponderá a la Entidad Exportadora que transfirió los datos personales a dicha Entidad Importadora en virtud de la Parte II de la Política.

## PARTE III: BMC COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

La Parte III de la Política se aplica en todos los casos en los que BMC recoja, use o transfiera datos personales en calidad de encargado del tratamiento en nombre de otro Miembro del Grupo, o en nombre de un tercero en virtud de un contrato que certifique por escrito una situación en la que el tercero será responsable del tratamiento (designado como el “**Ciente**” en la Política).

Las áreas principales en las que BMC actúa como encargado del tratamiento comprenden el suministro de productos de software como servicio.

Cuando BMC actúe como encargado del tratamiento, sus Clientes europeos continuarán siendo responsables del cumplimiento de la legislación europea en materia de protección de datos. Algunas de las obligaciones en materia de protección de datos se traspasan a BMC a través de los contratos que BMC mantenga con sus Clientes, por lo que si BMC incumple las condiciones de sus contratos con sus Clientes, estos a su vez podrían estar incumpliendo la legislación aplicable en materia de protección de datos. En ese sentido, BMC podría enfrentarse a una demanda por incumplimiento de contrato que podría derivar en el pago de una indemnización u otras reparaciones judiciales. En concreto, si un Cliente demostrase haber sufrido un daño o perjuicio, y que probablemente ese daño o perjuicio tuviese lugar a causa del incumplimiento de la Parte III de la Política (o cualquiera de los compromisos previstos en la Introducción a la Política o los anexos de la Parte IV de la Política (según proceda)) por parte de un Miembro del Grupo no europeo o un tercero subencargado del tratamiento establecido fuera de Europa, ese Cliente estará legitimado para exigir contra BMC el cumplimiento de esta Política cuando exista una obligación expresa por parte de BMC de cumplirla en virtud del contrato que mantenga con ese Cliente. En tales casos, el Miembro del Grupo que acepte la responsabilidad (a saber, el Miembro del Grupo que tenga la condición de parte de un contrato con el Cliente) estará obligado a demostrar que un Miembro del Grupo (o un tercero subencargado del tratamiento) establecido fuera de Europa no es responsable del incumplimiento o que no existió dicho incumplimiento.

Aunque dependerá de cada uno de los Clientes de BMC decidir si los compromisos asumidos por BMC en la Parte III de la Política proporcionan garantías adecuadas para los datos personales que se transfieran a BMC de conformidad con las condiciones de su contrato con BMC, BMC aplicará la Parte III de la Política siempre que actúe como encargado del tratamiento para un Cliente. Cuando los Clientes de BMC estén conformes con que la Política presta garantías adecuadas, se incorporará al contrato con ese Cliente una copia de la Introducción a la Política, de la Parte III y de la Parte IV de la Política. Si un Cliente de BMC optase por no aceptar la Parte III

de la Política, el Cliente será responsable de implementar otras garantías adecuadas que protejan los datos personales.

La Parte III de la Política se divide en tres secciones:

- La Sección A recoge los principios básicos que BMC debe respetar a la hora de recoger y usar datos personales como encargado del tratamiento.
- La Sección B recoge los compromisos prácticos asumidos por BMC frente a las autoridades europeas de protección de datos a la hora de recoger y usar datos personales.
- La Sección C describe los derechos de tercero beneficiario que BMC ha otorgado a las personas en su calidad de encargado del tratamiento con arreglo a la Parte II de la Política.

- SECCIÓN A: PRINCIPIOS BÁSICOS

### **NORMA 1 – CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN LOCAL**

**Norma 1A – BMC garantizará que el cumplimiento de la Parte III de la Política no entre en conflicto con las leyes aplicables en materia de protección de datos, si existen.**

En la medida en que exista una legislación aplicable en materia de protección de datos que exija un nivel más alto de protección, BMC reconoce que esta prevalecerá sobre la Parte III de la Política.

**Norma 1B – BMC cooperará con el responsable del tratamiento, asistiéndole en el cumplimiento de sus obligaciones previstas en la legislación en materia de protección de datos en un plazo razonable y en la medida de lo razonablemente posible.**

En un plazo razonable y en la medida de lo razonablemente posible, así como en función de lo que exijan los contratos con sus Clientes, BMC asistirá a dichos Clientes en el cumplimiento de sus obligaciones como responsables del tratamiento derivadas de la legislación aplicable en materia de protección de datos. Esto podría incluir, por ejemplo, el seguimiento de instrucciones de sus Clientes, cuando lo exijan las condiciones de sus contratos con su Cliente, al objeto de prestarles asistencia en el

cumplimiento de la obligación individual del Cliente de mantener exactos y actualizados los datos personales.

## **NORMA 2 – GARANTIZAR LA TRANSPARENCIA Y UTILIZAR LOS DATOS PERSONALES ÚNICAMENTE PARA UNA FINALIDAD CONOCIDA**

**Norma 2A – BMC asistirá a un responsable del tratamiento, en la medida de lo razonablemente posible, en el cumplimiento de la obligación de explicar a los interesados cómo se van a usar esos datos.**

Los Clientes de BMC están obligados a explicar a los interesados, en el momento en que se recojan sus datos personales o poco tiempo después, cómo se van a usar dichos datos. Normalmente, esto se llevará a cabo por medio de una declaración, fácilmente accesible, sobre el tratamiento leal de los datos.

BMC proporcionará a sus Clientes la asistencia e información que se pueda precisar conforme a lo dispuesto en los contratos con sus Clientes para cumplir con este requisito. Por ejemplo, BMC podría estar obligada a facilitar información sobre cualquier subencargado del tratamiento designado por BMC para tratar en su nombre datos personales pertenecientes a los Clientes, de conformidad con lo dispuesto en un contrato con un Cliente en particular.

**Norma 2B – BMC solo usará datos personales en nombre del responsable del tratamiento y de acuerdo con sus instrucciones.**

BMC solo usará datos personales cumpliendo con lo dispuesto en un contrato que tenga con un Cliente.

Si, por cualquier motivo, BMC no pudiera cumplir con esta Norma o con sus obligaciones previstas en la Parte III de la Política respecto a cualquier contrato que pueda tener con un Cliente, BMC informará de ello inmediatamente a ese Cliente. El Cliente de BMC podrá entonces suspender la transferencia de datos personales a BMC y/o rescindir el contrato, dependiendo de las condiciones de su contrato con BMC.

En tales circunstancias, BMC actuará de acuerdo con las instrucciones de ese Cliente y devolverá, destruirá o guardará los datos personales, incluida cualquier copia de estos, de una manera segura o según lo dispuesto en su contrato con el Cliente.

Cuando la legislación impida que BMC devuelva los datos personales a un Cliente o que los destruya, BMC preservará la confidencialidad de los datos personales y no

tratará los datos personales salvo cuando así lo establezca su contrato con ese Cliente.

### **NORMA 3 – CALIDAD Y PROPORCIONALIDAD DE LOS DATOS**

**Norma 3 – BMC prestará asistencia a los responsables del tratamiento para mantener exactos y actualizados los datos personales.**

BMC cumplirá todas las instrucciones del Cliente, cuando así lo exija lo dispuesto en su contrato con el mismo, al objeto de prestarle asistencia en el cumplimiento de su obligación de mantener exactos y actualizados los datos personales.

Cuando así se lo exijan las instrucciones de un Cliente, según lo previsto en su contrato con ese Cliente, BMC eliminará, anonimizará, actualizará o corregirá los datos personales.

BMC notificará a los otros Miembros del Grupo o a cualquier tercero subencargado del tratamiento a quien respectivamente se hayan comunicado datos personales para que puedan actualizar sus archivos.

### **NORMA 4 – RESPETO A LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS**

**Norma 4 – BMC prestará asistencia a los responsables del tratamiento en el cumplimiento de los derechos de las personas.**

BMC actuará de acuerdo con las instrucciones de un Cliente en función de lo que exija su contrato con ese Cliente y adoptará todas las medidas razonablemente necesarias para permitir que sus Clientes puedan cumplir con su obligación de respetar los derechos de las personas. En concreto, si cualquier Miembro del Grupo recibe una solicitud de acceso de un interesado, este deberá trasladar inmediatamente dicha solicitud al Cliente respectivo y no podrá responder a la misma salvo que esté autorizado para ello o si así lo exige la legislación.

