

# Q&A

## Lo Que Debe Saber Sobre El Reglamento General de Protección de Datos de La UE (GDPR)

Estas Preguntas Frecuentes se enfocan en las dudas típicas de los clientes de Aspect al considerar las implicaciones del GDPR sobre el uso de los productos y servicios de Aspect que implican el procesamiento de datos personales.

### Q: ¿Aspect actualizará los contratos actuales de los clientes para incluir un lenguaje que describa su obligación bajo el mandato del GDPR?

El GDPR estipula que el procesamiento por parte de un procesador debe estar regido por un contrato que sea vinculante para el procesador con respecto al controlador y que establezca el tema, la duración, la naturaleza y el propósito del procesamiento, así como el tipo de datos personales, las categorías de los sujetos de datos y las obligaciones y derechos del controlador.

Cuando Aspect actúe como procesador bajo el GDPR, Aspect ingresará en los acuerdos de procesamiento de datos (DPA) legalmente requeridos con el controlador (el cliente). Esto asegurará que el cliente mantenga el control sobre los datos y que Aspect los procese únicamente bajo las instrucciones del cliente y no para otros fines.

Aspect proporciona el lenguaje en sus plantillas de contrato estándar que cumplen con los requisitos del GDPR, incluyendo:

- Términos relacionados con el soporte brindado al cliente en los casos en que las personas ejercen sus derechos de acceso, eliminación o corrección de los datos personales que se tienen sobre ellas,
- Cláusulas contractuales estándar para salvaguardar posibles transferencias de datos a países fuera del Área Económica Europea (EEE) (consulte también las Preguntas Frecuentes "**¿En dónde procesa Aspect los datos personales de la UE?**" a continuación),
- Detalles de las actividades de procesamiento respectivas y de las medidas de seguridad técnicas y organizativas de Aspect (llamadas TOMS).

Aspect ya se ha comunicado con nuestros clientes existentes de la UE para complementar los acuerdos existentes con los DPA. Si usted no ha recibido el DPA de Aspect, aunque haya comisionado a Aspect con los servicios de procesamiento de datos, comuníquese con [gdpr@aspect.com](mailto:gdpr@aspect.com).

### Q: ¿Se verán afectados los clientes de Aspect que están fuera del Área Económica Europea (EEE, una zona libre de comercio que es distinta de, y más grande que, la UE)?

En el caso de que un cliente que no pertenece a la UE procese los datos personales de la UE a través de los productos de Aspect, dicho cliente deberá notificar a Aspect, y agregaremos la DPA regional correspondiente al contrato.

Si un cliente que no pertenece a la UE procesa datos personales que no pertenecen a la UE en el contexto de los establecimientos de Aspect en la UE, dicho cliente deberá notificar a Aspect, en cuyo caso agregaremos la DPA regional correspondiente al contrato.

---

**Q: ¿Aspect exigirá a los clientes que actualicen o modifiquen sus productos Aspect para seguir cumpliendo con el GDPR?**

Aspect no considera que las actualizaciones o modificaciones a los productos Aspect serán específicamente requeridas para que los clientes sigan cumpliendo con el GDPR. Nuestro objetivo es ayudar a los clientes a abordar los requisitos del GDPR dentro de las capacidades de sus lanzamientos de productos actualmente implementados (suponiendo que se haya establecido un contrato de soporte para un producto que no tiene fin de vida útil). Si esto cambia por razones inesperadas u obligatorias, usted recibirá una notificación directa y un aviso por adelantado a través de los canales de soporte estándar.

**Q: ¿Aspect proporcionará una guía sobre una base específica del producto, además del anuncio general distribuido que describirá los pasos que está tomando Aspect para prepararse para el GDPR?**

Aspect proporcionará orientación específica sobre el producto durante la primera mitad de 2018 (hasta el verano de 2018), ya que nuestros equipos de entrega de productos continúan evaluando e implementando los principios de protección de datos de GDPR, los requisitos de creación de programas y los mecanismos de respuesta para los derechos de los sujetos de datos bajo el GDPR. El acceso a esta documentación estará disponible dentro de la Comunidad de Atención al Cliente de Aspect.

**Q: ¿Aspect se pondrá en contacto proactivamente con los clientes para ayudar a guiarlos a través de los nuevos requisitos de protección de datos?**

Aspect se está acercando a los clientes de la UE para proporcionarles por escrito las disposiciones de procesamiento de datos requeridas junto con una breve explicación en un correo electrónico. Los clientes pueden enviar un correo electrónico a [gdpr@aspect.com](mailto:gdpr@aspect.com) con más preguntas o inquietudes cuando así lo deseen. Por supuesto, los clientes de Aspect también pueden comunicarse con su equipo de cuentas o con Atención al Cliente de Aspect para obtener asistencia y aclaraciones adicionales.

**Q: ¿Aspect cobrará una tarifa por los servicios que brindan a los clientes con respecto al cumplimiento del GDPR?**

Aspect no ha implementado ningún aumento en las tarifas de sus productos y servicios como resultado del GDPR. Nuestro enfoque básico asume que las obligaciones de Aspect como procesador, así como los servicios de asistencia requeridos por el GDPR son gratuitos y se proporcionan como parte del soporte activo de Aspect. Puede haber casos excepcionales en los que sea necesario un compromiso de Servicios Profesionales, o donde Aspect solicite el reembolso de costos por actividades de soporte adicionales proporcionadas al cliente para permitir que este cumpla con sus obligaciones como controlador bajo el GDPR.

