

***POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN PARA  
PROVEEDORES***

**Control de versiones**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aprobación</b>
1	29/03/2022	Redacción inicial	Comité SGI

## Índice

---

1	PRINCIPIOS GENERALES DE SEGURIDAD .....	4
2	CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	4
3	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	5
4	PROPIEDAD INTELECTUAL .....	5
5	INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN .....	5
6	USO APROPIADO DE LOS RECURSOS CORPORATIVOS DE CONTACTEL.....	6
7	RESPONSABILIDADES DEL USUARIO.....	7
8	SUPERVISIÓN Y REVISIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS .....	8
9	GESTIÓN DE CAMBIOS EN LA PROVISIÓN DEL SERVICIO Y CADENA DE SUMINISTRO .....	9
10	COMUNICACIONES .....	9
	10.1 PUNTO DE CONTACTO (POC).....	9
	10.2 INCIDENTES DE SEGURIDAD .....	9
	10.3 MANTENIMIENTO .....	9

## **1 PRINCIPIOS GENERALES DE SEGURIDAD**

Los Proveedores proporcionarán a CONTACTEL, cuando así lo requiera, la relación de personas, perfiles, funciones y responsabilidades asociados al servicio prestado, e informará a través del punto de contacto de cualquier cambio (alta, baja, sustitución o cambio de funciones o responsabilidades) que se produzca en dicha relación

Los Proveedores deberán asegurar que todo su personal tiene la formación y capacitación apropiada para el desarrollo del servicio provisto, tanto a nivel específico en las materias correspondientes a la actividad asociada a la prestación del servicio, como en materia de seguridad de la información.

Como mínimo, los Proveedores deberán asegurarse que todo el personal asociado al servicio conoce y se compromete a cumplir lo recogido en este anexo, pudiendo CONTACTEL solicitar en cualquier momento evidencias del proceso de información.

Los Proveedores deberán permitir que CONTACTEL lleve a cabo las auditorías de seguridad que pudiera solicitar, colaborando con el equipo auditor y facilitando todas las evidencias y registros que les sean requeridos.

El alcance de cada auditoría será establecido expresamente por CONTACTEL en cada caso. Las auditorías se llevarán a cabo siguiendo la planificación que se acuerde con el proveedor del servicio.

## **2 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Toda información, documentación, programas y/o aplicaciones, métodos, organización, estrategias de negocio y actividades relacionadas con CONTACTEL o con su negocio, a las que tenga acceso los Proveedores con objeto de realización del servicio serán considerados información confidencial, en función de lo cual, el acceso, intercambio y tratamiento de dicha información, se realizará siempre de acuerdo a las finalidades previstas descritas en el contrato de prestación de servicios y manteniendo el correspondiente deber de secreto durante la duración del servicio y después de que finalice la relación con CONTACTEL.

Todos los recursos e información a la que haya podido tener acceso o que haya sido necesaria elaborar, modificar o copiar para el correcto desempeño del servicio serán devueltos a la finalización de este. CONTACTEL podrá solicitar el borrado seguro de los dispositivos que hayan tenido acceso a la Información de CONTACTEL.

### **3 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

En caso de que el proveedor de servicios acceda a datos personales responsabilidad de Contactel, aquél se constituirá en encargado del tratamiento y ambas partes vendrán obligadas a suscribir un contrato de encargo del tratamiento conforme el contenido mínimo legal. En caso de que el proveedor no se avenga a firmar dicho contrato, se constituirá en responsable del tratamiento de cara al interesado en los tratamientos que realice.

### **4 PROPIEDAD INTELECTUAL**

Se garantizará el cumplimiento de las restricciones legales al uso del material protegido por la normativa de propiedad intelectual. Los Proveedores únicamente podrán utilizar material autorizado por CONTACTEL para el desarrollo de sus funciones. Queda estrictamente prohibido el uso de programas informáticos sin la correspondiente licencia en los sistemas de información de CONTACTEL.

Asimismo, queda prohibido el uso, reproducción, distribución, cesión, transformación o comunicación pública de cualquier tipo de obra o invención protegida por la propiedad intelectual sin la debida autorización por escrito.

CONTACTEL únicamente autorizará el uso de material producido por él mismo, o material autorizado o suministrado al mismo por su titular, conforme los términos y condiciones acordadas y lo dispuesto por la normativa vigente.

