

INICIATIVA JUNTOS POR EL EMPLEO DE LOS MAS VULNERABLES DE ACCENTURE Y LA FUNDACIÓN ACENTURE

Y de otra, D. Juan Pedro Moreno Jubrias, DNI 2870563W, en nombre y representación de ACCENTURE S.L. (Sociedad Unipersonal), con C.I.F. B79217790 y domicilio social en Madrid, Edificio Torre Picasso, Plaza Pablo Ruiz Picasso, en calidad de Administrador Único de la Sociedad y en uso de las facultades que tienen conferidas a virtud de certificado de acta de decisiones del Socio Único de la citada sociedad de fecha 18 de diciembre de 2015, y Patrono de la fundación Accenture (CIF G81142499), registrada en el registro nacional de fundaciones con el número 448SND.

Y DE OTRA PARTE, Joana Maria Adrover Moyano, Concejala del Área Delegada de Turismo, Comercio i Trabajo de l'Ajuntament de Palma y presidenta de l'Agència de Desenvolupament Local de l'Ajuntament de Palma (PalmaActiva), en virtud del Decreto 201510931, de 15 de junio de 2015 de nombramiento de concejales y del Decreto 201713051, de 5 de julio de 2017, de organización de los servicios administrativos de l'Ajuntament de Palma, de estructura de las áreas y áreas delegadas.

ANTECEDENTES

I.- La creación de empleo y la inserción laboral son la vía más efectiva para luchar contra la desigualdad y la exclusión social. Ambos requieren una mejora continuada, y constante y una permanente adaptación al entorno socioeconómico para que las soluciones que se aporten al colectivo con más dificultad de inserción laboral sean reales y eficaces.

II.- El impacto del desempleo y la precariedad laboral es mayor en los sectores más vulnerables, produciendo riesgo de exclusión social y vulnerabilidad que viene determinada por distintos factores: circunstancias sociales, socioeconómicas, personales, sociopolíticas, etc.

III.- La integración laboral es la mejor vía para luchar contra la vulnerabilidad y exclusión social que esta produce. Es necesario trabajar la empleabilidad de los sujetos de forma puntual y concreta en cada elemento vulnerable.

IV.- La fundación Accenture, que tiene como objeto social *"Contribuir al bienestar social y, en especial, al de aquellos colectivos integrados por familias, jóvenes o niños que tengan mayores dificultades de integración social. Desarrollo y la promoción de la educación y la cultura"* promueve la iniciativa "Juntos por el empleo de los más vulnerables", desde la cual ha implementado 22 soluciones tecnológicas novedosas que trabajan la empleabilidad y la inserción

laboral de las personas más vulnerables desde dos ámbitos: la ocupación por cuenta de tercero y la generación del propio puesto de trabajo. A dicha iniciativa se han sumado más de 1.000 organizaciones, con finalidad impulsar nuevas formas de luchar contra la vulnerabilidad y de ayudar a mejorar las oportunidades laborales de dichos colectivos frente al empleo.

V.- Estas soluciones tecnológicas novedosas son herramientas tecnológicas titularidad de Accenture y Fundación Accenture, y en cada una de ellas trabaja un ámbito de actuación concreto, y aportan a las organizaciones adheridas a la iniciativa unas herramientas de trabajo y información útil y relevante sobre una materia específica, así como sistemas y procesos para mejorar la eficacia y eficiencia en la atención de sus usuarios.

Desde el 2013 se han puesto en marcha soluciones tecnológicas y metodológicas (actividades y herramientas específicas) en inteligencia laboral, aprendizaje en empresa, diagnóstico de competencias formativas, gestión de formación, mentoring, capacitación, iniciativa profesional, etc., con la finalidad de favorecer el acceso al empleo y autoempleo de los colectivos más vulnerables.

VI.- La fundación Accenture promueve la adhesión gratuita a la iniciativa de todas aquellas instituciones públicas y privadas que trabajan para mejorar las oportunidades laborales de los colectivos más vulnerables. Se han adherido administraciones públicas nacionales como el Instituto de la Juventud y la Dirección General de Servicios para la Familia y la Infancia del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, el Servicio Público de Empleo Estatal Ministerio de Empleo y seguridad social, el INAEM del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y entidades autonómicas como Valnalón de la consejería de Economía y Empleo del Gobierno del Principado de Asturias, el Servicio Vasco de Empleo, y entidades locales como el la agencia para el empleo del Ayuntamiento de Madrid y el IMFE del Ayuntamiento de Málaga y un gran número de entidades sociales con amplia experiencia en el trabajo con los colectivos más desfavorecidos: Inserta Empleo de F. ONCE, Caritas Española, Cruz Roja Española, Fundación Secretariado Gitano, Acción contra el Hambre, Comisión Española de Ayuda al Refugiado, etc.

VII.- Mediante la adhesión a la iniciativa "Juntos por el empleo de los más vulnerables", Accenture da acceso a la entidad adherida al uso gratuito de sus soluciones tecnológicas.

VII.- L'Agència de Desenvolupament Local de l'Ajuntament de Palma PalmaActiva es un organisme autònom de Ajuntament de Palma que té competències en matèria de promoció i desenvolupament econòmic local de formació per a l'emprenedoria i formació professional per a la ocupació; i en activitats d'orientació i intermediació laboral per a la millora de la ocupació. PalmaActiva, és titular de la Agència de col·locació núm. 0400000001 i té serveis de informació i orientació laboral, tant per a empreses com per a demandants de ocupació

VIII.- Conforme al artículo 47 de la ley 40/2015 de 1 de octubre, Régimen Jurídico del Sector Público, son convenios todos los acuerdos que con efectos jurídicos sean adoptados por las Administraciones Públicas, los organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes o las Universidades públicas entre sí o con sujetos de derecho privado para un fin común.

IX. Conforme a lo previsto en el apartado k del artículo 25 de la ley 7/1985, de 2 de abril, de bases de régimen local y el artículo 29.t de la ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de les Illes Balears, y el artículo. 86 del Reglamento orgánico del Gobierno y administración de l'Ajuntament de Palma i los artículos. IV i XI de sus Estatutos, PalmaActiva puede formalizar cualquier tipo de acuerdo sobre su objeto social, estando la competencia atribuida a su consejo rector.

X. No resulta de aplicación la ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, a los acuerdos que no tienen carácter oneroso. Cuando dichos acuerdos cumplen con las condiciones previstas al artículo 6 de dicha norma, serán calificados como convenios. La administración puede celebrar convenios, con personas físicas o jurídicas sometidas al derecho privado, siempre que concorra un interés y finalidad pública.

XI. Que las partes, compartiendo el mismo interés común a favor de la inserción laboral y empleabilidad de los colectivos más vulnerables, acuerdan formalizar la presente adhesión a la iniciativa JUNTOS POR EL EMPLEO DE LOS MAS VULNERABLES de Accenture y la Fundación Accenture, que se registrá por las siguientes

CLÀUSULAS

PRIMERO.- OBJETO.

El presente tiene por objeto la adhesión de PalmaActiva a la iniciativa "Juntos por el empleo de los más vulnerables", que se registrá por lo previsto en las cláusulas siguientes.

SEGUNDO.- AMBITOS DE LA ADHESION A LA INICIATIVA.

La iniciativa JUNTOS POR EL EMPLEO DE LOS MAS VULNERABLES de lucha contra la vulnerabilidad social y laboral y de ayuda a los coletivos más vulnerables se estructura en diversos ámbitos o soluciones. Las entidades participantes se adhieren a las que más les interesa en función de sus necesidades e intereses, aportando – también - su colaboración, para la mejora de las soluciones digitales.

Dichas soluciones digitales, están alojadas en la nube de Accenture, como SaaS y se integran en tres grupos de soluciones: soluciones de empleo, soluciones de autoempleo, soluciones transversales.

1.- Soluciones de empleo:

Emplea + (+E Diagnóstico): Tiene como finalidad permitir a la Organización Social realizar diferentes evaluaciones a sus beneficiarios, para identificar las áreas de desarrollo con el fin de incrementar su empleabilidad

Emplea + (+ E Competencias): Tiene como finalidad la orientación y formación y, en concreto, ayudar a formar en competencias pre-laborales básicas y transversales y en conocimientos digitales a personas en procesos de búsqueda de empleo.

+E Guía de Formación: Tiene como objetivo compartir las mejores prácticas para desarrollar procesos formativos conjuntamente entre organizaciones sociales y empresas.

+ E Reporting: solución de reporting de evaluaciones y de formación.

+ E Guía de Practicas: Tiene por finalidad guiar el correcto desarrollo de prácticas formativas en empresas.

+E Inteligencia laboral: Tiene como finalidad ayudar en el análisis analítico de las actuaciones de los servicios de formación y empleo de las entidades sociales encaminado a maximizar la tasa de inserción laboral.

+ E Observatorio: Tiene como finalidad que las Organizaciones Sociales pueden acceder a información sobre el Mercado Laboral a través de información objetiva sobre la situación actual, la proyección futura del mercado y las nuevas oportunidades para colectivos vulnerables.

Soluciones de Autoempleo:

+A en Red: Tiene como objetivo es facilitar a las Organizaciones una best practice de un modelo de colaboración en Red en España para alcanzar objetivos comunes, generando sinergias y logrando un mayor impacto colectivo.

+ A Mentoring: Es la guía de Youth Business Spain para el desarrollo de un programa de mentoring efectivo.

+ A Microcréditos: Aporta metodología y las mejores prácticas para lanzar un Programa de Microcréditos Sostenible dirigido a perfiles no atendidos por la banca y con foco en el emprendimiento y/o autoempleo.

+A Diagnóstico: Tiene como finalidad poder realizar diferentes evaluaciones a los beneficiarios que quieren emprender su propio negocio, para identificar las áreas de desarrollo con el fin de incrementar su empleabilidad.

+A Competencias: La solución permite, a través de la plataforma de formación "+ Elearning", la medición y desarrollo de las competencias transversales de los emprendedores

+ A Capacitación: Tiene como finalidad crear material formativo para desarrollar los procesos end-to-end que facilitan y favorecen la capacitación para el emprendimiento.

- + A Guía Formación: Tiene como finalidad desarrollar los procesos end-to-end que facilitan y favorecen la capacitación para el emprendimiento.
- + A Reporting: solución de reporting de evaluaciones y de formación

Soluciones Transversales

- + Iniciativa Profesional: Conjunto de píldoras de formación online para estimular el espíritu emprendedor de las personas vulnerables.
- + Alternativas: Tiene como objetivo Identificar alternativas de financiación disponibles para colectivos vulnerables, y evaluarlas en función de las necesidades de financiación identificadas en cada uno de los itinerarios.
- + Valor social: ES una Metodología estándar de medición del valor social de los programas de empleo que se utilice por todos los agentes sociales, empresariales y públicos que participan en programas de empleo.
- +Elearning: La plataforma de formación online "+Elearning" es el espacio pensado para que las personas de colectivos vulnerables tengan acceso a la formación en competencias.
- +Aula Formación: Es una herramienta de gestión, que tiene como finalidad dar soporte a los procesos operativos de Formación e Inserción Laboral de una organización social.
- + Reporting JxE: Para el reporting de actividad en la plataforma de la iniciativa.
- + Gepeto: gestión de actividades de intervención social.

TERCERO.- ALCANCE DE LA ADHESION. PARTICIPACION EN LAS DISTINTAS SOLUCIONES.

Derivado de su adhesión a la iniciativa, PalmaActiva podrá acceder y participar en las distintas soluciones digitales de Accenture y la fundación Accenture, mediante la formalización de los correspondientes acuerdos de participación. La participación en cada solución tecnológica comportará la participación activa y el uso y/o el disfrute de cada una de ellas vendrá determinado por los correspondientes acuerdos generales y específicos, acuerdos que se anexarán al presente como documento anexo.

CUARTO.- PRESUPUESTO.

Del presente no se deriva ninguna obligación económica ni ningún derecho económico respecto a cada una de las partes ni entre ellas.

QUINTO.- COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

Se constituirá una Comisión mixta para el seguimiento del presente acuerdo que estará integrada por un representante de cada entidad y que tendrá facultades para:

- Conocer las incidencias en el uso de las soluciones tecnológicas.
- Resolución de dudas, problemas
- Proponer y aportar sugerencias y mejoras y nuevas actividades que puedan ser de interés para las partes.