### **NORMA 5 – SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD**

**Norma 5A – BMC implementará medidas técnicas y organizativas adecuadas para salvaguardar los datos personales tratados en nombre de un responsable del tratamiento.**

La legislación europea exige expresamente que, cuando BMC preste un servicio a un Cliente que conlleve el tratamiento de datos personales, el contrato entre BMC y su

Cliente deberá controlar las medidas de seguridad y organizativas necesarias para salvaguardar esa información, las cuales deberán ser congruentes con la legislación del país europeo a la que esté sujeto el Cliente.

**Norma 5B – BMC notificará al responsable del tratamiento cualquier brecha en materia de seguridad de acuerdo con lo dispuesto en un contrato con un responsable del tratamiento.**

Los Miembros del Grupo notificarán a un Cliente cualquier brecha en materia de seguridad que afecte a los datos personales tratados en nombre de ese Cliente, sin ninguna demora injustificada y según lo exijan las disposiciones del contrato del Miembro del Grupo con ese Cliente.

**Norma 5C – BMC cumplirá las obligaciones a las que esté sujeto un responsable del tratamiento a la hora de designar a un subencargado del tratamiento**

BMC informará a sus Clientes cuando el tratamiento que se lleve a cabo en su nombre será llevado a cabo por un subencargado del tratamiento, y cumplirá con los requisitos particulares de un Cliente para la designación de un subencargado del tratamiento, según lo previsto en su contrato con ese Cliente. BMC se asegurará en todo momento de poner a disposición de esos Clientes datos actualizados sobre su designación de subencargados del tratamiento, de manera que se obtenga su consentimiento general. Si, durante la revisión de esta información, un Cliente se opusiera a la designación de un subencargado del tratamiento para el tratamiento de datos personales en su nombre, ese Cliente podrá adoptar todas las medidas que sean congruentes con lo dispuesto en su contrato con BMC y en la Norma 2B de la Parte III de esta Política.

**Norma 5D – BMC garantizará que los subencargados del tratamiento cumplan disposiciones que sean congruentes con (i) las condiciones de sus contratos con un responsable del tratamiento y (ii) la Parte III de la Política, y en particular que el subencargado del tratamiento adopte medidas de seguridad apropiadas y equivalentes.**

Los Miembros del Grupo solo designarán subencargados del tratamiento que ofrezcan suficientes garantías en relación a los compromisos asumidos por BMC en la Parte III de la Política. En concreto, estos subencargados del tratamiento deberán tener la capacidad para proporcionar medidas técnicas y organizativas que regulen su uso de los datos personales a los que tendrán acceso de acuerdo con lo dispuesto en el contrato del Miembro del Grupo con un Cliente.

Para cumplir con esta Norma, cuando un subencargado del tratamiento tenga acceso a datos personales tratados en nombre de BMC, BMC adoptará las actuaciones necesarias

para garantizar que cuenta con las medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas para salvaguardar los datos personales e impondrá al subencargado del tratamiento, por escrito, obligaciones contractuales estrictas que prevean:

- compromisos por parte del subencargado del tratamiento relativos a la seguridad de esa información, congruentes con aquellos previstos en la Parte III de la Política (y, en particular, con las Normas 5A y 5B) y con lo dispuesto en el contrato que tenga BMC con un Cliente en relación con el tratamiento respectivo;
- que el subencargado del tratamiento actuará siguiendo únicamente las instrucciones de BMC a la hora de usar esa información; y
- tantas obligaciones como sean necesarias para garantizar que los compromisos por parte del subencargado del tratamiento reflejen aquellos asumidos por BMC en la Parte III de la Política y que, en particular, ofrezcan garantías adecuadas en lo que respecta a la privacidad y demás derechos y libertades fundamentales de las personas en relación a las transferencias de datos personales de un Miembro del Grupo en Europa a un subencargado del tratamiento establecido fuera de Europa.

- SECCIÓN B: COMPROMISOS PRÁCTICOS

### **NORMA 6 – CUMPLIMIENTO**

**Norma 6 – BMC contará con personal y soporte adecuados para garantizar y supervisar el cumplimiento de la privacidad en toda la empresa.**

BMC ha designado un Responsable Global de Privacidad, que forma parte del Equipo Principal de Privacidad, para supervisar y garantizar el cumplimiento de la Política. El Equipo Principal de Privacidad recibe el apoyo de los responsables legales y de cumplimiento a nivel regional y nacional, quienes son responsables de supervisar y hacer posible el cumplimiento de la Política a diario. En el Anexo 2 se recoge un resumen de las funciones y responsabilidades del equipo de privacidad de BMC.

### **NORMA 7 – FORMACIÓN**

**Norma 7 – BMC impartirá formación adecuada a los trabajadores que tengan acceso permanente o regular a datos personales, o que participen en la recogida de datos personales o en el desarrollo de herramientas utilizadas para el tratamiento de datos personales de conformidad con los Requisitos de Formación en materia de Privacidad establecidos en el Anexo 3.**

## **NORMA 8 – AUDITORÍA**

Norma 8 – BMC cumplirá el Protocolo de Auditoría de las Normas Corporativas Vinculantes sobre la Protección de Datos Personales por Responsables y Encargados del Tratamiento que se recoge en el Anexo 4.

## **NORMA 9 – GESTIÓN DE QUEJAS**

Norma 9 – BMC cumplirá el Procedimiento de Gestión de Quejas de las Normas Corporativas Vinculantes sobre la Protección de Datos Personales por Responsables y Encargados del Tratamiento, que se recoge en el Anexo 5.

## **NORMA 10 – COOPERACIÓN CON LAS AUTORIDADES DE PROTECCIÓN DE DATOS**

Norma 10 – BMC cumplirá el Procedimiento de Cooperación de las Normas Corporativas Vinculantes sobre la Protección de Datos Personales por Responsables y Encargados del Tratamiento, que se recoge en el Anexo 6.

## **NORMA 11 – ACTUALIZACIONES DE LA PARTE III DE LA POLÍTICA**

Norma 11 – BMC cumplirá el Procedimiento de Actualización de las Normas Corporativas Vinculantes sobre la Protección de Datos Personales por Responsables y Encargados del Tratamiento, que se recoge en el Anexo 7.

## **NORMA 12 – ACTUACIÓN EN LOS CASOS EN QUE LA LEGISLACIÓN NACIONAL IMPIDE EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA**

**Norma 12A – BMC garantizará que, en los casos en los cuales estime que la legislación aplicable le impide cumplir sus obligaciones en virtud de la Parte III de la Política, informará de inmediato:**

- **al responsable del tratamiento, según se establece en la Norma 2B (salvo que sea prohibido por una autoridad judicial);**
- **al Responsable Global de Privacidad de BMC y al Vicepresidente de la Asesoría Jurídica para EMEA; y**
- **a la autoridad de protección de datos oportuna que sea competente con respecto al responsable del tratamiento.**

**Norma 12B – BMC se asegurará de que cuando reciba una solicitud legalmente vinculante para la comunicación de datos personales que esté sujeta a la Parte III de la Política, BMC:**

- **notificará inmediatamente al responsable del tratamiento, salvo que sea prohibido por una autoridad u organismo judicial; y**
- **mantendrá la solicitud en espera y notificará a la autoridad de protección de datos que aprobó esta Política (a saber, la CNIL) y a la autoridad de protección de datos competente para el responsable del tratamiento, salvo que sea prohibido por una autoridad u organismo judicial. En tal caso, BMC hará todo lo posible para informar a la autoridad u organismo solicitante acerca de sus obligaciones previstas en la legislación europea en materia de protección de datos y para obtener el derecho a dispensar esta prohibición. Cuando no se pueda dispensar esta prohibición, a pesar de los esfuerzos de BMC, BMC facilitará a las autoridades de protección de datos competentes un informe anual que ofrezca información general sobre las solicitudes de comunicación que pueda haber recibido de la autoridad u organismo solicitante, en la medida en que BMC haya sido autorizado por dicha autoridad u organismo para comunicar dicha información.**