### **5 INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN**

Cualquier tipo de intercambio de información que se produzca entre CONTACTEL y los Proveedores se entenderá que ha sido realizado dentro del marco establecido por el contrato de prestación de servicios correspondiente, de modo que dicha información no podrá ser utilizada fuera de dicho marco ni para otros fines.

La distribución de información ya sea en formato electrónico o físico se realizará mediante los recursos determinados en el contrato de prestación de servicios para tal cometido y para la finalidad exclusiva de facilitar las funciones asociadas a dicho contrato. CONTACTEL se reserva, en función del riesgo identificado, la implantación de medidas de control, registro y auditoría sobre estos recursos de difusión.

En relación con el intercambio de información dentro del marco del contrato de prestación de servicios, se considerarán no autorizadas las siguientes actividades:

- Transmisión o recepción de material protegido por los derechos de autor infringiendo la Ley de Protección Intelectual.
- Transmisión o recepción de toda clase de material pornográfico, de naturaleza sexual explícita, declaraciones discriminatorias raciales y cualquier otra clase de declaración o mensaje clasificable como ofensivo o ilegal.
- Transmisión o recepción de información sensible (por ejemplo, datos relativos a la salud de las personas), salvo que la comunicación electrónica esté cifrada y el envío esté autorizado por escrito.
- Transferencia de información protegida a terceras partes no autorizadas.
- Transmisión o recepción de aplicaciones no relacionadas con el negocio.
- Participación en actividades de Internet, como grupos de noticias, juegos u otras que no estén directamente relacionadas con la prestación del servicio.
- Todas las actividades que puedan dañar la imagen y reputación de CONTACTEL están prohibidas en Internet y en cualquier otro lugar.

## **6 USO APROPIADO DE LOS RECURSOS CORPORATIVOS DE CONTACTEL**

Los recursos corporativos de CONTACTEL a los que tengan acceso los Proveedores serán utilizados exclusivamente para cumplir con las obligaciones y propósitos de la provisión del servicio.

Bajo ningún concepto podrán ser utilizados para actividades no relacionadas con el propósito del servicio o para la comisión de actividades que pudieran ser consideradas ilícitas, como daños contra la propiedad intelectual de terceros, incumplimientos de la normativa de protección de datos etc.

Los Proveedores se comprometen a utilizar los recursos corporativos de CONTACTEL a los que tenga acceso de acuerdo con las políticas de seguridad de CONTACTEL.

Con el fin de velar por el correcto uso de los mencionados recursos, CONTACTEL podrá implementar los mecanismos de control y auditoría que considere oportunos, ya sea de forma periódica o cuando por razones específicas de seguridad o del servicio resulte conveniente.

En caso de apreciar que algún proveedor de servicios, o su personal, utiliza incorrectamente recursos o información de CONTACTEL, se le comunicará tal circunstancia al proveedor para que

realice las acciones oportunas. CONTACTEL se reserva el derecho de ejercer las acciones que legalmente le amparen para la protección de sus derechos.

Cualquier fichero introducido en la red de CONTACTEL o en cualquier equipo conectado a ella a través de soportes automatizados, Internet, correo electrónico o cualquier otro medio, deberá cumplir los requisitos establecidos en estas normas y, en especial, las referidas a propiedad intelectual, protección de datos de carácter personal, y control de virus y programa maligno.

## **7 RESPONSABILIDADES DEL USUARIO**

Los Proveedores deberán asegurarse de que todo el personal que en el desarrollo de sus funciones para CONTACTEL pueda tener acceso a la información, sistemas de información o recursos de CONTACTEL respete los siguientes principios básicos dentro de su actividad:

- Cada persona con acceso a información de CONTACTEL es responsable de la actividad desarrollada por su identificador de usuario y todo lo que de él se derive. Por lo tanto, es imprescindible que cada persona mantenga bajo control los sistemas de autenticación asociados a su identificador de usuario, garantizando que la clave asociada sea únicamente conocida por el propio usuario, no debiendo revelarse al resto del personal bajo ningún concepto.
- Los usuarios no deberán utilizar ningún identificador de otro usuario, aunque dispongan de la autorización del propietario.
- Los usuarios conocen y aplican los requisitos y procedimientos existentes en torno a la información manejada.
- Cualquier usuario con acceso a información de CONTACTEL deberá seleccionar contraseñas acordes a la política de contraseñas de CONTACTEL.
- Cualquier usuario con acceso a información de CONTACTEL deberá cambiar las contraseñas cada vez que se lo requiera el sistema y las temporales en el primer inicio de sesión. O cuando exista un posible indicio de conocimiento por parte de otros usuarios.
- Cualquier persona con acceso a información de CONTACTEL deberá velar por que los equipos queden protegidos cuando vayan a quedar desatendidos.
- Cualquier persona con acceso a información deberá respetar las normas de escritorio limpio, con el fin de proteger los documentos en papel, soportes informáticos y