Las anomalías que fueran detectadas por PalmaActiva serán puestas en conocimiento de Accenture a través de de sus coordinadores, facilitándoles toda la información necesaria para su análisis. Accenture conjuntamente con PalmaActiva, mediante sus respectivos coordinadores, acordarán el nivel de criticidad de las anomalías detectadas y, en función de dicho nivel, y de acuerdo a los niveles de servicios se solucionarán según se establece en el Anexo I.1

SEXTO.- VIGENCIA, PRÒRROGA I RESOLUCION

El presente entra en vigor en la fecha de su suscripción y se pacta con una duración de dos (2) años a partir de dicha fecha.

Finalizado este periodo, podrá ser prorrogado mediante acuerdo expreso entre las partes, por dos (2) años más

Igualmente, el acuerdo quedará resuelto por imposibilidad sobrevenida de su cumplimiento o por incumplimiento de los compromisos acordados por las partes, previo requerimiento a la parte incumplidora, efectuado por la contraparte, compeliéndola para el cumplimiento de sus obligaciones, formulada con un mes de antelación.

Cualquiera de las Partes podrá resolver el presente con anterioridad a la fecha de su vencimiento, mediando un preaviso escrito enviado a la otra Parte con una antelación de (2) meses a la fecha en que deba tener efecto dicha resolución. En el caso de que fuera Accenture la lo que resolviera anticipadamente, procederá a activar el "plan de continuidad del Servicio", para los usuarios de las entidades adheridas que se estuviesen beneficiando de los servicios.

SÈPTIMO.- COMUNICACIONES

Todas las notificaciones que cualquiera de las Partes deba dirigir a la otra, de conformidad con las condiciones establecidas en el presente, se efectuarán por escrito y se enviarán a las siguientes direcciones, de forma que se tenga la seguridad de que ha llegado a su destino, no pudiendo alegar las Partes remisión de las comunicaciones que no pueda demostrar que haya sido efectivamente recibidas por la parte destinataria:

Por la parte de Accenture:

Ana Millán – ana.millan@accenture.com

Accenture - Torre Picasso, Plaza Pablo Ruiz Picasso s/n 28020 Madrid

Por parte de **PalmaActiva** :

Susana Rincón Otero. C/Socors núm. 22, 07003 PALMA. Tif: 971 214680, correo electrónico: info@palmaactiva.com

Yolanda Martinez – ymartinez@palmaactiva.com

PalmaActiva - Carrer Socors núm. 22, 07002- Palma

Si se produjese algún cambio en las personas o en los datos y domicilios de notificación, la validez de las mismas quedará supeditada a la constancia de la comunicación previa, de la parte que ha operado dicho cambio a la otra parte.

OCTAVO.- JURISDICCIÓN.

Para la resolución de cualquier cuestión litigiosa derivada del presente, las partes acuerdan someterse expresamente a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Palma.

Y en prueba de conformidad, las partes formalizan el presente acuerdo, en dos originales.

Palma a **23 NOV.** 2018.

Accenture

Firmado _____

Nombre Juan Pedro Moreno Jubrias _____

Cargo Presidente Accenture _____

Fecha _____

PalmaActiva

Firmado _____

Nombre Joana M. Adrover Moyano _____

Cargo Presidenta de PalmaActiva _____

Fecha _____


Ajuntament  de Palma
PalmaActiva
Agència de Desenvolupament Local

Anexo I. Accesos a la Solución Tecnológica "Emplea+",

PRIMERO.- PalmaActiva y Accenture convienen en el acceso de PalmaActiva al programa Emplea+ en su actividad de orientación y formación y, en concreto, a formar en competencias pre-laborales (básicas y transversales), por la cual

- (i) Accenture otorga a **PalmaActiva**, de una licencia de uso interno sobre el servicio "Emplea+", para el ámbito nacional con carácter no exclusivo e intransferible, y por el tiempo de duración del acuerdo.
- (ii) Accenture prestará gratuitamente, en favor de **PalmaActiva**, los determinados servicios de hosting, operación y mantenimiento sobre "Emplea+", según se describen en el **Anexo I.1** (los "Servicios").

SEGUNDO.- En orden a la correcta operatividad de la plataforma, las partes establecen los límites de usuarios en un número mínimo de 100 personas anuales, con los materiales formativos de la solución ofrecida por Accenture. No obstante, estos objetivos podrían ser modificados al alza, de común Convenio por los coordinadores de ambas partes, atendiendo a las circunstancias del desarrollo de la iniciativa.

TERCERO.- Los Servicios objeto del presente acceso serán:

- a. **Licencia de uso sobre el servicio "Emplea+":** El despliegue de "Emplea+" y su disponibilidad en la arquitectura multicliente de Accenture que soportará "Emplea+", se realizará por Accenture de forma gratuita.
- b. **Operación y mantenimiento.** La provisión y prestación del servicio de operación y mantenimiento de "Emplea+" se realizará por parte de Accenture **de forma gratuita**.
- c. **Hosting.** El alojamiento en *cloud* de la infraestructura tecnológica requerida (servidores, comunicaciones, etc.) para la disponibilidad de la plataforma y la prestación del servicio se realizará por parte de Accenture **de forma gratuita**.

El coste de los servicios de Hosting, Operación y Mantenimiento **será gratuito** para **PalmaActiva**, y por lo tanto no serán objeto de la correspondiente facturación, condicionado a que el número de usuarios no supere las previsiones de usuarios incluidas en el acuerdo. En caso que el volumen de usuarios de **PalmaActiva** fuera superior, Accenture revisará con PalmaActiva que Accenture pueda mantener la prestación de los servicios de forma gratuita. En caso de no ser posible asumir la prestación de manera gratuita por parte de Accenture, quedará dispensada de la prestación de dicho servicio.

Accenture podrá presentar a PalmaActiva un documento informativo acreditativo de la valoración del coste de la realización de los servicios prestados por su parte, solo a efectos informativos, a modo de acreditación de la efectiva realización de los servicios indicados en dicho documento.

Dicho documento se indicará que Accenture SL, no obtiene ningún pago o contraprestación económica por los servicios ya sea de modo directo o indirecto por parte de PalmaActiva

El presente Anexo está sujeto a los términos y condiciones establecidos en el Anexo I.2 del presente acuerdo, y se usará en relación con el Objeto especificado a continuación:

ANEXO I.1

DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS

1. Descripción de las aplicaciones ofrecidas como Software as a Service ("SaaS")

De forma general, se puede entender el concepto de Software as a Service como un modelo de distribución de aplicaciones donde el software y los datos manejados se alojan en servidores provisionados por una compañía de tecnologías de información y comunicación (TIC), a los cuales PalmaActiva (de ahora en adelante "el cliente") accede directamente con un navegador web o un cliente ligero especializado, a través de internet, sin necesidad de que esté Software se encuentre directamente instalado en el cliente.

En este sentido Accenture permitirá el acceso a PalmaActiva bajo un modelo SaaS, pero con la apariencia y customización imprescindible para PalmaActiva, las siguientes aplicaciones que componen "Emplea+":

- **Herramienta de empleabilidad:** es una aplicación web realizada adhoc basada en software de distribución libre que automatiza la metodología definida para el tratamiento, medición y mejora de la empleabilidad basada en competencias.
- **Simulador:** material e-learning de auto-medición de competencias.
- **Materiales formativos e-learning para el desarrollo de competencias.**
- **S2S LMS:** el S2S LMS (Learning Management System) es una aplicación web de tipo Ambiente Educativo Virtual basado en software de distribución libre para la gestión y ejecución de cursos, donde estarán accesibles los contenidos e-learning de "Emplea+". Esta aplicación incluye la provisión de la funcionalidad estándar de la versión de Moodle 2.3, y un conjunto de funcionalidades adicionales desarrolladas por parte de Accenture sobre el estándar de Moodle 2.3.
- **Portal de Administración y Acceso:** Todas las aplicaciones de la plataforma se administran de forma integrada a través de un único Portal, que permite gestionar el acceso a cada aplicación, gestionar usuarios y roles, y posibilitar los servicios de operación y mantenimiento de la plataforma y aplicaciones.

- **BI:** aplicación web de reporting y KPIs, basada en Software de Distribución Libre, que ofrece un conjunto de indicadores que aportan información sobre el uso e impacto de "Emplea+" en la organización.

2. Descripción del Hosting ofrecido como Infrastructure as a Service (IaaS)

"Emplea+" se ofrece sobre una arquitectura multicliente alojada sobre infraestructura virtualizada en *cloud*, que es proporcionada por Accenture para este tipo de servicios.

Esta infraestructura proporciona las capacidades requeridas para "Emplea+", garantizando su escalabilidad, alta disponibilidad, adaptación de la capacidad disponible a las necesidades demandadas, gestión de seguridad, conexión disponible desde cualquier lugar con acceso a internet, y modelo de consumo solo por el uso efectuado de la misma.

3. Descripción del servicio de Operación y Mantenimiento

Se ofrece Servicio de Operación de la Infraestructura IaaS mencionada anteriormente y de Mantenimiento de "Emplea+". En este servicio Accenture ofrece a PalmaActivas soporte en distintos ámbitos de esta provisión de servicio como son:

- Soporte en la gestión, coordinación y seguimiento de incidencias relativas a las distintas aplicaciones y materiales formativos de "Emplea+".
- Soporte técnico y funcional en la resolución de incidencias de infraestructura o en las aplicaciones y materiales formativos de "Emplea+".
- Soporte a los administradores de PalmaActiva en el uso y administración de "Emplea+".
- Soporte requerido para el crecimiento de la arquitectura que permita la provisión del servicio según las necesidades de PalmaActiva.
- Ofrecer una mejora continua en "Emplea+" y en la prestación del servicio, en base a los objetivos y naturaleza de "Emplea+".

Además de la oferta concreta de servicio que ofrece Accenture, se ofrecen los siguientes servicios de valor añadido para una correcta gestión, seguimiento y mejora continua de la explotación de "Emplea+":

- Formación inicial a PalmaActiva para un uso correcto y adecuado de "Emplea+". Se ofrece en el arranque del servicio material de formación y sesiones formativas a los administradores de PalmaActiva.
- Proporcionar el material formativo necesario a PalmaActiva, tanto a nivel de administración como de usuario de "Emplea+".
- Soporte de actualizaciones a PalmaActivae en lo relativo a nuevas versiones de "Emplea+", nuevas funcionalidades o informes disponibles.

- Realización de informes de seguimiento del servicio donde se registra toda la actividad realizada por Accenture con PalmaActiva buscando la continua mejora del proceso y formación de la misma.
- Una herramienta de gestión de incidencias para que PalmaActiva pueda reportar las incidencias al segundo nivel de Accenture quien coordinará, seguirá y controlará las incidencias abiertas, en los restantes niveles de soporte que ofrece el servicio (segundo y tercer nivel).

4. Capacidades de actuación

El servicio de soporte de "Emplea+" es a tres niveles de actuación, el primero ofrecido por PalmaActiva a los usuarios y los otros dos niveles ofrecidos por Accenture a los administradores de PalmaActiva. Es muy importante el seguimiento de la actividad en cada nivel de soporte para detectar necesidades formativas y para una continua mejora de la misma.

El **primer nivel de soporte** es el realizado por la propia PalmaActiva con su administración local o como mejor considere internamente, con el siguiente ámbito de actuación:

1. Analizar la incidencia reportada internamente para decidir si debe resolverse en su nivel de soporte o en el segundo nivel ofrecido por Accenture.
2. Dar soporte funcional a sus propios usuarios.
3. Ofrecer soporte sobre los contenidos formativos propios.
4. Gestionar las peticiones al segundo nivel de soporte que ofrece Accenture mediante la herramienta de ticket que lo soporta.

Como hemos indicado antes, dentro del servicio que ofrece Accenture, se ofrece una formación correcta para que PalmaActiva pueda realizar un soporte de primer nivel con eficacia, completa y adecuada. Esta formación es continua ya sea demandada por PalmaActiva, previa detección de carencias en el soporte que realiza, o bien sea detectada por Accenture en la monitorización que realiza en el soporte de segundo nivel. Para ello, periódicamente Accenture ofrecerá a PalmaActiva los informes de seguimiento con diferentes indicadores que ayuden a PalmaActiva a mejorar su capacidad de soporte.

El **segundo nivel de soporte** es el realizado por Accenture hacia PalmaActiva, donde su ámbito de actuación es el siguiente:

1. Gestionar la operación del servicio de soporte de Accenture hacia PalmaActiva.
2. Asegurar la coordinación entre los distintos niveles de soporte para que la incidencia se resuelva correctamente y en los plazos requeridos. Gestionar las peticiones necesarias al tercer nivel de soporte.
3. Soporte funcional de "Emplea+".