## SECCIÓN C: DERECHOS DE TERCERO BENEFICIARIO

La legislación europea en materia de protección de datos establece que se deben conceder derechos a las personas físicas cuyos datos personales sean objeto de tratamiento en Europa para que puedan exigir el cumplimiento de la Política en calidad de terceros beneficiarios cuando no puedan interponer una reclamación contra un responsable del tratamiento por el incumplimiento de cualquiera de los compromisos asumidos en la introducción de la Política, en la Parte III o en los anexos de la Parte IV (según proceda) por un Miembro del grupo (o un subencargado del tratamiento)

que actúe como encargado del tratamiento, cuando el responsable del tratamiento haya desaparecido de hecho o haya dejado de existir jurídicamente, o se haya declarado en insolvencia y ninguna entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones legales del responsable del tratamiento a través de contrato o en virtud de la ley. En consecuencia, los trabajadores, clientes, revendedores, suministradores, proveedores de servicios de BMC y otros terceros, tanto pasados como actuales y potenciales, cuyos datos personales sean objeto de tratamiento en Europa por un Miembro del Grupo en calidad de responsable del tratamiento (la "Entidad Exportadora") y/o transferidos a un Miembro del Grupo ubicado fuera de Europa (la "Entidad Importadora") se benefician de determinados derechos para hacer cumplir la Introducción de la Política, la Parte III y los anexos de la Parte IV (según proceda), de acuerdo con lo siguiente:

- Cuando los datos personales se transfieran conforme a la Parte III de la Política y cuando:
  - (i) la persona cuyos datos personales se transfieren no pueda interponer una reclamación contra el responsable del tratamiento por el incumplimiento de la Introducción de la Política, la Parte III de la Política o los anexos de la Parte IV (según proceda) por parte de un Miembro del Grupo (o por un subencargado del tratamiento) que actúe como encargado del tratamiento cuando el responsable del tratamiento haya desaparecido de hecho o haya dejado de existir jurídicamente, o se haya declarado en insolvencia; y
  - (ii) ninguna entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones legales del responsable del tratamiento a través de contrato o en virtud de la ley,

esa persona tendrá los siguientes derechos de tercero beneficiario;

- (a) *Ejecución del cumplimiento*: para obtener la ejecución del cumplimiento de la introducción de la Política, la Parte III de la Política y los anexos de la Parte IV (según proceda);
- (b) *Quejas*: para formular quejas frente a una autoridad europea de protección de datos en la jurisdicción de la Entidad Exportadora, o cuando no haya Entidad Exportadora, en la jurisdicción desde la cual se transfieran los datos personales, y/o frente a un Miembro Europeo del Grupo (y estas quejas se tramitarán de acuerdo con el Procedimiento de Gestión de Quejas del Anexo 5);
- (c) *Responsabilidad*: para interponer acciones legales contra:

- (i) la Entidad Exportadora ante los tribunales del país de la Entidad Exportadora desde el que se transfirieron los datos personales (en cuyo caso, la Entidad Exportadora aceptará la responsabilidad como si esa entidad hubiera cometido la infracción en cuestión en el Estado miembro europeo en el que esté establecida la Entidad Exportadora); o
  - (ii) cuando no haya Entidad Exportadora, la Entidad Importadora en el país del Estado miembro europeo donde resida el interesado;
- (d) *Compensación*: cuando proceda, obtener compensación de la Entidad Exportadora o, cuando no haya Entidad Exportadora, de la Entidad Importadora que corresponda por cualquier daño o perjuicio que sufra, a consecuencia del incumplimiento de la Introducción de la Política, la Parte III de la Política o los anexos de la Parte IV (según proceda) por:
  - (i) una Entidad Importadora; o
  - (ii) por cualquier tercero encargado del tratamiento que esté establecido fuera de Europa y que actúe en nombre de una Entidad Importadora o de una Entidad Exportadorade acuerdo con lo que resuelva el tribunal u otra autoridad competente;
- (e) *Transparencia*: obtener una copia de la Política y del acuerdo intragrupo.
  - Cuando un Miembro del Grupo de fuera de Europa actúe como encargado del tratamiento en nombre de un tercero responsable del tratamiento, en el supuesto de que se formule una reclamación en la que se manifiesta que un interesado ha sufrido daños y perjuicios, y en caso de que dicho interesado pueda demostrar que es probable que los daños y perjuicios hayan sido causados por un incumplimiento de la Introducción de la Política, de la Parte III de la Política o de los anexos de la Parte IV (según proceda), la carga de la prueba de demostrar que una Entidad Importadora o un tercero subencargado del tratamiento que esté establecido fuera de Europa y que actúe en nombre de un Miembro del Grupo no es responsable del incumplimiento, o de que no se ha producido dicho incumplimiento, corresponderá a la Entidad Exportadora o, cuando no haya Entidad Exportadora, a la Entidad Importadora.
  - La Entidad Exportadora o, cuando no haya Entidad Exportadora, la Entidad Importadora se asegurará de adoptar cualquier medida que sea necesaria para reparar cualquier incumplimiento de la Introducción de la

Política, de la Parte III de la Política o de los anexos de la Parte IV (según proceda) por parte de una Entidad Importadora o un tercero encargado del tratamiento que esté establecido fuera de Europa y que trate datos personales en nombre de un responsable del tratamiento.

## PARTE IV: ANEXOS

### ANEXO 1

#### PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE ACCESO POR LOS INTERESADOS

##### 1. Introducción

- 1.1 Cuando BMC recoja, utilice o transfiera datos personales para sus propios fines, BMC será considerado como *responsable del tratamiento* de dichos datos, y, por lo tanto, será el principal responsable en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la legislación en materia de protección de datos.
- 1.2 Cuando BMC actúe como responsable del tratamiento, las personas cuyos datos personales sean recogidos y/o utilizados en Europa<sup>3</sup> tendrán derecho a que BMC les comunique si va a tratar alguno de sus datos personales. Esto se conoce como el derecho de acceso del interesado.
- 1.3 Además, todas las personas cuyos datos personales sean recogidos y/o utilizados en Europa por BMC en calidad de responsable del tratamiento y transferidos entre miembros del grupo BMC ("**Miembros del Grupo**") también se beneficiarán del derecho de acceso y las solicitudes de derecho de acceso de los interesados se tramitarán con arreglo a los términos previstos por este Procedimiento de Solicitud de Acceso por los Interesados ("**Procedimiento**").
- 1.4 Este Procedimiento explica cómo tramita BMC una solicitud de acceso por los interesados en relación con datos personales que entren dentro de las categorías mencionadas en los anteriores apartados 1.2 y 1.3 (a la que se hará referencia como "**solicitud válida**" en este Procedimiento).
- 1.5 En los casos en que una solicitud de acceso del interesado esté sujeta a la legislación europea en materia de protección de datos porque se refiera a datos personales recogidos y/o utilizados en Europa, dicha solicitud será tramitada por BMC con arreglo a este Procedimiento. No obstante, en los casos en los cuales la legislación europea en materia de protección de datos difiera de este Procedimiento, prevalecerá la legislación local en materia de protección de datos.

---

<sup>3</sup> En este Procedimiento Europa se refiere al EEE más Suiza

## **2. Derechos de los interesados**

- 2.1 Toda persona que realice una solicitud válida a BMC, cuando ésta actúe como responsable del tratamiento de los datos personales solicitados, tendrá derecho a:
  - 2.1.1 Que BMC le informe acerca de si mantiene y está tratando datos personales de dicha persona;
  - 2.1.2 Que se le facilite una descripción de los datos personales, los fines para los cuales se conservan y tratan, así como de los destinatarios o clases de destinatarios a los que se divulgan o se pueden divulgar los datos por parte de BMC; y
  - 2.1.3 Comunicación de los datos personales conservados por BMC, de una forma inteligible.
- 2.2 La solicitud deberá efectuarse por escrito (cuando proceda), lo cual puede incluir el correo electrónico.<sup>4</sup>
- 2.3 BMC deberá responder a una solicitud válida en un plazo de 40 días hábiles (o en cualquier plazo menor, según lo dispuesto en virtud de la legislación local) a partir de la recepción de la solicitud.
- 2.4 BMC no está obligada a satisfacer una solicitud de acceso por un interesado a menos que se le facilite la información que requiera de modo razonable, con el fin de confirmar la identidad de la persona que formula la solicitud y de localizar los datos que dicha persona solicita.