dispositivos portátiles de almacenamiento y reducir los riesgos de acceso no autorizado, pérdida y daño de la información, tanto durante el horario normal de trabajo como fuera del mismo (Almacenamiento bajo llave, bloqueo de equipos desatendidos, protección de los puntos de recepción y envío de información, destrucción segura, etc.).

- Las personas con acceso a sistemas de información de CONTACTEL nunca deberán, sin autorización por escrito, realizar pruebas para detectar y/o explotar una supuesta debilidad o incidencia de seguridad.
- Ninguna persona con acceso a sistemas de información de CONTACTEL intentará sin autorización expresa y por escrito por ningún medio transgredir el sistema de seguridad y las autorizaciones. Se prohíbe la captura de tráfico de red por parte de los usuarios, salvo que se estén llevando a cabo tareas de auditoría autorizadas por escrito.

## **8 SUPERVISIÓN Y REVISIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS**

Todos los Proveedores quedan obligados a facilitar las métricas necesarias que permitan a CONTACTEL verificar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) acordados entre ambas partes.

Dichas métricas podrán ponerse a disposición de CONTACTEL de cualquiera de las siguientes formas:

- Facilitando el acceso a una plataforma web o similar donde CONTACTEL pueda supervisar y auditar los niveles de servicio recibido.
- Remitiendo mensualmente la información sobre los niveles de servicio al punto de contacto.

CONTACTEL se reserva el derecho de realizar un seguimiento de los servicios contratados al objeto de verificar el cumplimiento de los acuerdos firmados y a rescindir el contrato en caso de incumplimiento reiterado.

Todos los Proveedores comunicarán a CONTACTEL el procedimiento de incidencias y escalado y facilitarán un punto de contacto (e-mail) donde poder recibir las comunicaciones de CONTACTEL.



## **9 GESTIÓN DE CAMBIOS EN LA PROVISIÓN DEL SERVICIO Y CADENA DE SUMINISTRO**

Los Proveedores deberán informar por escrito a través del punto de contacto a CONTACTEL de cualquier cambio que afecte a la provisión del servicio, incluyendo, entre otros, el mantenimiento y la mejora de las políticas, los procedimientos y controles de seguridad de la información.

Se deberá informar por escrito igualmente al punto de contacto cualquier subcontratación total o parcial del servicio prestado con la antelación suficiente para su estudio por parte de CONTACTEL, pudiéndose solicitar medidas de seguridad adicionales o rechazarse la subcontratación.

En el caso de productos TIC, los Proveedores se comprometen a exigir las apropiadas prácticas de seguridad a su cadena de suministro si dichos productos incluyen componentes comprados a otros proveedores.

## **10 COMUNICACIONES**

### **10.1 Punto de contacto (POC)**

El punto de contacto con CONTACTEL, en caso de no especificarse ningún otro en el contrato, será la siguiente dirección de email: [controloperacional@contactel.es](mailto:controloperacional@contactel.es).

### **10.2 Incidentes de seguridad**

Los Proveedores se comprometen a comunicar de manera inmediata cualquier incidente, debilidad o amenaza (observada o sospechada) que detecte en los sistemas de información de CONTACTEL o que haya podido afectar a información propiedad de CONTACTEL o de sus clientes, a través del envío de un e-mail a: [soporte@contactel.es](mailto:soporte@contactel.es).

Este compromiso aplica igualmente al personal desplazado en las instalaciones de CONTACTEL.

### **10.3 Mantenimiento**

Toda actuación de mantenimiento que se vaya a realizar tanto en los sistemas de información como en las instalaciones físicas de CONTACTEL deberá ser comunicada con 3 días hábiles de antelación al punto de contacto.