4. Administración de la plataforma que soporta "Emplea+" y monitorización técnica de la operación.
5. Elaboración de informes de seguimiento para PalmaActiva.

Este segundo nivel es el punto de unión entre PalmaActiva y Accenture para la cual se usa una herramienta de ticketing, indispensable para una correcta monitorización, seguimiento y detección de carencias formativas de cara a PalmaActiva. Si se detecta en este nivel que las solicitudes requeridas de soporte deberían ser atendidas en el primer nivel de soporte, será reportado a PalmaActiva y se analizará las necesidades de la misma para un correcto soporte.

El **tercer nivel de soporte** es el realizado por Accenture de forma interna hacia el segundo nivel, con el siguiente ámbito de actuación:

1. Soporte avanzado con expertos en "Emplea+".
2. Soporte formativo según necesidades.
3. Soporte de consultoría para las nuevas organizaciones que se incorporan a este servicio.
4. Resolución de incidencias de infraestructura en el Servicio de cloud de Accenture (Accenture Cloud Platform).
5. Proveer de nuevas herramientas o de nuevas capacidades funcionales a "Emplea+".

Es importante para PalmaActiva que siempre su contacto de soporte se inicie en el segundo nivel de soporte, nunca al tercer nivel. De esta manera se garantiza un correcto seguimiento de las peticiones, detección de carencias en "Emplea+" o plataforma, carencias formativas y poder ofrecer una continua mejora del servicio ofertado.

5. Niveles de Servicio

Con el fin de garantizar que el servicio que se provee sea el adecuado, se utilizarán las siguientes métricas de nivel de servicio:

- **Indicadores Críticos de Nivel de Servicio:** Estos indicadores determinarán el acuerdo de nivel de servicio, ya que afectan directamente al impacto del servicio proporcionado, por ejemplo los tiempos de respuesta y resolución de incidencias según su criticidad (críticas, altas, medias, bajas).
- **Indicadores internos de rendimiento:** son indicadores orientados a medir y gestionar aspectos internos del servicio (nivel de servicio, eficacia, eficiencia) y los recursos dedicados al mismo.

Se plantean las siguientes **métricas de nivel de servicio**:

Métrica	Cobertura prevista	Severidad	Periodo (*)	Nivel de Servicio mínimo	Reporte de Métrica	Seguimiento de Métrica
Disponibilidad	Disponibilidad de la Plataforma.	- Crítica (**)	N/A	99%	Mensual	Diario
Tiempo de Respuesta	Periodo de tiempo en que el cliente que reportó la incidencia será contactado desde que se haya reportado por la ENTIDAD al segundo nivel de soporte de Accenture.	- Alta - Media - Baja	- 4 horas - 1 día - 2 días	90%	Mensual	Semanal
Tiempo de Resolución	Periodo de tiempo en que la incidencia reportada es solucionada desde que se haya reportado por la ENTIDAD al segundo nivel de soporte de Accenture.	- Alta - Media - Baja	- 1 día - 2 días - 3 días	90%	Mensual	Semanal

(*) **Periodo** = periodo de tiempo dentro de las horas de cobertura horaria del servicio: entre las 9 y las 19 horas de lunes a jueves, viernes de 8:00 a 15:00 horas y del 1 de Julio al 15 de Septiembre de 8:00 a 15:00, siendo horas peninsulares españolas (Spain Time GMT+1/DST+1) y dentro del calendario laboral de Madrid.

(**) **Crítica** = Incidencia con impacto exclusivo de Infraestructura que no permite la disponibilidad del Servicio.

Se plantean los siguientes indicadores internos de rendimiento: Cobertura de servicio prevista

Línea de Servicio	Cobertura prevista
Soporte de Infraestructura	24 x 7
Servicio de Soporte y Operación	Laborables (*): de Lunes a Jueves desde 9:00 a 19:00 horas, Viernes desde 8:00 a 15:00 horas y del 1 de Julio al 15 de Septiembre de 8:00 a 15:00 horas

(Spain Time GMT+1/DST+1)

Servicio de Mantenimiento y Aplicaciones	Laborables (*): de Lunes a Jueves desde 9:00 a 19:00 horas, Viernes desde 8:00 a 15:00 horas y del 1 de Julio al 15 de Septiembre de 8:00 a 15:00 horas (Spain Time GMT+1/DST+1)
--	---

() Días laborables según el calendario laboral de Madrid. Las horas fuera de la cobertura definida se considerarán como "Horas fuera de Servicio".*

6. Previsiones de actividad

Con el fin de garantizar el nivel de servicio adecuado, resulta necesario identificar correctamente los volúmenes de actividad previstos en el momento de establecer sus valores de compromiso, definiendo unos Indicadores de Volumen adecuados.

La definición de estos Indicadores de Volumen se llevará a cabo por el Procedimiento de Planificación de la Actividad, que deberá proponer Accenture (Ver Anexo1.2). Asimismo, Accenture deberá especificar un Procedimiento de Gestión de Excepciones para el tratamiento de las desviaciones frente a la actividad planificada.

Por parte de PalmaActiva se le requiere informar de cualquier desviación de la actividad planificada con la suficiente antelación para poder iniciar los mecanismos de excepción definidos.

7. Seguimiento

El sistema de control y seguimiento del servicio se concreta en la generación de informes de seguimiento que sirven de apoyo a los responsables de la gestión del servicio por parte de PalmaActiva y de Accenture. El informe de seguimiento del servicio es el elemento principal del reporte del servicio y contiene información sobre los niveles de servicio alcanzados y los hechos relevantes ocurridos en el periodo. Este informe será elaborado por Accenture y validado junto al Responsable de PalmaActiva.

8. Plan de Continuidad del Servicio

Se adjunta el Plan de Continuidad del Servicio con el detalle de tareas, responsabilidades y calendario

TAREA	RESPONSABLE	FECHA INI.	MEZ 1	MEZ 2	MEZ 3	MEZ 4	MEZ 5	MEZ 6	MEZ 7	MEZ 8	MEZ 9
REVISIÓN DE LA VALIDEZ DE LOS REQUERIMIENTOS (CARACTERÍSTICAS Y DIMENSIONAMIENTO) DE LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA DEFINIDOS EN EL CONTRATO Y ANÁLISIS DE AJUSTES NECESARIOS.	Accenture y Proveedor	D - 8 meses									
Revisión de requerimientos necesarios para la migración de la solución y análisis de ajustes necesarios	Accenture y Proveedor	D - 8 meses									
Definición detallada de los ciclos de pruebas para la migración	Accenture y Proveedor	D - 7 meses									
Definición detallada del plan de formación a administradores (1er nivel), usuarios de soporte (2º nivel)	Accenture	D - 7 meses									
Definición detallada del plan de migración e identificación del período de freezing (si aplica)	Accenture y Proveedor	D - 7 meses									
DESARROLLO Y PRUEBAS											
Despliegue de la Infraestructura de los entornos de preproducción/test, formación y producción de la plataforma	Proveedor	D - 6 meses									
Despliegue infraestructura preproducción/test	Proveedor	D - 6,5 meses									
Despliegue infraestructura formación	Proveedor	D - 6,5 meses									
Despliegue infraestructura producción	Proveedor	D - 6 meses									
Realización de ajustes necesarios en las aplicaciones: Moodle, Portal, etc.	Accenture y Proveedor	D - 4,5 meses									
Ajustes sobre Portal	Accenture	D - 6 meses									
Ajustes sobre Moodle	Accenture	D - 4,5 meses									
Ajustes sobre Emplea+	Accenture	D - 4,5 meses									
Backup de la plataforma (para testing)	Accenture	D - 4,5 meses									
Despliegue de la plataforma en el entorno de preproducción/test	Accenture y Proveedor	D - 4 meses									
Pruebas y resolución de incidencias	Accenture y Proveedor	D - 3 meses									
FORMACIÓN, MIGRACIÓN Y PUESTA EN PRODUCCIÓN											
Despliegue de la plataforma en el entorno de formación	Accenture y Proveedor	D - 2,5 meses									
Selección/identificación de usuarios objeto de formación	Proveedor	D - 2,5 meses									
Formación a administradores, usuarios de soporte a aplicaciones (AM) y de soporte de infraestructura (IO) (si aplica)	Accenture	D - 1,5 meses									
Backup y freezing del entorno de producción de la plataforma	Accenture	D - 1,5 meses									
Despliegue de la plataforma en el nuevo entorno de producción	Accenture y Proveedor	D - 1 mes									
Pruebas y resolución de incidencias	Accenture y Proveedor	D - 1 mes									
Migración de contenidos	Proveedor	D - 1 mes									
SOPORTE Y ESTABILIZACIÓN											
Estabilización y soporte inicial tras reversión	Accenture	D									

- ◆ Cierre de la definición detallada de planes
- ◆ Disponibilidad de la infraestructura
- ◆ Fin de pruebas en entornos de test
- ◆ Identificación de usuarios objeto de formación
- ◆ Fin de formaciones a usuarios
- ◆ Backup y freezing de la plataforma
- ◆ Puesta en producción/ Go-live
- ◆ Fin de estabilización y soporte

ANEXO I.2

DIMENSIONAMIENTO Y MONITORIZACIÓN DEL SERVICIO

DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO

Para el correcto dimensionamiento del servicio se necesita la siguiente información, en la medida de la disponibilidad de dicha información en históricos de uso y sobre todo en previsión de actividad a futuro. Si se prevé una necesidad muy superior a la capacidad ofertada de inicio, debe comunicarse con un mínimo de un mes de antelación para la confirmación de Accenture de ofrecer el servicio con garantía.

Los datos necesarios de PalmaActiva para el correcto dimensionamiento de "Emplea+" por parte de Accenture son los siguientes:

Datos de capacidad Prevista:

Modulo	Numero previsto	FY19	FY20	FY21
Herramienta de empleabilidad (Diagnóstico) (+E)	Usuarios Totales al año	6	6	6
	Usuarios Totales por mes	6	6	6
	Usuarios Activos por mes	2	2	2
	Usuarios Concurrentes por mes	0	0	0
Plataforma e-learning (Competencias) (+E)	Usuarios Totales al año	300	350	400
	Usuarios Totales por mes	50	60	70
	Usuarios Activos por mes	20	35	40
	Usuarios Concurrentes por mes	1	2	2

Otros datos de dimensionamiento:

Previsión	FY19	FY20	FY21
Nº de administradores	3	3	3
Porcentaje de dedicación administradores	20%	20%	20%

MONITORIZACIÓN DEL SERVICIO

El servicio medirá mensualmente la capacidad utilizada de la plataforma y reportará la comparativa con la capacidad prevista y ofertada en el inicio del servicio.

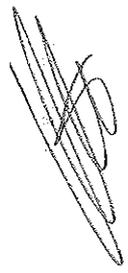
Si la variación de capacidad es superior o inferior a un 30% de la capacidad prevista, debe ser revisada por Accenture para confirmar que el servicio puede ofrecerse con el nivel de servicio previsto para PalmaActiva.

Asimismo, se comprobará que el volumen de uso se mantiene dentro de los niveles previstos para que Accenture pueda mantener el servicio en modo pro-bono para PalmaActiva.

REQUISITOS ADMINISTRADORES DE SERVICIO

En base a nuestra experiencia y para garantizar un correcto funcionamiento del servicio de primer nivel por parte de PalmaActiva, según se recoge en el apartado 4- Capacidades de Actuación del Anexo I.1 – Descripción del Servicio, se especifican los requisitos mínimos que se consideran para la selección del rol adecuado:

- Nivel mínimo de estudio medio
- Experiencia como administrativo
- Deseable conocimientos de entornos de Learning
- Deseable conocimientos técnicos aplicaciones web



ANEXO I.4

MAPA DE DESPLIEGUE FUNCIONAL

Se define el siguiente mapa funcional previsto para "Emplea+" desde la presente fecha hasta el FY2019 (años 2018-2019)

Elementos / Ciclo del modelo	Ámbito Socio-Laboral (condicionantes)	Ámbito Competencial (Competencias Básicas)	Ámbito Profesional (Comp. Transversales)	Aula Digital (Conocimientos Digitales)
1 Elementos base	Diccionario de Barreras y Condicionantes	Diccionario de Competencias		Conocimientos digitales
2 Técnicas de medición y evaluación	Entrevista del orientador			NO APLICA
	NO APLICA	Herramienta de auto-medición	Herramienta de auto-medición	Test de auto-posicionamiento
	Informe de evaluación de Condicionantes	Informe de evaluación de Perfiles Competenciales		Informe conocimientos Digitales
3 Plataforma	Soporte informático a todos los elementos del modelo a lo largo de todo el ciclo (desde el enfoque socio-laboral hasta el desarrollo competencial o el Aula Digital)			
4 Desarrollo del perfil profesional / formación	NO APLICA	Sensibilización (Primeros niveles)	Sensibilización (Primeros niveles)	Cursos de conocimientos digitales
		Competencias básicas - Niveles Intermedios	Otras competencias - Niveles Intermedios	
		Competencias básicas - Niveles Avanzados	Otras competencias - Niveles Avanzados	

* Disponibles de momento para algunas competencias transversales, ver detalle en el Anexo VI punto b).
FY19* Realizados 8 cursos de un catálogo definido de 24.