## **3. Proceso**

- 3.1 Recepción de una solicitud de acceso de un interesado cuando BMC es responsable del tratamiento de los datos personales solicitados.
  - 3.1.1 Si BMC recibe cualquier solicitud de acceso hecha por una persona con respecto a sus datos personales, deberá remitirla al Responsable Global de Privacidad por correo electrónico a la dirección [privacy@bmc.com](mailto:privacy@bmc.com) inmediatamente después de recibirla, indicando la fecha en la que se recibió junto con cualquier otra información que pueda ayudar al Responsable Global de Privacidad a tramitar la solicitud.

---

<sup>4</sup> A menos que la legislación local en materia de protección de datos establezca que se puede realizar una solicitud verbal, en cuyo caso BMC documentará la solicitud y facilitará una copia al interesado que formuló la solicitud antes de tramitarla.

3.1.2 No es necesario que la solicitud sea oficial ni que mencione la legislación en materia de protección de datos para ser considerada como una solicitud de acceso del interesado.

### 3.2 Pasos iniciales

3.2.1 El Responsable Global de Privacidad realizará una evaluación inicial de la solicitud para valorar si es una solicitud válida, y si se requiere confirmación de la identidad o cualquier otra información adicional.

3.2.2 A continuación el Responsable Global de Privacidad contactará con el interesado por escrito para confirmar la recepción de la solicitud de acceso, pedir la confirmación de la identidad o cualquier información adicional, en su caso, o rechazar la solicitud si se aplica alguna de las exenciones al derecho de acceso.

## 4. **Exenciones al derecho de acceso por los interesados para las solicitudes efectuadas ante BMC como responsable del tratamiento**

4.1 Se podrá rechazar una solicitud válida en base a los siguientes motivos:

4.1.1 En caso de que la solicitud de acceso del interesado se formule a un Miembro Europeo del Grupo y se refiera al uso o la recogida de datos personales por parte de dicho Miembro del Grupo, si la negativa a facilitar los datos es conforme a la legislación sobre protección de datos del país en el que está ubicado dicho Miembro del Grupo; o

4.1.2 En caso de que la solicitud de acceso del interesado no esté incluida en el apartado 4.1.1 por ser efectuada a un Miembro no-europeo del Grupo y:

(a) Si, a juicio de BMC, la satisfacción de una solicitud de acceso del interesado: (i) perjudicaría los intereses empresariales fundamentales de BMC (lo cual incluye la planificación de gestión, las previsiones de gestión, las finanzas corporativas o las negociaciones con un interesado); (ii) es necesario hacerlo para salvaguardar la seguridad o defensa nacional, para la prevención, investigación, detección y enjuiciamiento de delitos; o (iii) para la protección del interesado o de los derechos y libertades de terceros; o

(b) si BMC conserva los datos personales en un formato no automatizado y estos no forman ni formarán parte de un sistema de archivos; o

- (c) en caso de que los datos personales no sean originarios de Europa y la entrega de los datos personales exija un esfuerzo desproporcionado por parte de BMC.

4.1.3 El Responsable Global de Privacidad evaluará cada solicitud individualmente para determinar si se aplica alguna de las exenciones anteriormente indicadas.

## **5. Búsqueda y respuesta de BMC**

5.1 El Responsable Global de Privacidad junto con el Director de Servicios Globales de Seguridad organizará una búsqueda a través de todos los sistemas correspondientes de archivo electrónico y en papel.

5.2 El Responsable Global de Privacidad podrá remitir los casos complejos al Vicepresidente de la Asesoría Jurídica para EMEA, en particular en aquellos casos en los cuales la solicitud incluya datos relativos a terceros o en los que la revelación de datos personales pudiera perjudicar la confidencialidad comercial o un procedimiento legal.

5.3 Los datos solicitados serán recopilados por el Responsable Global de Privacidad en un formato fácilmente inteligible (los códigos internos o números de identificación utilizados por BMC que se correspondan con datos personales serán traducidos antes de su entrega). El Responsable Global de Privacidad redactará una carta de acompañamiento que incluirá la información que debe facilitarse como respuesta a una solicitud de acceso del interesado.

5.4 En los casos en que no sea posible entregar los datos en un formato permanente o ello conllevaría un esfuerzo desproporcionado, no será obligatorio entregar una copia permanente de los datos. En todo caso deberán facilitarse los otros datos a los que se hace referencia en el apartado 2.1 anterior. En tales circunstancias podrá ofrecerse al interesado la oportunidad de acceder a los datos mediante su examen, o de recibir dichos datos en otro formato.

## **6. Solicitudes de acceso de los interesados realizadas ante BMC, cuando BMC sea un encargado del tratamiento de los datos personales solicitados**

6.1 Cuando BMC trate datos en nombre de un Cliente (por ejemplo, para prestar un servicio), se considerará que BMC es un encargado del tratamiento de los datos y que el Cliente será el principal responsable de cumplir las obligaciones

legales como responsable del tratamiento. Esto significa que cuando BMC actúe como encargado del tratamiento, sus Clientes continuarán respondiendo del cumplimiento de la legislación aplicable en materia de protección de datos.

6.2 Existen ciertas obligaciones en materia de protección de datos que se transfieren a BMC en virtud de los contratos que BMC mantiene con sus Clientes. En ese sentido, BMC deberá actuar de acuerdo con las instrucciones de sus Clientes y adoptará todas las medidas razonablemente necesarias para permitir que sus Clientes puedan cumplir con su obligación de respeto hacia los derechos de las personas. Esto significa que si cualquier Miembro del Grupo recibiera una solicitud de acceso de interesado, ese Miembro del Grupo deberá trasladar inmediatamente dicha solicitud al Cliente respectivo y no podrá responder a la misma salvo que esté autorizado por el Cliente para ello.

## **7. Solicitudes de eliminación, modificación u oposición al tratamiento de los datos personales**

7.1 Si se recibe una solicitud de eliminación, modificación u oposición al tratamiento de los datos personales de una persona, en caso de que BMC sea responsable del tratamiento de dichos datos personales, dicha solicitud deberá ser tomada en consideración y tramitada adecuadamente por el responsable local del área jurídico y de cumplimiento.

7.2 Si se recibe una solicitud informando de un cambio en los datos personales de una persona, en caso de que BMC sea responsable del tratamiento de dichos datos personales, dichos datos deberán ser rectificadas o actualizados según corresponda, si BMC considera que hay base legítima para hacerlo.

7.3 Cuando BMC elimine, anonimice, actualice o corrija datos personales, bien en calidad de responsable del tratamiento, o bien siguiendo las instrucciones de un Cliente cuando actúe como encargado del tratamiento, lo notificará a los otros Miembros del Grupo o a cualquiera de los subencargados del tratamiento a los que se hayan revelado los datos personales para que también puedan actualizar sus ficheros.

7.4 Si la solicitud formulada a BMC como responsable del tratamiento se refiere a la cesación en el tratamiento de los datos personales del interesado en cuanto sus derechos y libertades se han visto perjudicados a causa de dicho tratamiento por parte de BMC, o en base a otra razón legítima de peso, la cuestión será remitida al Responsable Global de Privacidad para su

evaluación. En caso de que el tratamiento realizado por BMC sea exigido por ley, la solicitud no será considerada como válida.

- 7.5 Todas las consultas relacionadas con este Procedimiento deberán remitirse al Responsable Global de Privacidad.

## ANEXO 2

### ESTRUCTURA DE CUMPLIMIENTO

BMC cuenta con una estructura de cumplimiento diseñada para garantizar y supervisar el cumplimiento de las normas de privacidad. Esta estructura está integrada por cuatro equipos dedicados a garantizar la aplicación efectiva de las Normas Corporativas Vinculantes de BMC Software sobre la Protección de Datos Personales por Responsables y Encargados del Tratamiento (la "**Política**") así como otras políticas, objetivos y estándares relacionados con la privacidad, dentro de BMC.