**Q: ¿Qué deben hacer los clientes en este momento?**

Aspect alienta a los clientes a tomar posesión de sus propios planes de preparación del GDPR (incluidos los productos y servicios de Aspect que están dentro del alcance). La planificación debe comenzar con la formación de un equipo (con soporte ejecutivo completo) para identificar todos los sistemas donde la organización almacena datos personales, creando un inventario de datos. Aspect ayudará al cliente a cumplir con el GDPR con respecto al procesamiento de datos personales por medio de los productos y servicios de Aspect, y también puede ayudar a los clientes a realizar evaluaciones del impacto de la protección de datos (DPIA), como se especifica en los contratos estándar de Aspect.

Los clientes como controladores son la principal parte responsable bajo el GDPR y deben asegurarse de que los datos personales se hayan obtenido legalmente, que las personas estén informadas sobre el procesamiento de sus datos, que los datos personales recopilados sean proporcionales y que estos únicamente se utilicen para el fin para el cual fueron recolectados.

**Q: ¿Aspect ofrece "medidas de seguridad técnicas y organizacionales"?**

Sí. Aspect proporciona medidas de seguridad técnicas y organizacionales para la protección de la seguridad, la confidencialidad y la integridad de los datos personales, tal como se establece en la documentación TOMS de Aspect.

---

---

Los clientes deben asegurarse de elegir proveedores como Aspect, que aseguren salvaguardas para la protección de datos personales, incluida la implementación de medidas técnicas y organizacionales adecuadas, pero no deben olvidar que la propia infraestructura de TI de los clientes y otros activos organizacionales juegan un papel esencial.

La implementación de adecuadas medidas técnicas y organizacionales por parte de Aspect para sus productos y servicios ayudará a los clientes a minimizar el impacto de una filtración o pérdida de datos. Sin embargo, Aspect no será responsable de las medidas técnicas y organizacionales del cliente, ni de la infraestructura de TI.

### **Q: ¿Los partners de canal están sujetos a cambios en sus acuerdos con Aspect?**

Sí. Aspect ha actualizado sus acuerdos AspectPro con los partners según corresponde, y proporcionará los APD para partners de canal a tiempo para la implementación del GDPR.

### **Q: ¿En dónde procesa Aspect los datos personales de la UE?**

Debido a su arquitectura de servicio global, en algunos casos los datos personales se transferirán de forma segura a países fuera del EEE para operaciones de procesamiento centralizado. También es posible que se requiera el acceso remoto a los datos basados en el EEE por parte de personal Aspect autorizado en los EE. UU. y la India.

Para garantizar un nivel adecuado de protección de datos, Aspect también ofrece cláusulas contractuales estándar (controlador-procesador) ("SCC") entre los clientes de la UE y Aspect Software, Inc., EE. UU.

### **Q: ¿Qué tipo de subprocesadores involucra Aspect y cómo comunicará Aspect a sus clientes cualquier cambio?**

Aspect ofrece productos y servicios que involucran productos y servicios de sub-procesadores, incluidas compañías afiliadas a Aspect y proveedores externos. Una lista actual de sub-procesadores para productos y servicios específicos está disponible a petición del cliente. Aspect firmará acuerdos por escrito con el sub-procesador de acuerdo con el GDPR. Aspect puede eliminar, reemplazar o nombrar sub-procesadores adicionales adecuados y confiables a su entera discreción, pero informará a los clientes sobre cualquier cambio en la lista de sub-procesadores de acuerdo con nuestro DPA.

### **Q: ¿A quién deben contactar los clientes de Aspect en caso de tener preguntas particulares sobre el cumplimiento del GDPR en sus organizaciones?**

Los clientes pueden enviar un correo electrónico a [gdpr@aspect.com](mailto:gdpr@aspect.com) con sus preguntas o inquietudes. Por supuesto, los clientes de Aspect también pueden comunicarse con su equipo de cuentas o con Atención al cliente de Aspect para obtener asistencia y aclaraciones adicionales.

*Estas preguntas frecuentes se proporcionan solo con fines informativos y no brindan asesoramiento legal. Por lo tanto, Aspect exhorta a sus clientes a buscar asesoramiento legal sobre el procesamiento de datos personales por parte del cliente mediante el uso de los productos y servicios de Aspect.*

---

#### **Sede Corporativa y Oficinas de América**

2325 E. Camelback Road, Suite 700  
Phoenix, AZ 85016  
+(1) 602 282 1500 oficina  
+(1) 602 956 2294 fax

#### **Oficinas de Europa y África**

The Record Store, 15 Pressing Lane  
Hayes UB3 1EP, United Kingdom  
+(44) 20 8589 1000 oficina  
+(44) 20 8589 1001 fax

#### **Oficinas de Asia Pacífico y Medio Oriente**

7 Temasek Boulevard, #08-02 Suntec Tower One  
Singapore 038987  
+(65) 6590 0391 oficina  
+(65) 6324 1003 fax

#### **Acerca de Aspect**

Aspect Nuestro software empresarial es utilizado por millones de agentes cada año y admite miles de millones de interacciones con los consumidores en todo el mundo. Contamos con las mejores aplicaciones para el centro de contacto y la optimización de la fuerza de trabajo, las cuales ayudan a las compañías a mantener a los agentes comprometidos mientras brindan excepcionales experiencias de servicio al cliente. Nuestras flexibles y altamente escalables soluciones para el autoservicio y la administración de la interacción en vivo y la optimización de la fuerza de trabajo están disponibles on-premise o en cualquier entorno de nube pública, privada o alojada. Para obtener más información, visite [www.aspect.com/es](http://www.aspect.com/es). Siga a Aspect en Twitter en [@Aspect\\_Latam](https://twitter.com/Aspect_Latam). Lea nuestros blogs en <http://blogs.aspect.com>.