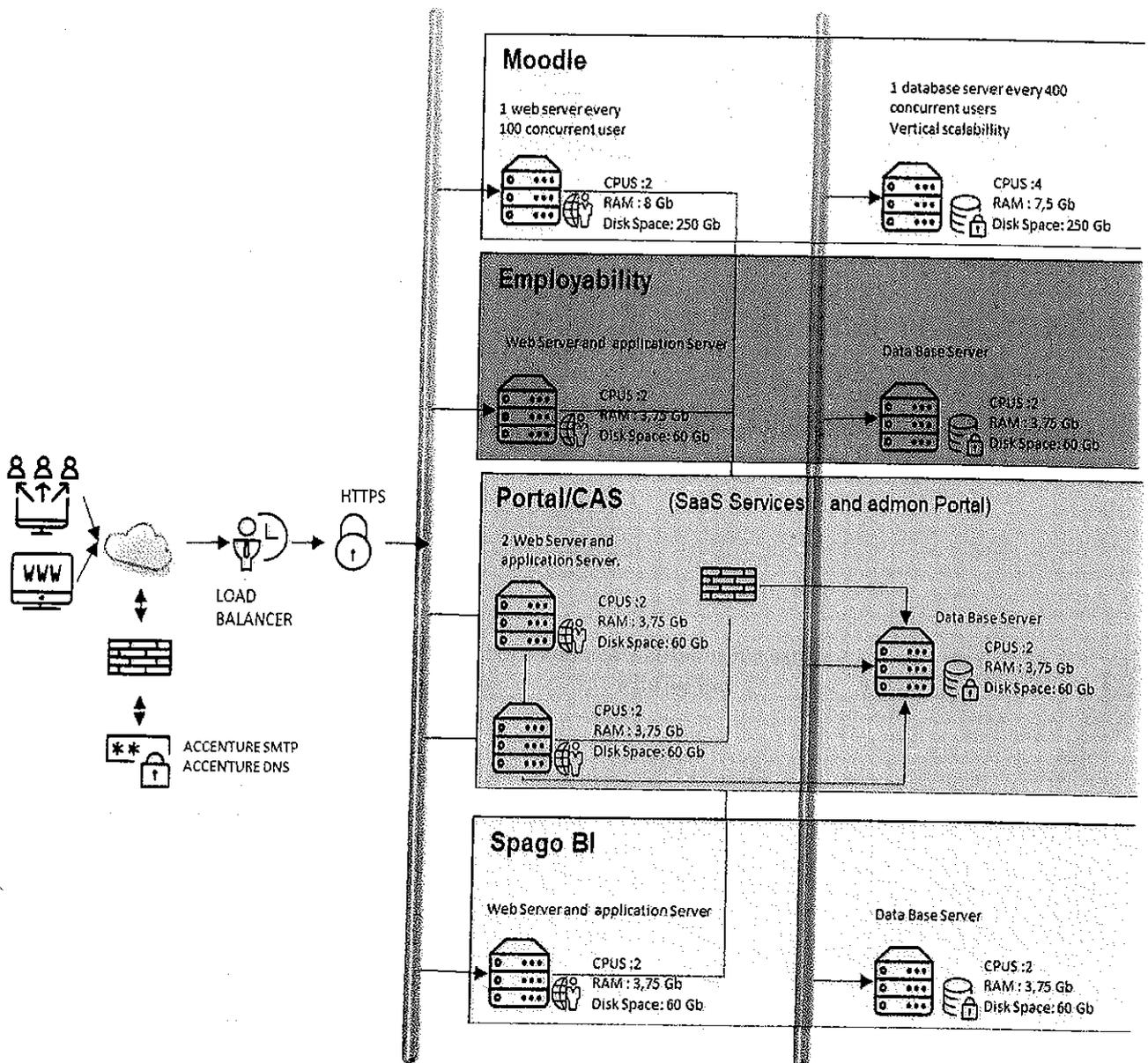
Accenture se reserva el derecho de modificarlo en base a restricciones presupuestarias, cambios de prioridades, etc...

ANEXO I.5

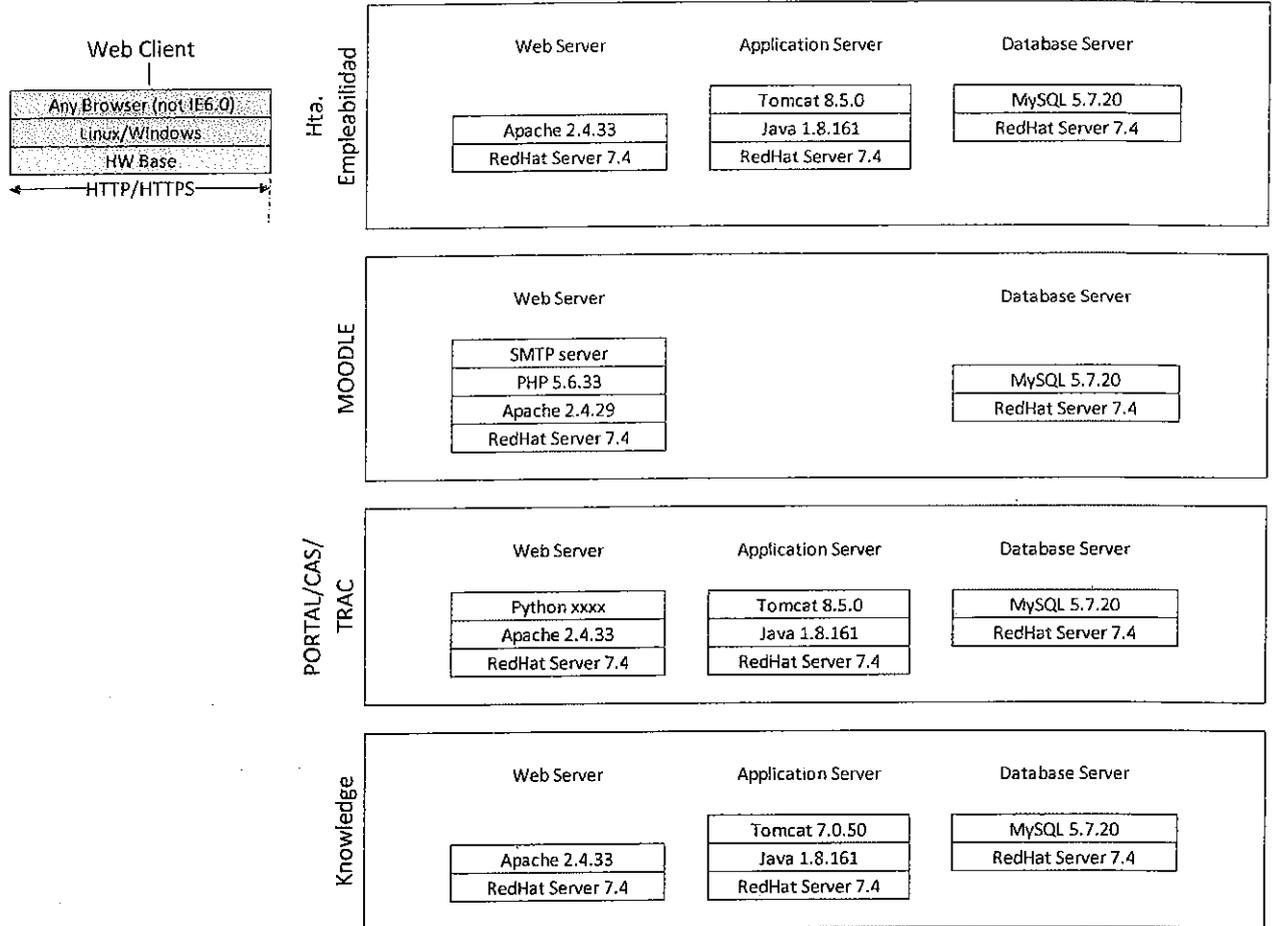
PRE-REQUISITOS TÉCNICOS Y FUNCIONALES DE LA INFRAESTRUCTURA PARA ALBERGAR "EMPLEA+"

La infraestructura necesaria para albergar "Emplea+" se resume en el siguiente esquema.

- **Modelo Físico**



• **Modelo Lógico**



Este Anexo I.5 podrá sufrir actualizaciones a lo largo de la duración del servicio debido a las evoluciones requeridas en la infraestructura.

Los requisitos mínimos o recomendados de PC de usuario son los siguientes:

Sistema operativo	Windows XP, Windows Vista o Windows 7
Resolución de pantalla	800 x 600, 1024 x 768 (Recomendada) o 1440 x 900
Tipo de conexión/Ancho de banda	512 kbps (Mínima)
Tarjetas de audio/vídeo	Disponibles (en caso de que los materiales requieran de audio y/o vídeo)
Web Browser	Internet Explorer 8, 10 u 11, Firefox 14 o superior (Recomendado), Google Chrome 11 o superior
Plugins/Componentes instalados y activos	JavaScript activado
	Cookies activadas
	Pop-ups activados
	Otros (dependiendo del tipo de contenidos/ cursos desplegados): Flash Player, Adobe Reader, MP3, WMA, WMV y FLV, etc.

(*) En el caso de SPAGOBI, los navegadores para la ejecución del Marco propio de la herramienta son Firefox 14 o superior (Recomendado), Google Chrome 11 o superior. No soporta ninguna versión del Internet Explorer. En el caso de estar embebidos los informes dentro del Portal de Administración las restricciones son las mismas que las indicadas anteriormente

ANEXO I.6

SOFTWARE y COMPONENTES FORMATIVOS "EMPLEA+"

"Emplea+" está formado por el siguiente Software y Componentes Formativos:

a) El software que forma parte "Emplea+" es el siguiente:

Función	Frontend	Backend	Middleware	Database	OS	Proveedor
WEB APPLICATION	JAVA WEB (HTML5 / CSS3)	Custom	Apache 2.4.29 Tomcat 7.0.69	MySQL Server 5.7.20	Red Hat Enterprise Linux Server release 7.3 (Maipo) (Front) Red Hat Enterprise Linux Server release 7.4 (Maipo) (Back)	Provided by ACP
WEB APPLICATION	PHP 5.6	Moodle 3.1.9	Apache 2.4.29	MySQL Server 5.6.38	Red Hat Enterprise Linux Server release 7.4 (Maipo)	Provided by ACP
WEB APPLICATION	JAVA WEB (HTML5 / CSS3)	Custom	Apache 2.4.29 Tomcat 7.0.69	MySQL Server 5.7.20	Red Hat Enterprise Linux Server release 7.3 (Maipo) (Front) Red Hat Enterprise Linux Server release 7.4 (Maipo) (Back)	Provided by ACP

Los componentes "open source" usados se detallan a continuación:

Componente	Tecnología	Versiones	Licencia
FRONTEND	GRAPHICAL COMPONENTS	HTML	HTML5
FRONTEND	GRAPHICAL COMPONENTS	JS	chosen 0.9.11
FRONTEND	GRAPHICAL COMPONENTS	JS	data tables 1.9.4
FRONTEND	GRAPHICAL COMPONENTS	JS	multiselect2side
FRONTEND	GRAPHICAL COMPONENTS	JS	jQuery UI 1.9.1
FRONTEND	GRAPHICAL COMPONENTS	JS	Poshy Tip jQuery plugin v1.1
FRONTEND	GRAPHICAL COMPONENTS	JS	prettyPhoto 3.1.2
FRONTEND	GRAPHICAL COMPONENTS	JS	Superfish v1.4.8
FRONTEND	GRAPHICAL COMPONENTS	JS	jQuery imagesLoaded plugin v1.0.4
FRONTEND	GRAPHICAL COMPONENTS	JS	css3-mediaqueries
FRONTEND	GRAPHICAL COMPONENTS	JS	jQuery Tools v1.2.7
FRONTEND	GRAPHICAL COMPONENTS	JS	jQuery Masonry v2.0.111015
FRONTEND	GRAPHICAL COMPONENTS	JS	jQuery FlexSlider v1.8
FRONTEND	GRAPHICAL COMPONENTS	CSS	CSS3
FRONTEND	MVC FRONTEND	JS	JSON 2
FRONTEND	MVC FRONTEND	JS	backbone 0.9.10
FRONTEND	MVC FRONTEND	JS	Underscore.js 1.4.2
FRONTEND	MVC FRONTEND	JS	jQuery 1.8.2
FRONTEND	VALIDATION	JS	jQuery Validator 1.10.0
FRONTEND	BROWSER MANAGEMENT	JS	Modernizr 2.5.3
FRONTEND	MULTILANGUAGE	JS	i18next-1.5.9
BACKEND	REQUEST/RESPONSE LAYER		Spring MVC3.2.0 RELEASE
BACKEND	CONTROL LAYER		Spring Tx 3.2.0 RELEASE
BACKEND	BUSINESS LAYER	BATCH	Spring Batch2.1.6 RELEASE
BACKEND	BUSINESS LAYER	UTILITIES	JPA 2.0
BACKEND	BUSINESS LAYER	UTILITIES	Spring Security 3.1.3 RELEASE
BACKEND	DATA ACCESS LAYER		hibernate-jpa-2.0-api-1.0.1.Final
BACKEND	DATA ACCESS LAYER		Hibernate 4.1.7
BACKEND	SUPPORT SERVICES LAYER	CONFIGURATION	Apache Common Configuration 1.9
BACKEND	SUPPORT SERVICES LAYER	AUTHORIZATION	Spring Security 3.1.3 RELEASE
BACKEND	SUPPORT SERVICES LAYER	LOGGING	SLF4j 1.6.1
BACKEND	SUPPORT SERVICES LAYER	CACHE	Ehcache 1.2.3
BACKEND	SUPPORT SERVICES LAYER	MONITORING	Spring JMX 3.2.0 RELEASE
BACKEND	SUPPORT SERVICES LAYER	MESSAGING	ActiveMQ 5.3.0
BACKEND	SUPPORT SERVICES LAYER	REPORTING	Jasper Reports 5.0.1
BACKEND	SUPPORT SERVICES LAYER	CRYPTOGRAPHY	AFF-J Common 5.0.0
BACKEND	SUPPORT SERVICES LAYER	CODE TABLES	AFF-J Codes 5.0.0
BACKEND	AUTHENTICATION (SSO)		CAS 3.5.1
BACKEND	SCHEDULER		QUARTZ 1.6.2
FRONTEND	MVC FRONTEND	JS	jQuery IFrame Transport Plugin 1.6.2
FRONTEND	MVC FRONTEND	JS	jQuery File Upload Plugin 5.31.1
FRONTEND	GRAPHICAL COMPONENTS	JS	DataTables 1.10.0
FRONTEND	GRAPHICAL COMPONENTS	JS	jsTree 1.0.0
FRONTEND	GRAPHICAL COMPONENTS	JS	jQuery UI Slider Access 0.3
FRONTEND	GRAPHICAL COMPONENTS	JS	jQuery Timepicker Addon 1.4
FRONTEND	GRAPHICAL COMPONENTS	JS	jQuery UI Monthpicker
FRONTEND	GRAPHICAL COMPONENTS	JS	jQuery Hotkeys Plugin
FRONTEND	VALIDATION	JS	numeric 1.3
FRONTEND	VALIDATION	JS	moment 2.0.0
FRONTEND	GRAPHICAL COMPONENTS	JS	ColVis 1.1.1
FRONTEND	GRAPHICAL COMPONENTS	JS	FixedColumns 3.0.3

b) Los Componentes Formativos que forman parte de "Emplea+" son los siguientes:

- **Materiales e-learning de auto-medición de competencias:**

- Simulador de auto-medición de las 6 competencias básicas (Autocontrol, Autoconfianza, Razonamiento matemático, Comunicación, Cumplimiento de Normas y Tareas y Ser Digital)
- Simulador de auto-medición de las de las 14 Competencias Transversales (Capacidad de relación, Creatividad e Innovación, Flexibilidad, Iniciativa y toma de decisiones, Orientación al cliente, Orientación al logro, Tolerancia a la frustración, Trabajo en equipo, Interés por aprender, Calidad de trabajo, Análisis y resolución de problemas, Negociación, Organización propia, Gestión de personas)

- **Materiales e-learning para el desarrollo de competencias:**

- **Competencias Básicas:**

- Materiales de sensibilización para desarrollar los niveles bajos (0-2) de las 6 competencias básicas (Autocontrol, Autoconfianza, Razonamiento matemático, Comunicación, Cumplimiento de Normas y Tareas y Ser Digital).
- Cadenas de aprendizaje para desarrollar los niveles medios (3-4) de de las 6 competencias básicas (Autocontrol, Autoconfianza, Razonamiento matemático, Comunicación, Cumplimiento de Normas y Tareas y Ser Digital).
- Cadenas de aprendizaje para desarrollar los niveles avanzados (5-6) de:
 - Comunicación
 - Cumplimiento de Normas y Tareas
 - Ser Digital
- Cursos de profundización para desarrollar los niveles avanzados (5-6) de:
 - Autoconfianza (2 rasgos)
 - Comunicación (2 rasgos)
 - Razonamiento Matemático (1 rasgo)

- **Competencias Transversales:**

- Materiales de sensibilización para desarrollar los niveles bajos (0-2) de las 14 Competencias Transversales.
- Cadenas de aprendizaje para desarrollar los niveles medios (3-4) de las 14 Competencias Transversales.

- Cadenas de aprendizaje para desarrollar los niveles avanzados (5-6) de las Competencias Transversales:

- Flexibilidad,
- Orientación a la Clientela
- Calidad del Trabajo (*)
- Orientación al Logro (*)
- Trabajo en equipo (*)
- Organización propia (*)

- **Materiales e-learning sobre conocimientos digitales:**

- Cuestionario inicial sobre conocimientos digitales
- Mundo digital
- Tu compañero, el smartphone
- ¡Exprésate!
- La necesidad de estar conectad@
- Navega por la red de forma segura
- Encuentra lo que buscas
- Apúntate a las Redes Sociales
- Qué sitios te interesan y por qué
- Tu nueva agenda (*)
- El mayor escaparate del mundo (*)
- Adiós al papeleo (*)
- Crea tus propios documentos (*)
- La Nube (*)
- Comparte documentos online (*)
- La tabla inteligente (**)
- Componentes físicos (**)
- Sistemas y programas (**)
- Cómo ordeno la información (**)
- El empleo en la red (**)
- ¡Actualiza tu cv digital! (**)
- Internet con responsabilidad (**)
- Difunde y aprende online (**)
- Mi negocio en la red (**)
- ¿Te gusta lo que vendo? (**)

(*) En desarrollo, estarán disponibles en los próximos meses.

(**) A desarrollar durante (2018-2019).

Este Anexo I.6 podrá sufrir actualizaciones a lo largo de la duración del servicio debido a las evoluciones requeridas en el software instalado y/o en los componentes formativos.

ANEXO I.7

Procedimientos de protección de datos de PalmaActiva

Los presentes Procedimientos de protección de datos (los "Procedimientos") definen los protocolos de seguridad que Palma Activa y Accenture deberán seguir para mantener la seguridad y privacidad de los Datos Personales de Palma Activa en relación con el correspondiente acuerdo celebrado entre las Partes (*" el convenio"*)

1. Generalidades

Estos Procedimientos incluirán todos los anexos a que se haga referencia en los mismos (cada uno de ellos, un "*Anexo*"). En caso de conflicto o contradicción entre los términos del Convenio (incluida cualquier [**Orden de trabajo/Descripción de trabajo**], si la hubiere) y los términos de los Procedimientos, prevalecerán estos últimos. En caso de conflicto o contradicción entre los términos de estos Procedimientos y los términos de los Anexos, prevalecerán los Procedimientos. Los términos con mayúsculas iniciales utilizados en este documento que no estén definidos en el mismo tendrán los significados que se les atribuye en el Convenio.

2. Política de seguridad

Accenture seguirá políticas, normas y procedimientos de aplicación global para proteger sus datos y los de Palma Activa. Dichas políticas cubren, entre otros ámbitos:

- Seguridad de sistemas
- Seguridad de la información y uso aceptable de sistemas
- Confidencialidad
- Privacidad de datos
- Administración de datos

Si Palma Activa lo solicita, Accenture facilitará resúmenes de dichas políticas.

3. Acceso global

Salvo que las Partes acuerden lo contrario, Accenture podrá acceder a Datos Personales de Palma Activa desde cualquier punto dentro de la Global Delivery Network de Accenture.

4. Organización de la seguridad de la información

4.1. Responsabilidades

Los responsables de Palma Activa y Accenture que se indican a continuación serán responsables de confirmar la aplicación y el cumplimiento de estos Procedimientos. Las notificaciones en virtud de estos Procedimientos o del Convenio que guarden relación con las obligaciones de cada Parte con respecto a Datos Personales de Palma Activa se cursarán como sigue: las comunicaciones relativas a las obligaciones ordinarias se cursarán por escrito mediante correo electrónico o notificación escrita a cada uno de los Ejecutivos de protección de datos, mientras que las comunicaciones relativas a modificaciones de los términos de estos Procedimientos (incluidos sus Anexos) o de las obligaciones de cada Parte con respecto a Datos Personales de Palma Activa en virtud del Convenio se cursarán de conformidad con lo establecido en las cláusulas de notificación incluidas en el Convenio, con copias a los Ejecutivos de protección de datos.

- Responsable de protección de datos de Palma Activa: Susana Rincon Otero, Gerente, susana.rincon@palmaactiva.com
- Responsable de protección de datos de Accenture: Ana Millán Chapado, Directora General de Fundación Accenture, ana.millan@accenture.com, Accenture – Torre Picasso, Plaza Pablo Ruiz Picasso s/n 28020 Madrid

Los responsables de protección de datos realizarán una revisión conjunta de estos Procedimientos al menos una vez al año para determinar la necesidad de introducir modificaciones. Palma Activa será responsable de los sistemas que estén bajo su control. Cada una de las Partes deberá asumir las responsabilidades que tenga asignadas en la siguiente tabla, ya que están relacionadas con sus empleados, con sus subcontratistas y con equipos que son de su propiedad, están bajo su control o son utilizados por cada Parte para desempeñar las obligaciones contempladas en cada Descripción de trabajo. Cada una de las Partes notificará a la otra lo antes posible cualquier propuesta de modificación de los Procedimientos acordados, así como cualquier comentario sobre posibles carencias en el entorno de seguridad de la información.

Cualquier modificación sustancial de estos Procedimientos deberá someterse a los procedimientos de control de cambios previstos en el Convenio.