#### 1. Comité Ejecutivo

Este comité está integrado por los tres miembros más antiguos del equipo de dirección ejecutiva de BMC, con responsabilidad global en el ámbito jurídico, de cumplimiento y ética, recursos humanos, de tecnologías de la información, seguridad, gestión de la continuidad de las operaciones, privacidad y adquisiciones. La función del Comité Ejecutivo es llevar a cabo la aplicación y supervisión de la Política al más alto nivel, incluyendo:

- Garantizar que la Política así como otras políticas, objetivos y estándares relacionados con la privacidad estén perfectamente definidos y comunicados.
- Prestar soporte y recursos de alta dirección claros y visibles con respecto a la Política así como a los objetivos relacionados con la privacidad u otras iniciativas en general.
- Evaluar, aprobar y priorizar las acciones correctivas de conformidad con los requisitos de la Política, los planes estratégicos, los objetivos empresariales y los requisitos legales.
- Evaluar periódicamente las iniciativas, los logros y los recursos en relación con la privacidad con el fin de garantizar la continuidad de su efectividad y mejora.
- Garantizar que los objetivos empresariales de BMC están alineados a la Política así como a las estrategias, políticas y prácticas relativas a la protección de la información y la privacidad.

- Facilitar las comunicaciones acerca de la Política así como de los temas de privacidad con el Equipo de Dirección Ejecutiva y el Consejo de Administración de BMC.
- Incentivar y asistir en la determinación del alcance de las auditorías de cumplimiento de la Política, según se describe en el Protocolo de Auditoría de las Normas Corporativas Vinculantes de BMC Software sobre la Protección de Datos Personales por Responsables y Encargados del Tratamiento ("**Protocolo de Auditoría**").

## **2. Grupo de Trabajo de Proyectos**

El Grupo de Trabajo de Proyectos está formado por ejecutivos de nivel medio (Vicepresidentes y Directores) provenientes de áreas funcionales clave en las cuales se tratan datos personales, incluyendo recursos humanos, legal, cumplimiento y ética, controles internos y seguridad, atención al cliente, tecnologías de la información, seguridad de la información, ventas, marketing, finanzas, servicios de consultoría, servicios de formación, gestión de pedidos, investigación y desarrollo, seguridad global y privacidad global.

El Grupo de Trabajo de Proyectos está a cargo de:

- Promover la Política a todos los niveles en sus organizaciones.
- Facilitar las revisiones en profundidad de los procesos empresariales que sean necesarios para evaluar el cumplimiento de la Política.
- Garantizar que los objetivos empresariales de BMC están alineados a la Política así como a las estrategias, políticas y prácticas relativas a la protección de la privacidad y la información.
- Asistir al Equipo Principal de Privacidad en la identificación, evaluación, priorización y dirección de acciones correctivas en consonancia con las políticas de BMC y los requisitos legales.
- Ejecutar las decisiones tomadas por el Comité Ejecutivo dentro de BMC, a escala global.

## **3. Equipo Principal de Privacidad**

Este equipo es el principal responsable de garantizar que BMC cumpla la Política y la normativa relativa a la protección de datos a nivel global, día a día. El equipo está formado por los trabajadores con más antigüedad en BMC, en cada una de las áreas funcionales siguientes: Privacidad Global, EMEA Legal, Seguridad Interna y Seguridad Global.

El papel del Equipo Principal de Privacidad implica la gestión del cumplimiento de los aspectos cotidianos de la Política así como de las iniciativas de BMC relativas a la privacidad, incluyendo:

- Responder a las consultas y quejas en relación con la Política realizadas por trabajadores, clientes y otros terceros, evaluar la recogida y utilización de datos personales por parte de los Miembros del Grupo en aras de detectar potenciales riesgos relacionados con la privacidad e identificar e implementar procesos para abordar cualesquiera áreas de incumplimiento.
- Trabajar en estrecha colaboración con los responsables locales de cumplimiento para impulsar la tanto Política como también las políticas y prácticas asociadas al nivel del país local, proporcionando orientación y respondiendo a las preguntas y cuestiones relativas a la privacidad.
- Realizar aportaciones en relación a las auditorías de la Política, coordinar las respuestas relativas a las conclusiones de la auditoría y responder a las consultas planteadas por las autoridades de protección de datos.
- Monitorizar los cambios producidos en las leyes relativas a la protección de datos a nivel global, y garantizar que se realicen los cambios oportunos en la Política así como en las políticas y prácticas empresariales de BMC asociadas.
- Promover la Política y la sensibilización con respecto a la privacidad en todas las unidades de negocio y áreas funcionales, por medio de comunicaciones y formación sobre privacidad.
- Evaluar los procesos y procedimientos relativos a la privacidad para garantizar su sostenibilidad y efectividad.
- Informar periódicamente al Comité Ejecutivo con respecto a la situación de la Política.
- Organizar y coordinar las reuniones del Grupo de Trabajo de Proyectos.

- Supervisar la formación para los trabajadores con respecto a la Política y los requisitos legales de protección de datos de conformidad con los requisitos previstos por las Normas Corporativas Vinculantes de BMC Software sobre la Protección de Datos Personales por Responsables y Encargados del Tratamiento, y en particular los Requisitos de Formación en materia de Privacidad.
- Elevar las cuestiones relativas a la Política al Grupo de Trabajo de Proyectos y al Grupo Ejecutivo, en su caso.
- Garantizar que se cumplen los compromisos asumidos por BMC en relación con la actualización y la comunicación de las actualizaciones de la Política, según lo establecido en el Procedimiento de Actualización de las Normas Corporativas Vinculantes de BMC Software sobre la Protección de Datos Personales por Responsables y Encargados del Tratamiento.

#### **4. Responsables de cumplimiento local**

BMC ha designado una serie de responsables locales de cumplimiento para asistir en la aplicación de la Política a nivel nacional. Las funciones de los responsables locales de cumplimiento son las siguientes:

- Asistir al Equipo Principal de Privacidad en la aplicación y gestión de la Política en su jurisdicción.
- Elevar al Equipo Principal de Privacidad las preguntas y los cuestiones de cumplimiento relativas a la Política.

## ANEXO 3

### REQUISITOS DE FORMACIÓN EN MATERIA DE PRIVACIDAD

#### 1. Antecedentes

- 1.1 Las Normas Corporativas Vinculantes de BMC Software sobre la Protección de Datos Personales por Responsables y Encargados del Tratamiento (la "**Política**") proporcionan un marco para la transferencia de datos personales entre miembros del grupo BMC ("**Miembros del Grupo**"). La finalidad de los Requisitos de Formación en materia de Privacidad es ofrecer un resumen de la manera en la cual BMC lleva a cabo la formación de su personal con respecto a los requisitos de la Política.
- 1.2 La Oficina de Cumplimiento y Ética de BMC tiene la responsabilidad general de la formación sobre cumplimiento y ética dentro de BMC, incluyendo la impartición y el seguimiento de los módulos formales de formación on-line sobre privacidad. La formación sobre la Política es supervisada por el Equipo Principal de Privacidad de BMC, cuyos miembros actúan en calidad de 'expertos en la materia', con el apoyo de la Oficina de Cumplimiento y Ética.
- 1.3 Los trabajadores que tengan acceso permanente o regular a datos personales, que participen en la recogida de datos personales o en el desarrollo de herramientas para el tratamiento de datos personales, reciben una formación adicional a medida sobre la Política y cuestiones específicas de protección de datos relevantes para sus funciones. Esta formación se lleva a cabo de manera periódica, según se describe con más detalle a continuación. Del mismo modo, los trabajadores a cargo de áreas específicas de cumplimiento de la Política, como por ejemplo dar respuesta a las solicitudes de acceso de los interesados o tramitar las quejas, reciben formación específica en estas áreas.

#### 2. Resumen de la formación en BMC

- 2.1 La Formación en Cumplimiento y Ética se lleva a cabo en BMC con una periodicidad trimestral y abarca una serie de temas que incluyen la protección de datos, la confidencialidad y la seguridad de la información. Un trimestre de cada año se dedica a la formación relativa al Código de Conducta de BMC (el "**Código**").
- 2.2 Además de la formación trimestral descrita en el apartado 2.1, BMC también proporciona formación específica sobre la Política, según se describe más adelante en el apartado 4.

### **3. Objetivos de la formación de BMC en materia de protección de datos y privacidad**

3.1 El objetivo de la formación de BMC en materia de privacidad es garantizar que:

3.1.1 los trabajadores comprendan los principios básicos de la protección de datos, la confidencialidad y la seguridad de la información;

3.1.2 los trabajadores comprendan el Código; y

3.1.3 los trabajadores que ocupen puestos con acceso permanente o regular a datos personales, que participen en la recogida de datos personales o en el desarrollo de herramientas para el tratamiento de datos personales, reciban una formación adecuada, según se describe en el apartado 4, que les capacite para tratar datos personales de conformidad con la Política.

3.2 *Formación general sobre protección de datos y privacidad para trabajadores de nueva incorporación*

3.2.1 Los trabajadores nuevos deben completar la formación de la Oficina de Cumplimiento y Ética de BMC sobre el Código, la seguridad de la información y la protección de datos poco después de su incorporación a BMC. El Código exige a los trabajadores que cumplan las políticas de BMC que correspondan en materia de protección de datos y privacidad.

3.3 *Formación general sobre protección de datos y privacidad para todos los trabajadores*

3.3.1 Los trabajadores a escala mundial reciben formación periódica sobre protección de datos y privacidad como parte del proceso de formación en Cumplimiento y Ética. Esta formación abarca los derechos y principios básicos en materia de privacidad y seguridad de la información en consonancia con los requisitos de la Política. Está diseñada para ser informativa y amena, generando interés en el tema. La realización del curso está supervisada y controlada por la Oficina de Cumplimiento y Ética de BMC, debiendo los trabajadores contestar correctamente a una serie de preguntas de opción múltiple para que el curso se dé por completado.

3.3.2 Todos los trabajadores también se benefician de lo siguiente:

- (a) todos los módulos de formación en materia de Cumplimiento y Ética, incluyendo los módulos de protección de datos, a los que se puede acceder on-line en cualquier momento; y
- (b) comunicaciones ad-hoc consistentes en correos electrónicos, mensajes de sensibilización colocados en las páginas de la Intranet de BMC así como posters de seguridad de la información colocados en las oficinas que transmitan la importancia de las cuestiones relativas a la protección de los datos y la seguridad de la información que sean relevantes para BMC, incluyendo, por ejemplo, el uso de redes sociales, el teletrabajo, la contratación de encargados del tratamiento y la protección de información confidencial.

#### **4. Formación sobre la Política**

4.1 La formación de BMC sobre la Política abarcará las siguientes áreas principales y los trabajadores recibirán una formación adecuada en relación con sus funciones y responsabilidades dentro de BMC:

4.1.1 Antecedentes y fundamento:

- (a) ¿Qué es la legislación en materia de protección de datos?
- (b) ¿Cómo afectará la legislación en materia de protección de datos a BMC a nivel internacional?
- (c) Alcance de la Política
- (d) Terminología y conceptos

4.1.2 La Política:

- (a) Una explicación de la Política
- (b) Ejemplos prácticos
- (c) Derechos que la Política otorga a los interesados
- (d) Implicaciones relativas a la privacidad y la protección de datos derivadas del tratamiento de datos personales en nombre de los clientes

4.1.3 Cuando resulte pertinente para las funciones de un trabajador, la formación abarcará los siguientes procedimientos con arreglo a la Política:

- (a) Procedimiento de Solicitud de Acceso por los Interesados
- (b) Protocolo de Auditoría
- (c) Procedimiento de Actualización
- (d) Procedimiento de Cooperación
- (e) Procedimiento de Tramitación de Quejas

## **5. Información adicional**

Todas las consultas acerca de la formación con arreglo a la Política deberán dirigirse a la Oficina de Cumplimiento y Ética, pudiendo efectuarse por correo electrónico a la siguiente dirección: [compliance\\_ethicsoffice@bmc.com](mailto:compliance_ethicsoffice@bmc.com)

## ANEXO 4

### PROTOCOLO DE AUDITORÍA

#### 1. Antecedentes

- 1.1 La finalidad de las Normas Corporativas Vinculantes de BMC Software sobre la Protección de Datos Personales por Responsables y Encargados del Tratamiento (la “**Política**”) es proteger los datos personales transferidos entre miembros del grupo BMC (“**Miembros del Grupo**”).
- 1.2 La Política requiere la aprobación de las autoridades de protección de datos en los Estados Miembros de la Unión Europea desde los cuales se transfieren los datos personales. Uno de los requisitos de las autoridades de protección de datos es que BMC lleve a cabo auditorías del cumplimiento de la Política y cumpla determinadas condiciones al hacerlo. Este documento describe la forma en la cual BMC actúa en relación con dichos requisitos.
- 1.3 Una de las funciones del **Equipo Principal de Privacidad** de BMC es orientar acerca de la recogida y utilización de datos personales sujetas a la Política y evaluar la recogida y utilización de datos personales por parte de los Miembros del Grupo en aras de identificar los potenciales riesgos relativos a la privacidad. Por lo tanto, la recogida y utilización de datos personales con el potencial de tener un impacto significativo en la privacidad son objeto de revisiones detalladas y evaluaciones permanentes. En consecuencia, aunque este Protocolo de Auditoría describe el proceso formal de evaluación adoptado por BMC para garantizar el cumplimiento de la Política de acuerdo con las exigencias de las autoridades de protección de datos, constituye solo una de las maneras por las cuales BMC garantiza el cumplimiento de lo dispuesto en la Política y la adopción de las medidas correctivas que resulten necesarias.

#### 2. Enfoque

- 2.1 Descripción de la auditoría
  - 2.1.1 El cumplimiento de la Política es supervisado diariamente por el **Equipo Principal de Privacidad**, formado por el **Responsable Global de Privacidad de BMC**; el **Vicepresidente de la Asesoría Jurídica para EMEA de BMC**; el **Vicepresidente de Seguridad, Riesgos y Ética de BMC** y el **Director de Servicios Globales de Seguridad de BMC**.

2.1.2 El **Departamento de Seguridad** de BMC (que comprende las funciones de **Auditoría Interna, Controles Internos y Seguridad Informática**) estará a cargo de realizar y/o supervisar auditorías independientes del cumplimiento de la Política y garantizará que dichas auditorías abordan todos los aspectos de la Política de conformidad con el programa de auditorías de BMC. El **Departamento de Seguridad** de BMC será el responsable de garantizar que cualquier incidencia o supuestos de incumplimiento se pongan en conocimiento del **Equipo Principal de Privacidad** y del **Comité Ejecutivo** de BMC y que se tomen las medidas correctivas oportunas para garantizar el cumplimiento en un plazo de tiempo razonable.

2.1.3 En la medida en la cual BMC actúe como encargado del tratamiento, bien los Clientes de BMC, o bien una entidad designada por estos, podrán llevar a cabo también auditorías del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Parte III de la Política de acuerdo con lo dispuesto por el contrato que BMC tenga con un Cliente sobre dicho tratamiento, y estas auditorías podrán asimismo extenderse a cualquier subencargado del tratamiento que actúe en nombre de BMC en relación a dicho tratamiento.

2.2 Programación y alcance de las auditorías

2.2.1 Se llevarán a cabo auditorías de la Política:

(a) **anualmente** de conformidad con el **programa de auditorías corporativas** de BMC; y/o

(b) a petición del **Equipo Principal de Privacidad** o del **Comité Ejecutivo** de BMC; y/o

(c) cuando se determine que es necesario por parte del **Departamento de Seguridad**.

2.2.2 Cuando un Miembro del Grupo trate datos personales en nombre de un tercero responsable del tratamiento, la auditoría de la Política se llevará a cabo de acuerdo con lo que exija el contrato vigente entre ese Miembro del Grupo y el tercero responsable del tratamiento.