Control		Partes responsables	
		Accenture	PalmaActiva
5.0	GESTIÓN DE ACTIVOS		
5.1	Uso aceptable de equipos		
5.1.1	Se cumplirán las directrices facilitadas por escrito por Palma Activa acerca de dispositivos proporcionados por Palma Activa que se puedan utilizar para acceder a Datos Personales de Palma Activa.	X	
5.2	Clasificación de la información		
5.2.1	Para cada descripción de trabajo, Palma Activa comunicará a Accenture los tipos de Datos Personales de Palma Activa que Accenture deba procesar. Palma Activa informará a Accenture cuando le facilite Datos Personales de Palma Activa, que deberán estar marcados de forma clara y apropiada.		X
6.0	Seguridad de recursos humanos		
6.1	Formación		
6.1.1	Todo el personal de Accenture destinado al proyecto deberá recibir la formación estándar de Accenture en materia de protección de datos, así como la formación impartida por Palma Activa.	X	
6.1.2	Todo el personal de Palma Activa destinado al proyecto deberá recibir la formación especificada en los Procedimientos.		X
7.0	Seguridad física y medioambiental		
7.1	Seguridad física		
7.1.1	Se adoptarán los controles de seguridad física exigidos por las normas de seguridad de cada centro donde se procesen Datos Personales de Palma Activa.	X	X
7.1.2	Todo el personal deberá estar registrado y llevar tarjetas de identificación.	X	X
8.0	Gestión de comunicaciones y operaciones		
8.1	Gestión de seguridad de redes		
8.1.1	Se mantendrán listas de control de acceso para dispositivos de red.	X	X
8.1.2	El tráfico en la red pasará por firewalls supervisados y protegidos mediante sistemas de prevención/detección de intrusos que permitan mantener un registro del tráfico en los mismos.	X	X
8.1.3	El acceso a dispositivos de red para tareas de administración estará protegido con cifrado de 128 bits como mínimo.	X	X
8.1.4	Se activarán filtros antispoofing.	X	X
8.1.5	Las contraseñas de autenticación en redes, aplicaciones y servidores deberán tener el nivel de complejidad exigido por cada Parte.	X	X
8.1.6	En la medida de lo posible, Palma Activa deshabilitará el acceso a correos electrónicos ajenos al Cliente desde dispositivos proporcionados por Palma Activa que accedan a Datos Personales de Palma Activa.		X
8.1.7	Se activará la seguridad de la capa de transporte (TLS) entre los dominios de correo electrónico de Palma Activa y Accenture.	X	X
8.2	Redes privadas virtuales ("VPN"). Si es necesario acceder de manera remota a la red de Accenture para procesar Datos Personales de		

Control		Partes responsables	
		Accenture	PalmaActiva
	Palma Activa y se ha acordado la creación de una VPN entre centros, ambas Partes instalarán servidores VPN con las siguientes o similares características:		
8.2.1	Las conexiones estarán protegidas con cifrado de 128 bits como mínimo.	X	X
8.2.2	Las conexiones de Palma Activa a Centros de servicio de Accenture se establecerán usando exclusivamente servidores VPN de Accenture.	X	X
8.2.3	Se deshabilitará la funcionalidad Split Tunneling.	X	X
8.2.4	Se exigirá el uso de autenticación de dos factores.	X	X
8.3	Soportes		
8.3.1	Para transmisión de Datos Personales de Palma Activa:		
8.3.2	Los datos estarán protegidos con cifrado de 128 bits como mínimo, salvo que lo impidan las normativas locales o las Partes lleguen a otro acuerdo.	X	X
8.3.3	En la medida de lo posible, se evitará el uso de soportes externos portátiles para transmitir Datos Personales de Palma Activa. Cuando sea necesario, los datos transmitidos en soportes externos grabables o portátiles estarán cifrados durante la transmisión, empleando claves de cifrado que serán transmitidas por separado. Todos los Datos Personales de Palma Activa transmitidos entre las Partes se transportarán usando un dispositivo de almacenamiento seguro y cifrado, o bien un mecanismo de transferencia de archivos aceptado por los Ejecutivos de protección de datos. Los datos estarán protegidos con cifrado de 128 bits como mínimo. En la medida de lo posible, se evitarán los correos electrónicos entre empresas.	X	X
8.3.4	Siempre que sea viable desde el punto de vista comercial y lo acuerden los Ejecutivos de protección de datos, Palma Activa adoptará medidas como enmascaramiento o anonimización de Datos Personales de Palma Activa antes de facilitar el acceso a Accenture. Palma Activa identificará situaciones en las que se utilicen datos abiertos/sin cifrado fuera de entornos de producción antes de facilitar el acceso a Accenture. Si se emplean datos de producción en pruebas, se acordarán y aplicarán controles compensatorios.		X
8.4	Transporte físico de datos		
8.4.1	Se utilizará un mensajero profesional con cadena de custodia documentada para el transporte por parte de terceros de copias en papel o en soportes móviles que contengan Datos Personales de Palma Activa.	X	X
8.5	Eliminación de datos		
8.5.1	Los miembros del equipo que abandonen el proyecto devolverán o destruirán todos los Datos Personales de Palma Activa que estén en su posesión.	X	
8.5.2	Accenture conservará en sus archivos copias de registros que contengan Datos Personales de Palma Activa durante el tiempo necesario o como parte de los procesos normales de copia de seguridad para garantizar que Accenture cumple sus obligaciones en virtud del Convenio. Accenture informará al Cliente cuando conserve dichos datos en sus archivos, y protegerá u ocultará los Datos	X	

Control		Partes responsables	
		Accenture	PalmaActiva
	Personales de Palma Activa en esos archivos mediante enmascaramiento o por otros métodos. Accenture no tendrá obligación de conservar en sus archivos copias de bases de datos de Palma Activa ni otras compilaciones o depósitos de Datos Personales de Palma Activa.		
8.5.3	Accenture destruirá las copias en papel de Datos Personales de Palma Activa, utilizando una trituradora de papel o un sistema de destrucción segura, cuando ya no sean necesarias para la prestación de los Servicios.	X	
8.5.4	El tiempo de retención de los datos personales se limitará a lo estrictamente necesario para las actividades de procesamiento definidas por el responsable del tratamiento de Palma Activa, o en su caso, los que las leyes que le apliquen establezcan. Por tanto, Palma Activa eliminará los datos personales que no sean necesarios cuando se cumpla el periodo de retención.		X
8.6	Gestión de servicios de terceros		
8.6.1	Los subcontratistas empleados para la prestación de los Servicios deberán cumplir unas condiciones contractuales similares a las impuestas a las Partes en materia de privacidad y seguridad.	X	
8.6.2	Los proveedores de comunicaciones y tecnologías de la información que presten servicios generales a Accenture, y que no hayan sido contratados específicamente para la prestación de los Servicios (como proveedores de telecomunicaciones y correo electrónico), deberán cumplir unas condiciones contractuales en materia de privacidad y seguridad que sean razonables desde el punto de vista comercial.	X	
8.7	Copias de seguridad		
8.7.1	En caso de que Accenture preste servicios de almacenamiento para bases de datos de producción y se realicen copias de seguridad en cintas magnéticas u otro tipo de soportes externos, las copias de seguridad estarán protegidas con un cifrado mínimo de 256 bits (salvo que existan requisitos legales que contravengan esto) por cuenta de Palma Activa.	X	X
9	Control de acceso		
9.1	Control de acceso de usuarios		
9.1.1	Palma Activa empleará medios que sean viables desde el punto de vista comercial para que Accenture únicamente pueda acceder a los Datos Personales de Palma Activa que sean necesarios para que Accenture cumpla sus obligaciones en virtud del Convenio.		X
9.1.2	Se aplicarán procedimientos de creación y eliminación de cuentas de usuarios, con las debidas autorizaciones, para conceder y denegar el acceso a todos los sistemas, datos y aplicaciones internas de Palma Activa que se utilicen durante el proyecto. Se designará a una persona con la autoridad necesaria (de conformidad con el Convenio) para autorizar la creación de nuevos ID de usuario o para aumentar el nivel de acceso de los IDs existentes.	X	X
9.1.3	Se elaborará una lista de control de acceso que contenga datos de acceso de las personas destinadas al proyecto y que detalle el tipo de acceso, así como la fecha en que se concedió o revocó el acceso a los miembros del equipo.	X	
9.1.4	La lista de control de acceso será revisada, como mínimo, con	X	

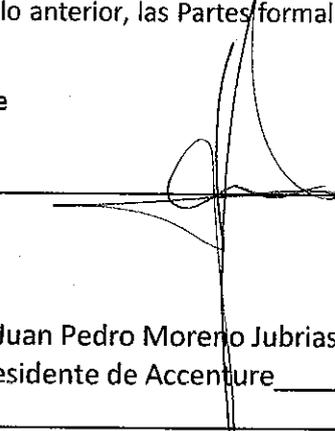
Control		Partes responsables	
		Accenture	PalmaActiva
	periodicidad trimestral o con la frecuencia acordada por escrito por las Partes, con el objetivo de confirmar que los niveles de acceso continúan siendo adecuados y que las revocaciones de acceso al personal que ha abandonado el proyecto han sido procesadas correctamente		
9.1.5	El acceso del personal que haya abandonado el proyecto será revocado en un plazo máximo de dos días hábiles o cuando lo exija el Convenio.	X	X
9.1.6	Cuando sea preciso, se permitirá el acceso al personal del proyecto y otros empleados según el principio de mínimo privilegio, de modo que cada persona tenga acceso únicamente a los recursos y sistemas que necesite para su trabajo.	X	X
9.1.7	Cuando sea preciso, se definirá una separación lógica entre entornos (desarrollo, pruebas, producción) para que una persona solo pueda acceder a uno de ellos.	X	X
9.1.8	Cada persona que acceda a un sistema o aplicación tendrá sus propios ID de usuario y contraseñas. Se prohibirá el uso compartido tanto de IDs de usuario como de contraseñas.	X	X
9.1.9	Se exigirá autenticación de dos factores para acceder al entorno de red interna de Palma Activa desde centros ajenos al Cliente/Accenture. En general, un entorno de red interna será el entorno de red al que pueda acceder una persona desde las oficinas o centros de datos de Palma Activa.	X	X
9.1.10	En la medida de lo posible, los métodos de acceso empleados por Palma Activa permitirán controlar la descarga, impresión, copia y otras formas de extracción de Datos Personales de Palma Activa (por ejemplo, Citrix/VDI/firewall en capa de aplicaciones).		X
9.2	Administración de contraseñas		
9.2.1	Las comunicaciones electrónicas de contraseñas estarán protegidas con cifrado de 128 bits como mínimo.	X	X
9.2.2	Las contraseñas de usuario iniciales se deberán cambiar en el primer acceso. Se prohibirá el uso compartido de ID de usuario y contraseñas.	X	X
10.1	Cifrado		
10.1.1	Las transmisiones de Datos Personales de Palma Activa entre las Partes estarán protegidas con cifrado de 128 bits como mínimo.	X	X
10.1.2	Los teléfonos móviles y tablets estarán protegidos por PIN, se limitará el número de correos electrónicos que se pueden almacenar en el dispositivo y se habilitará el borrado remoto.	X	
10.1.3	Los discos duros estarán protegidos con cifrado de 256 bits como mínimo en todas las estaciones de trabajo empleadas para la prestación de Servicios (estaciones de trabajo de Accenture, alquiladas, propiedad de Palma Activa o de subcontratistas).	X	X
11	Gestión de incidentes de seguridad de la información		
11.1	Comunicación de incidentes de seguridad		
11.1.1	Cualquier incidente de seguridad real o potencial que cause o pueda causar la pérdida, el uso indebido o la adquisición no autorizada de Datos Personales de Palma Activa (como el robo o la pérdida de un ordenador portátil) deberá ser comunicado inmediatamente a un centro de Accenture.	X	

Control		Partes responsables	
		Accenture	PalmaActiva
11.1.2	Se identificarán otros requisitos de notificación de incidentes de seguridad en virtud del Convenio y se comunicarán dichos requisitos al personal del proyecto.	X	X
12	Compliance		
12.1	Cumplimiento de requisitos legales		
12.1.1	Los Datos Personales de Palma Activa no se utilizarán para ningún fin que exceda los servicios contratados o que no esté exigido por la legislación aplicable.	X	
12.1.2	Para cada descripción de trabajo, se identificarán los requisitos comerciales, operativos y técnicos derivados de las leyes sobre privacidad de datos que deba cumplir Palma Activa en el marco del diseño y/o la definición de requisitos de procesos de negocio.		X
12.1.3	Se cumplirán los controles exigidos por las leyes sobre privacidad de datos que sean de aplicación a Accenture como proveedor de servicios.	X	

Por todo lo anterior, las Partes formalizan el presente Anexo 1 ("Objeto") en la fecha de la última firma.

Accenture

PalmaActiva

Firmado  _____

Firmado  _____

Nombre Juan Pedro Moreno Jubrias _____

Nombre Joana M. Adrover Moyano _____

Cargo Presidente de Accenture _____

Cargo Presidenta de PalmaActiva _____

Fecha _____

Fecha _____



Anexo 2

Condiciones legales aplicables al convenio

1. Información confidencial

En el curso de los Servicios objeto de este Convenio, cada Parte puede tener acceso a información (ya sea en original y/o en formato electrónico) de la otra relativa a investigación, desarrollo, negocios, productos, servicios y conocimientos técnicos, ya sea pasados, presentes o futuros, que sea identificada por la parte que la proporciona como confidencial (“**Información Confidencial**”).

La Información Confidencial de la Parte que la proporcione podrá ser usada por la Parte que la reciba, cuando así sea necesario, exclusivamente en relación con el presente Convenio y se obliga a proteger la confidencialidad de la Información Confidencial del mismo modo que protege la confidencialidad de información de su propiedad de similar naturaleza.

Por tanto, cada Parte podrá dar acceso a la Información Confidencial a aquellos miembros de su personal que requieran acceso a la misma en relación con el presente Convenio.