2.2.3 El ámbito de la auditoría realizada será determinado por el **Departamento de Seguridad** de BMC tomando en consideración la información recibida del **Equipo Principal de Privacidad** y del **Comité Ejecutivo** en base a la utilización de un análisis de riesgo que tendrá en cuenta criterios relevantes como, por ejemplo: áreas de especial interés regulatorio actual; áreas con riesgos específicos o nuevos para el negocio; áreas con cambios en los

sistemas o procesos utilizados para proteger los datos; áreas con respecto a las cuales han habido conclusiones de auditoría o quejas anteriores; el tiempo transcurrido desde el último análisis; y la naturaleza y ubicación de los datos personales tratados.

2.2.4 Cuando un tercero responsable del tratamiento en nombre del cual BMC trate datos personales ejerza su derecho a auditar el cumplimiento por parte de BMC de la Parte III de la Política, el ámbito de la auditoría se limitará a las instalaciones y actividades relacionadas con ese responsable del tratamiento. BMC no permitirá el acceso de un responsable del tratamiento a sistemas que traten datos personales de otros responsables del tratamiento.

### 2.3 Auditores

2.3.1 La Auditoría de la Política será realizada por el **Departamento de Seguridad** de BMC, aunque también se podrán utilizar otros auditores internos/externos acreditados según se determine por BMC.

2.3.2 Cuando un tercero responsable del tratamiento en nombre del cual BMC trate datos personales ejerza su derecho a auditar el cumplimiento por parte de BMC de la Parte III de la Política, dicha auditoría podrá ser realizada bien por ese responsable del tratamiento o bien por auditores independientes autorizados elegidos por ese responsable del tratamiento según se establezca en el contrato entre BMC y ese responsable del tratamiento.

2.3.3 El **Comité de Auditoría** de BMC, formado por miembros del Consejo de Administración de BMC Software, Inc. (el "**Consejo**") es nombrado por el Consejo para asistirle en el desempeño de sus funciones de supervisión con respecto a asuntos que incluyen el cumplimiento normativo y regulatorio por parte de BMC y el rendimiento de las funciones de auditoría interna así como de los auditores externos.

2.3.4 El **Comité de Auditoría** es independiente e informa periódicamente al Consejo con respecto a sus conclusiones y recomendaciones, incluso en relación con el resultado de los auditores externos y la función de auditoría interna de BMC.

### 2.4 Informes

2.4.1 El **Departamento de Seguridad** de BMC facilitará los resultados de todas las auditorías de la Política al **Equipo Principal de Privacidad**, al **Comité Ejecutivo** y a cualquier otro directivo correspondiente de BMC, en su caso. El Departamento de Seguridad también facilitará un resumen de los

resultados de las auditorías al **Comité de Auditoría**, que depende directamente del Consejo.

2.4.2 A petición y con sujeción a las leyes aplicables, en cumplimiento de la confidencialidad y el secreto comercial de la información facilitada, BMC se compromete:

(a) a facilitar copias de los resultados de cualquier auditoría de la Política a las autoridades europeas de protección de datos competentes; y

(b) en la medida en que una auditoría se refiera a datos personales tratados por BMC en nombre de un tercero responsable del tratamiento, a poner a disposición de ese responsable del tratamiento los resultados de cualquier auditoría del cumplimiento de la Parte III de la Política.

2.4.3 El Responsable Global de Privacidad de BMC estará a cargo de coordinarse con las autoridades europeas de protección de datos con el fin de facilitar la información indicada en el apartado 2.4.2.

2.4.4 Además, BMC acepta que las autoridades europeas de protección de datos podrán auditar a los Miembros del Grupo con el fin de analizar el cumplimiento de la Política de conformidad con los términos del Procedimiento de Cooperación de las Normas Corporativas Vinculantes de BMC Software sobre la Protección de Datos Personales por Responsables y Encargados del Tratamiento.

## ANEXO 5

### PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE QUEJAS

#### 1. Introducción

- 1.1 Las Normas Corporativas Vinculantes de BMC Software sobre la Protección de Datos Personales por Responsables y Encargados del Tratamiento (la "**Política**") protegen los datos personales transferidos entre los miembros del grupo BMC ("**Miembros del Grupo**"). El contenido de la Política es determinado por las autoridades de protección de datos de los Estados Miembros europeos desde los cuales se transfieren los datos personales, siendo uno de sus requisitos el hecho de que BMC debe disponer de un procedimiento de tramitación de quejas. La finalidad de este Procedimiento de Tramitación de Quejas es explicar la forma mediante la cual se tramitan las quejas formuladas por una persona cuyos datos personales son tratados por BMC con arreglo a la Política.

#### 2. Forma de presentación de quejas por los interesados

- 2.1 Los interesados pueden formular sus quejas por escrito contactando con el Responsable Global de Privacidad de BMC, o enviando un correo electrónico a [privacy@bmc.com](mailto:privacy@bmc.com). Estos son los detalles de contacto para todas las quejas formuladas con arreglo a la Política, en cuanto BMC recoge y/o utiliza los datos personales en su propio nombre o en nombre de un Cliente.

#### 3. ¿Quién tramita las quejas?

##### 3.1 Quejas cuando BMC es un responsable del tratamiento

- 3.1.1 El Responsable Global de Privacidad de BMC tramitará todas las quejas presentadas en virtud de la Política en aquellos casos en que se formulen en relación con la recogida y utilización de datos personales con respecto a los cuales BMC es el responsable del tratamiento. El Responsable Global de Privacidad de BMC se coordinará con compañeros de las unidades de negocio y de soporte oportunas para gestionar las quejas.

##### 3.1.2 ¿Cuál es el tiempo de respuesta?

Salvo que concurren circunstancias excepcionales, el Responsable Global de Privacidad de BMC acusará recibo de la queja al interesado en un plazo de 5 días hábiles, e investigará y dará una respuesta sustantiva en el plazo de un mes. En caso de que, debido a la complejidad de la queja, no se pueda ofrecer una respuesta

sustantiva en dicho plazo, el Responsable Global de Privacidad de BMC lo pondrá en conocimiento del reclamante y le indicará una estimación razonable (no superior a seis meses) del plazo en el que se le proporcionará una respuesta.

### 3.1.3 En caso de que un reclamante impugne una conclusión

Si el reclamante impugna la respuesta del Responsable Global de Privacidad (o de la persona o del departamento de BMC al que el Responsable Global de Privacidad haya encomendado la resolución de la queja) o algún aspecto de una conclusión, y lo notifica al Responsable Global de Privacidad, la cuestión será remitida al Vicepresidente de la Asesoría Jurídica para EMEA, quien estudiará el caso e informará al reclamante con respecto a la posibilidad de aceptar la conclusión inicial o sustituirla por otra conclusión. El Vicepresidente de la Asesoría Jurídica para EMEA responderá al reclamante en un plazo de seis meses a partir de la remisión del caso. Al estudiar el caso el Vicepresidente de la Asesoría Jurídica para EMEA podrá reunirse con las partes para intentar resolver la queja.

En caso de que se estime la queja, el Vicepresidente de la Asesoría Jurídica para EMEA de BMC fijará las pautas que se deberán tomar en consecuencia.

3.1.4 Las personas cuyos datos personales sean recogidos y/o utilizados de acuerdo con la legislación europea en materia de protección de datos también tendrán derecho a formular una reclamación ante una autoridad europea de protección de datos y/o a presentar una denuncia ante el órgano judicial competente, con independencia de que hayan o no formulado primero una queja ante BMC.

3.1.5 El país desde el cual se hayan transferido los datos personales determinará ante qué autoridad de protección de datos se puede formular la queja.

3.1.6 Si la cuestión guarda relación con datos personales que han sido exportados a un Miembro del Grupo ubicado fuera de Europa y un interesado quiere formular una reclamación contra BMC, dicha reclamación se podrá formular contra el Miembro Europeo del Grupo que sea responsable por la exportación de los datos personales.

## 3.2 Quejas cuando BMC es un encargo del tratamiento

3.2.1 Cuando se presente una queja por la recogida y uso de datos personales en relación con la que BMC sea el encargado del tratamiento de esos datos, BMC comunicará inmediatamente al Cliente los detalles de la queja y actuará estrictamente de acuerdo con lo dispuesto en el contrato entre el Cliente y BMC si el Cliente solicitara a BMC que investigara la queja.

### 3.2.2 Cuando un cliente deje de existir

En circunstancias en las que un cliente haya desaparecido, deje de existir o se haya declarado insolvente, los interesados cuyos datos personales sean recogidos y/o utilizados de acuerdo con la legislación europea en materia de protección de datos y transferidos entre Miembros del Grupo en nombre de ese Cliente tienen derecho a plantear quejas ante BMC, y BMC tramitará dichas quejas de acuerdo con la sección 3.1 del Procedimiento de Gestión de Quejas. En tales casos, los interesados tienen también derecho a plantear quejas ante una autoridad europea de protección de datos y/o a interponer una demanda ante un tribunal competente, y ello incluye cuando no se encuentren satisfechos con la manera en la que BMC haya resuelto su queja. Se notificará en consecuencia a los interesados legitimados para hacer valer tales derechos en el marco del procedimiento de gestión de quejas.

## ANEXO 6

### PROCEDIMIENTO DE COOPERACIÓN

#### 1. Introducción

1.1 Este Procedimiento de Cooperación establece la forma en la cual BMC cooperará con las autoridades europeas<sup>5</sup> de protección de datos en relación con las Normas Corporativas Vinculantes de BMC Software sobre la Protección de Datos Personales por Responsables y Encargados del Tratamiento (la "**Política**").

#### 2. Procedimiento de Cooperación

2.1 Cuando sea requerido, BMC hará disponible el personal necesario para dialogar con una autoridad europea de protección de datos en relación a la Política.

2.2 BMC revisará y analizará activamente:

2.2.1 cualesquiera decisiones tomadas por las autoridades europeas de protección de datos relevantes con respecto a cualquier cuestión relativa a la legislación en materia de protección de datos que pueda afectar a la Política; y

2.2.2 las opiniones del Grupo de Trabajo del Artículo 29 según se describen en su guía publicada sobre las Normas Corporativas Vinculantes para responsables del tratamiento y las Normas Corporativas Vinculantes para encargados del tratamiento.

2.3 Con sujeción a la legislación aplicable y respetando la confidencialidad y el secreto comercial de la información facilitada, BMC facilitará a petición copias de los resultados de cualquier auditoría de la Política a la autoridad europea de protección de datos competente.

2.4 BMC acepta que:

2.4.1 en los casos en los cuales un miembro del grupo BMC ("**Miembro del Grupo**") se encuentra dentro de la jurisdicción de una autoridad de protección de datos con sede en Europa, BMC acepta que dicha autoridad de protección de datos podrá auditar a dicho Miembro del Grupo a efectos de analizar el cumplimiento

---

<sup>5</sup> A efectos de esta Política las referencias a Europa deben entenderse al EEE (es decir, los Estados Miembros de la UE más Noruega, Islandia y Liechtenstein) y Suiza.

de la Política, de conformidad con la legislación aplicable en el país en el que está domiciliado el Miembro del Grupo; y

- 2.4.2 en el caso de un Miembro del Grupo domiciliado fuera de Europa, BMC acepta que una autoridad de protección de datos con sede en Europa podrá auditar a dicho Miembro del Grupo a efectos de analizar el cumplimiento de la Política de conformidad con la legislación aplicable del país europeo desde el que se hayan transferido los datos personales con arreglo a la Política (que se determinará en función del lugar de establecimiento del responsable del tratamiento cuando BMC actúe como encargado del tratamiento en nombre de un tercero responsable del tratamiento), notificándolo con antelación razonable y en horario de oficina, respetando plenamente la confidencialidad de la información obtenida y los secretos comerciales de BMC (salvo que este requisito entre en conflicto con la legislación local aplicable).
- 2.5 BMC se compromete a acatar la decisión formal de la autoridad de protección de datos competente en los casos en que no se ejerza el derecho a formular recurso en relación con cuestiones relativas a la interpretación y aplicación de la Política.

## ANEXO 7

### PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN

#### 1. Introducción

1.1 Este Procedimiento de Actualización establece la forma en que BMC comunicará los cambios efectuados en las Normas Corporativas Vinculantes de BMC Software sobre la Protección de Datos Personales por Responsables y Encargados del Tratamiento (la "**Política**") a las autoridades europeas<sup>6</sup> de protección de datos, a los interesados, a sus clientes así como a los miembros del grupo BMC ("**Miembros del Grupo**") vinculados por la Política.

#### 2. Cambios sustanciales en la Política

2.1 BMC comunicará cualquier cambio sustancial en la Política tan pronto como sea razonablemente práctico a la Commission nationale de l'informatique et des libertés ("**CNIL**") así como a cualquier otra autoridad europea de protección de datos competente.

2.2 Cuando un cambio en la Parte III de la Política afecte sustancialmente a las condiciones en las que BMC trata datos personales en nombre de cualquier Cliente conforme a lo dispuesto en su contrato con BMC, BMC comunicará también esta información a cualquier Cliente afectado. Si este cambio contradijera cualquier disposición del contrato entre BMC y ese Cliente, BMC comunicará el cambio propuesto antes de su implementación, avisando con la suficiente antelación al objeto de permitir que los Clientes afectados puedan presentar objeciones. El Cliente de BMC podrá entonces suspender la transferencia de datos personales a BMC y/o rescindir el contrato, de acuerdo con lo dispuesto en su contrato con BMC.

#### 3. Cambios administrativos en la Política

3.1 BMC comunicará los cambios en la Política que sean de naturaleza administrativa (incluyendo los cambios a la lista de Miembros del Grupo) o que se hayan producido como consecuencia de un cambio en la legislación aplicable en materia de protección de datos en cualquier país europeo, en virtud de cualquier medida de una autoridad legislativa, judicial o supervisora, a la CNIL así como a cualquier otra autoridad europea de protección de datos competente, como mínimo una vez al año. Asimismo, BMC facilitará a la CNIL y a cualquier otra autoridad europea de protección de datos competente una

---

<sup>6</sup> Las referencias a Europa a efectos de este documento incluyen el EEE y Suiza

breve explicación de los motivos que justifican cualquier cambio notificado con respecto a la Política.

- 3.2 BMC pondrá a disposición de cualquier Cliente en cuyo nombre trate datos personales los cambios de la Parte III de la Política que sean de carácter administrativo (incluidos cambios en la lista de los Miembros del Grupo) o que hayan tenido lugar a consecuencia de un cambio en la legislación aplicable en materia de protección de datos de cualquier país europeo, a instancias de cualquier autoridad legislativa, judicial o supervisora.

#### **4. Comunicación y registro de cambios en la Política**

- 4.1 La Política contiene un registro de cambios que recoge la fecha y los detalles de las modificaciones de la Política. El Responsable Global de Privacidad de BMC mantendrá una lista actualizada de los cambios realizados en la Política.
- 4.2 BMC comunicará todos los cambios efectuados en la misma, ya sean de naturaleza administrativa o sustantiva:
  - 4.2.1 a los Miembros del Grupo vinculados por la Política a través de la Intranet de BMC; y
  - 4.2.2 sistemáticamente a Clientes en cuyo nombre BMC trate datos personales e interesados que se beneficien de la Política a través de bmc.com.
- 4.3 El Responsable Global de Privacidad de BMC mantendrá una lista actualizada de los cambios realizados con respecto a la lista de Miembros del Grupo vinculados por la Política y una lista de los subencargados del tratamiento designados por BMC para tratar datos personales en nombre de sus Clientes. Esta información estará disponible previa petición a BMC.

#### **5. Nuevos Miembros del Grupo**

- 5.1 El Responsable Global de Privacidad de BMC garantizará que todos los nuevos Miembros del Grupo estén vinculados por la Política, antes de que reciban transferencias de datos personales.

## Documento Information

Version:	1.0
Created by:	Jonathan Perez
Last Modified on:	18 de septiembre de 2017
Modified by:	Stratmann, Joshua

**BMC delivers software solutions that help IT transform digital enterprises for the ultimate competitive business advantage.** From mainframe to cloud to mobile, we pair high-speed digital innovation with robust IT industrialization—allowing our customers to provide amazing user experiences with optimized IT performance, cost, compliance, and productivity. We believe:

- Technology is the heart of every business
- IT drives business to the digital age

**BMC – Bring IT to Life.**