La Información Confidencial no puede ser copiada o reproducida sin el consentimiento previo y por escrito de la Parte que proporcione tal información.

La Información Confidencial revelada permanecerá siendo propiedad de la Parte que la revele, y tal revelación no determinará el otorgamiento de licencia sobre secretos comerciales, derechos registrados u otros derechos de propiedad intelectual o industrial.

Toda Información Confidencial a la que las Partes hayan tenido acceso de conformidad con lo establecido en el presente Convenio, incluyendo copias de la misma será devuelta o destruida en el caso de que se produzca cualquiera de las siguientes circunstancias (a) finalización de la prestación de los Servicios, o (b) a petición de la Parte que haya proporcionado la información, a no ser que la Parte que haya recibido la misma esté autorizada a conservar la Información Confidencial.

Ninguna disposición del presente Convenio prohíbe o limita el uso que cualquiera de las Partes pueda hacer de información (i) previamente conocida por la Parte sin obligación de

considerarla confidencial, (ii) desarrollada independiente por o para la Parte, (iii) adquirida por la Parte de un tercero que, a su entender, no esté sujeto a una obligación de confidencialidad respecto de tal información, o (iv) información que esté o que pase a estar a disposición del público sin que ello haya sido como consecuencia del incumplimiento de este Convenio.

En el caso de que alguna de las Partes reciba una orden o mandamiento judicial o administrativo solicitando Información Confidencial de la otra Parte, inmediatamente lo pondrá en conocimiento de dicha Parte. La Parte que reciba tal orden o mandamiento estará autorizada a cumplir con el mismo de conformidad con lo establecido en las leyes.

Ambas Partes convienen que el incumplimiento deber de confidencialidad establecido en la presente cláusula será considerado, a todos los efectos, como causa de resolución El incumplimiento de lo establecido en la presente cláusula por una Parte, las personas a su cargo o las que intervengan en la prestación de los Servicios en nombre o a instancia de la misma dará lugar a la correspondiente indemnización de daños y perjuicios a la parte no incumplidora. Todo ello sin perjuicio de la facultad de esta parte para resolver el Convenio

Lo dispuesto anteriormente permanecerá en vigor indefinidamente.

2. Propiedad intelectual e industrial

A los efectos del presente Convenio, se entiende por "**Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial**" todos los derechos reconocidos de propiedad intelectual para cualquier finalidad y para cualquier modalidad de uso (en particular, los derechos de autor, los derechos afines o conexos a los derechos de autor o el derecho sui generis sobre bases de datos), así como todos los derechos reconocidos por cualquier normativa aplicable de propiedad industrial (en particular, marcas, patentes, modelos de utilidad, diseños industriales y nombres de dominio), incluyendo igualmente los perfiles sociales y el know-how, estén registrados, solicitados o sin registrar, e incluyendo en cualquier caso la facultad de solicitar los registros e inscripciones oportunos para la obtención o protección de estos derechos.

Será titularidad en exclusiva de Accenture, por toda la duración legal de los derechos, con facultad de cesión o licencia a terceros (en todo o en parte, en exclusiva o no, con carácter gratuito) para un ámbito territorial mundial y para cualquier modalidad, soporte o formato de explotación, la totalidad de los Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial que pudieran derivarse de la prestación de los Servicios (o desarrolladas por Accenture, sus empleados o colaboradores de forma previa a éstos) y, en especial, pero sin carácter limitativo, los Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial sobre:

- d. dibujos, planos, esquemas, bocetos, gráficos, proyectos, diseños, programas de ordenador (incluidos el código fuente y el código objeto), parametrizaciones, bases de datos, documentación preparatoria, manuales de uso, manuales técnicos y todo tipo de creaciones multimedia, sea cual sea la tecnología empleada;
- e. ideas, reglas, métodos, planes, modelos de negocio, procedimientos, procesos, desarrollos, fórmulas, prototipos, mejoras y modificaciones;
- f. invenciones, ideas, dibujos y diseños industriales, patentes, marcas y modelos de utilidad.

A estos efectos se establece expresamente que Accenture no comercializará de forma onerosa con los Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial ni obtendrá ningún enriquecimiento de los mismos.

No obstante lo anterior, serán de titularidad exclusiva de **PalmaActiva**, por toda la duración legal de los derechos, con facultad de cesión o licencia a terceros (en todo o en parte, en exclusiva o no, con carácter gratuito u oneroso) para un ámbito territorial mundial y para cualquier modalidad, soporte o formato de explotación, la totalidad de los Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial sobre los desarrollos, modelos de negocio, contenidos, etc. elaborados de forma original y exclusiva por **PalmaActiva**.

3. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

PalmaActiva será el responsable del tratamiento de los Datos Personales de los usuarios del convenio (en delante de PalmaActiva) y Accenture será el encargado del tratamiento de dichos datos, y cada parte cumplirá con las Leyes de Protección de Datos pertinentes en la medida en que le sean aplicables a dicha parte al actuar en su respectiva función.

Las Partes reconocen y acuerdan por el presente lo siguiente con respecto al tratamiento

de cualesquiera Datos Personales de Palma Activa de conformidad con el presente Convenio:

En el convenio se indicará (i) el objeto y la duración del tratamiento; (ii) la naturaleza y el objeto del tratamiento; y (iii) el tipo de datos personales y las categorías de interesados en cuestión.

Accenture tratará los Datos Personales de Palma Activa exclusivamente de conformidad con las instrucciones de tratamiento de Palma Activa, salvo que la ley dispusiera lo contrario.

Todo el personal de Accenture, incluidos los subcontratistas, que estén autorizado para realizar el tratamiento de los Datos Personales de Palma Activa estarán sujetos a obligaciones de confidencialidad o sujetos a una obligación legal de confidencialidad.

Cada Parte aplicará las medidas de seguridad técnicas y organizativas apropiadas que sean necesarias para proteger los Datos Personales de Palma Activa del tratamiento no autorizado o la pérdida o daño accidental, teniendo en cuenta el nivel actual de desarrollo tecnológico, los costes de aplicación y la naturaleza, el ámbito, el contexto y los fines del tratamiento así como la probabilidad y gravedad del riesgo planteado para las personas, según lo dispuesto en el Anexo I.7 de [Salvaguardias/Protocolos de Protección de Datos]. Palma Activa ha constatado y acepta que teniendo en cuenta el estado de desarrollo tecnológico actual, los costes de implementación y la naturaleza, objeto y finalidades del tratamiento de los Datos Personales de Palma Activa, así como el riesgo de dicho tratamiento para los interesados, la implementación y cumplimiento por parte de Accenture con las medidas de seguridad del Anexo I.7 de [Salvaguardias/Protocolos de Protección de Datos] aborda debidamente el nivel de seguridad necesario para mitigar el riesgo en relación con el tratamiento de los Datos Personales de Palma Activa.

Palma Activa reconoce y acepta que los Servicios de Accenture pueden incluir el uso de sus filiales o empresas del grupo, así como de terceros subcontratistas [incluidos los Proveedores de Cloud] (especificados en el convenio pertinente) y autoriza por el presente a dichas filiales y/o subcontratistas para tratar los Datos Personales de Palma Activa en relación con los Servicios. Accenture notificará por escrito al Cliente los cambios que pretenda realizar en cuanto a los subcontratistas autorizados y Palma Activa deberá notificar por escrito a Accenture puntualmente, y en todo caso en un plazo de diez días hábiles, cualquier objeción a dichos cambios. En caso de que la objeción de Palma Activa

se base en una causa distinta a la posibilidad por parte del subcontratista de cumplir con sus obligaciones en materia de datos de carácter personal, Palma Activa deberá asumir los costes que se puedan originar con motivo de dicha objeción. Accenture deberá exigir contractualmente a dichos subcontratistas que cumplan obligaciones de protección de datos que como mínimo sean tan estrictas como las que está obligada a cumplir Accenture de conformidad con el presente.

Teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento, Accenture prestará, siempre que sea posible, ayuda razonable al Cliente para responder a las solicitudes que formulen los interesados para ejercer sus derechos previstos en el Capítulo III del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), incluidos los derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, y el derecho de limitación u oposición a determinado tratamiento, cuando éste fuera de aplicación. Palma Activa responderá de los gastos razonables que se deriven de dicha asistencia.

Teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información que está a disposición de Accenture, Accenture prestará, a requerimiento de Palma Activa, asistencia razonable con respecto a: (i) la aplicación de medidas de seguridad apropiadas por parte de Palma Activa; (ii) la obligación que tiene Palma Activa de notificar a los reguladores e interesados una incidencia con respecto a los Datos Personales de Palma Activa conforme a lo establecido en el RGPD; (iii) la obligación que tiene Palma Activa de llevar a cabo evaluaciones del impacto en la protección de datos con respecto al tratamiento conforme a lo establecido en el RGPD; Y (iv) las obligaciones por parte de Palma Activa de consultar a los reguladores conforme a lo establecido en el RGPD. Palma Activa responderá de los gastos razonables que se deriven de dicha asistencia.

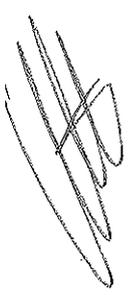
Accenture pondrá a disposición de Palma Activa la información que solicite justificadamente Palma Activa para demostrar que Accenture cumple con las obligaciones dimanantes de la presente Cláusula y se someterá a las auditorías e inspecciones realizadas por Palma Activa (o por terceras partes a instancias de Palma Activa) de conformidad con un proceso pactado de mutuo acuerdo destinado a evitar la interrupción de los Servicios y proteger la información confidencial de Accenture y sus otros clientes. Con respecto a esta obligación, Accenture informará al Cliente si en opinión de Accenture, alguna de las instrucciones infringe la normativa aplicable en materia de protección de datos de carácter personal.

Cuando se extingan o concluyan los Servicios, Accenture deberá devolver o destruir los

Datos Personales de Palma Activa de conformidad con los términos y los plazos acordados en el convenio pertinente. Salvo acuerdo en contrario, Accenture cumplirá con las instrucciones de destrucción de los datos de Palma Activa lo antes posible y en todo caso en un plazo máximo de 180 días.

Las Partes se basarán en las Cláusulas Contractuales Tipo para la Transferencia de Datos Personales a los Encargados del Tratamiento Establecidos en Terceros Países, de conformidad con la Decisión 2010/87/UE de la Comisión, de 5 de febrero de 2010, con las modificaciones de las que pueda ser objeto, (en adelante, el "Cláusulas Modelo de la UE") para Proteger los Datos Personales de Palma Activa que se transfieren desde un país del Espacio Económico Europeo a un país no perteneciente a la Unión Europea que la Comisión Europea no reconozca como un país que proporciona un nivel de protección suficiente para los datos personales. Cuando la transferencia se base en las Cláusulas Modelo de Cláusulas de la UE, Palma Activa, actuando en calidad de exportador de datos, o las entidades pertinentes de Palma Activa a instancias de Palma Activa suscribirán dichas Cláusulas Modelo de la UE con la entidad Accenture en cuestión o una tercera entidad, actuando en calidad de importador de datos.

4. Responsabilidad



Las Partes responderán de los daños relativos a infracciones de las obligaciones de confidencialidad y protección de datos, daños producidos por infracción de derechos de la propiedad industrial o intelectual, y daños producidos por infracción de las obligaciones laborales y fiscales que correspondan a cada Parte. Ninguna de las Partes responderá por daños y perjuicios indirectos o lucro cesante.



En cualquier caso, la responsabilidad máxima de Accenture por los daños que deba responder en virtud del presente Convenio, por cualquier concepto, se limitará al importe de la valoración económica de los servicios prestados por Accenture en el marco de este Convenio.

El presente Convenio no crea ninguna asociación, sociedad o joint venture entre las Partes; ni la Accenture, Fundacion Accenture, ni **PalmaActiva** podrá vincular a la otra Parte, ni económicamente ni de ninguna otra manera, ante terceras partes.

5. Garantía

Accenture garantiza que sus Servicios serán prestados con la diligencia propia de este tipo de trabajos.

6. Desistimiento unilateral

Cualquiera de las Partes podrá resolver unilateralmente y sin justa causa el presente Convenio, mediante simple notificación escrita a la otra parte efectuada con dos (2) meses de antelación a la fecha en que haya de tener lugar la resolución del mismo, sin derecho a indemnización alguna para la otra Parte como consecuencia de esta resolución anticipada.

7. Resolución

La terminación se producirá cuando concurren los supuestos que a continuación se detallan.

- Desistimiento unilateral regulado en la cláusula 6
- Terminación normal: El Convenio terminará por haber llegado la fecha de su vencimiento, o en cualquier momento, sin necesidad de esperar al vencimiento indicado, por Convenio de las Partes formalizado por escrito.
- **Causas** de terminación anticipada: Por la denuncia del Convenio formulada por cualquiera de las Partes, basada en el incumplimiento grave de cualquiera de las obligaciones asumidas por la otra Parte.
- Por causas de Fuerza Mayor, en los términos previstos en la Cláusula 8.

8. Fuerza mayor

Las Partes quedarán eximidas del cumplimiento de las obligaciones asumidas en virtud de lo previsto en el presente Convenio, en los supuestos de fuerza mayor o caso fortuito, a título enunciativo y no limitativo: guerra, epidemias o pandemias o cualquier otra causa razonablemente fuera de su control, incluyendo fallos o fluctuaciones en la energía eléctrica, o equipo de telecomunicaciones. En caso de que la situación de fuerza mayor se prolongara por un plazo superior a sesenta (60) días consecutivos, cada una de las Partes podrá instar la resolución de este Convenio.

9. Prevención de riesgos laborales

Con el fin de cumplir con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (artículo 24) y el Real Decreto 171/2004, en lo concerniente a la coordinación de actividades empresariales, Accenture informa a **PalmaActiva** que su grupo de empresas ha constituido un Servicio de Prevención Propio, con carácter de mancomunado, de Convenio con lo previsto en el artículo 21 del Reglamento de los Servicios de Prevención aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero. El Servicio de Prevención tiene carácter interdisciplinario y constituye una unidad organizativa específica. El Servicio de Prevención del Grupo Accenture presta cobertura en las cuatro especialidades requeridas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales: Vigilancia de la salud, Higiene Industrial, Seguridad en el Trabajo y Ergonomía y Psicología Aplicada.

Asimismo, Accenture ha implantado un Plan de Prevención de Convenio a la reforma de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Real Decreto 54/2003), dispone de una Evaluación de Riesgos Específicos en función del puesto de Trabajo, correspondiente a los puestos de trabajo ocupados por su personal, y proporciona información y formación a los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales. El grupo de empresas Accenture proporciona a sus empleados la realización de reconocimientos médicos según programa el protocolo de Vigilancia de la Salud.

En virtud de la legislación vigente, si fuera preciso que personal de Accenture prestara eventualmente servicios en las instalaciones de **PalmaActiva**, ésta remitirá a Accenture la siguiente información, que ésta hará llegar a sus trabajadores:

- Información de los riesgos y medidas preventivas de las instalaciones.
- Normas de actuación en caso de emergencia.

Dicha información se enviará a Accenture, a su Dpto. de Prevención de Riesgos Laborales (PRL).

10. Publicidad. relaciones con terceros

Tanto el contenido del Convenio, como la propia existencia del mismo únicamente podrán ser dados a conocer a los medios de comunicación con el consentimiento previo de ambas partes.

11. Prohibición de Contribuciones Políticas

Accenture- Cia. internacional- tiene una política global contraria a la realización de contribuciones políticas. Por lo tanto, la compañía tiene prohibido el uso de recursos propios para apoyar campañas independientes o contribuir en votaciones estatales o locales, organizaciones políticas sin candidato electo, u organizaciones ordenadas bajo la Sección 527 del Código de Rentas Internas. Esta prohibición incluye tanto las contribuciones directas e indirectas, incluyendo servicios, resultados, financiamiento o ayuda en especie para cenas y eventos. Con el fin de asegurarse de que Accenture se mantiene de Convenio con esta política, entendemos que la aceptación por parte de **PalmaActiva** de esta Carta de Convenio indica el Convenio de **PalmaActiva** de no utilizar los servicios, los resultados y los fondos aportados por Accenture (directa o indirectamente) como contribuciones a partidos políticos, candidatos, u organizaciones descritas anteriormente. Además, entendemos que todas las futuras contribuciones de Accenture serán utilizados por su organización concruentemente con la política de Accenture.

PalmaActiva declara bajo su responsabilidad que conoce, comprende y ha cumplido y cumplirá con la totalidad de leyes contra la corrupción, aplicables, incluyendo sin limitación, la U.S. Foreign Corrupt Practices Act ("FCPA") y la U.K. Bribery Act 2010 (todo lo anterior referido como "Leyes Contra la Corrupción"). Cada una de las partes cumplirá con la normativa aplicable, leyes aplicables, reglas, ordenanzas y regulaciones que son aplicables a la ejecución del presente Convenio. En ningún caso las Partes estarán obligadas bajo este Convenio a llevar a cabo acciones que considere, de buena fe, que podrían motivar la violación de cualquier ley, regla, ordenanza o regulación que le resulte de aplicación.

PalmaActiva, no hará regalos o invitaciones, en relación con el presente Convenio, a ninguno de los siguientes funcionarios públicos (incluyendo pero no limitando): Funcionarios del gobierno; Personal de agencias o sociedades públicas, nacionales, regionales, de comunidades autónomas o municipales; Partidos políticos; funcionarios de partidos políticos y candidatos políticos; Empleados de organizaciones internacionales públicas, tales como el Banco Mundial o las Naciones Unidas, ni a familiares ni allegados de todos los anteriormente mencionados. Cualquier actividad realizada en contra de lo aquí dispuesto por parte de **PalmaActiva** supondrá una violación material de este Convenio y será motivo de rescisión contractual inmediata por parte de Accenture.

PalmaActiva no hará ninguna contribución a Partidos Políticos, candidatos o campañas políticas en relación con este Convenio. Además, **PalmaActiva** no participará ni tratará de

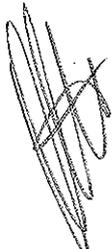
influir en la aprobación, modificación o rechazo de cualquier política gubernamental, norma o Ley a favor de Accenture o de sus clientes, a través de un funcionario público (lobby) en relación con el presente Convenio. Cualquier Lobby realizado por **PalmaActiva** se considerará una violación material del presente Convenio y será motivo de rescisión inmediata por parte de Accenture.

12. Solución amistosa de controversias

En el caso de que surjan controversias o discrepancias sobre la ejecución o interpretación de este Convenio, ambas Partes acuerdan que tratarán de resolverlas amigablemente. A estos efectos, cada Parte designará un representante con poderes suficientes que se reunirá con el representante de la otra Parte con el fin de resolver las diferencias planteadas. En caso de que las mencionadas controversias o discrepancias no puedan resolverse amigablemente por las Partes por el procedimiento establecido en este apartado, en el plazo máximo de 30 días a partir de que una de las Partes hubiese notificado a la otra la existencia de las mismas y su voluntad de iniciar el proceso de solución aquí contemplado, cualquiera de las Partes podrá acudir a la vía judicial contemplada en la Estipulación "JURISDICCIÓN".

13. PLAN DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO

A la finalización del Convenio por causa imputable a Accenture, y para facilitar la continuidad de los Servicios, Accenture ofrecerá a **PalmaActiva** una o las dos siguientes alternativas:

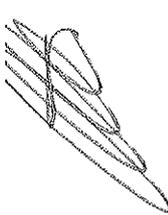


1. Accenture otorgará a **PalmaActiva** una licencia de uso no exclusiva y no transferible, por toda la duración legal de los derechos, sobre los softwares y componentes formativos que pudieran haber sido originalmente desarrollados en el curso de los Servicios, ya sea individualmente por Accenture o conjuntamente por Accenture y **PalmaActiva** (los "Softwares y Componentes Formativos") y que se relacionan en el Anexo I.1. El derecho que se confiere a **PalmaActiva** en relación con los Softwares y Componentes Formativos se limita exclusivamente al uso interno de dichos softwares y componentes formativos por parte de **PalmaActiva**, no pudiendo **PalmaActiva** prestar servicios formativos a terceros con dicha licencia de uso. Será responsabilidad exclusiva de **PalmaActiva** la continuidad del Servicio. En el Anexo I.5 se detallan, a efectos informativos, los pre-requisitos técnicos y funcionales de la infraestructura necesaria para albergar "Emplea+". Además Accenture dará a **PalmaActiva** el manual de instalación para facilitar la instalación del mismo



2. Accenture transferirá el servicio al proveedor que se le indique en el caso en el que se den las tres condiciones siguientes:

- Que las distintas organizaciones a las que Accenture estaba ofreciendo el servicio llegaran, en el plazo máximo de tres (3) meses desde la fecha de envío de la Comunicación de Finalización, a un Convenio con un nuevo proveedor "El Proveedor" para que prestara el servicio; en el caso de que no lleguen a un Convenio, el Proveedor será aquel que señalen la mayoría de las organizaciones;
- Que "El Proveedor" pondrá a disposición de Accenture, en un máximo de cuatro (4) meses desde la fecha de envío de la Comunicación de Finalización la infraestructura donde alojará "Emplea+", que deberá cumplir con las especificaciones recogidas en el Anexo I.5 al presente Convenio, lo cual deberá ser certificado por Accenture;
- Que Accenture, en menos de cuatro (4) meses desde la fecha de envío de la Comunicación de Finalización, acordase con "El Proveedor" un plan de continuidad ajustado (el "Plan de Continuidad") en la línea del ejemplo que, a efectos ilustrativos, se adjunta en el Anexo I.1 al presente Convenio, el servicio al "Proveedor". Dicho plan de continuidad ajustado (el "Plan de Continuidad") se comunicará a **PalmaActiva** y se incluirá como Anexo I.8 al presente Convenio una vez haya sido debidamente firmado por Accenture y el "Proveedor"



En el caso de que "El Proveedor" se retrase en la ejecución de las tareas que, de conformidad con el "Plan de Continuidad" sean de su responsabilidad, y dicho retraso pueda implicar una demora en el plan de continuidad: (i) Accenture podrá retrasar la puesta a disposición de "Emplea+" en "El Proveedor" por un periodo equivalente al retraso del "Proveedor"; (ii) Accenture continuará prestando los Servicios a **PalmaActiva** si bien una vez transcurridos once (11) meses desde el envío de la Comunicación de Finalización podrá suspender el servicio y (iii) transcurridos catorce (14) meses desde la fecha de la Comunicación de Finalización sin que se haya podido completar el "Plan de Continuidad" Accenture no estará obligado a continuar prestando los Servicios, procediendo por tanto a la finalización del presente Convenio Particular y sin que exista el derecho por parte de **PalmaActiva** a reclamar cantidad o derecho alguno al respecto.



En el caso de que Accenture se retrase en las tareas a ella asignada en el Plan de Continuidad, y dicho retraso sea causa directa de una demora implique una demora en la puesta en funcionamiento de "Emplea+" en la infraestructura, Accenture estará obligada a continuar prestando los Servicios hasta la terminación de aquellos aspectos que, a tenor del Plan de Continuidad, sean de su responsabilidad.

Finalizado el mes de periodo de "Soporte y Establización" establecido en el "Plan de Continuidad" del Anexo I.8, finalizará cualquier responsabilidad de Accenture derivada del presente Convenio y, en especial, respecto a los Servicios y su implantación en el "Proveedor". Accenture no responderá en ningún caso de los trabajos realizados por el Proveedor, ni de la calidad con la que éste preste los Servicios.

La implantación de "Emplea+" en la infraestructura proporcionada por el "Proveedor" conllevará la resolución automática del Convenio, con independencia de que hubiera transcurrido o no la totalidad del periodo de duración vigente.

Sin perjuicio de todo lo anterior, Accenture, seguirá ostentando la titularidad de los derechos de propiedad intelectual y/o industrial sobre los Softwares y cursos, materiales y contenidos formativos de "Emplea+", en los términos referidos en el presente Convenio. La implantación de "Emplea+" en la Infraestructura conllevará la resolución automática del Convenio, con independencia de que hubiera transcurrido o no la totalidad del periodo de duración vigente.

14. JURISDICCIÓN

Para la solución de cualquier cuestión litigiosa derivada del presente, las partes se someten expresamente a la jurisdicción de los Juzgados i Tribunales de la ciudad de Palma.

Y en prueba de conformidad, firma en dos originales el presente en el lugar y fecha indicados ut supra.

Accenture

Firmado _____

Nombre Juan Pedro Moreno Jubrias _____

Cargo Presidente de Accenture _____

Fecha _____

PalmaActiva

Firmado _____

Nombre Joana M. Adrover Moyano _____

Cargo Presidenta de PalmaActiva _____

Fecha _____