

Política de conformidad con la Ley de Servicios Digitales (DSA)

Como prestadores de servicios de Alojamiento de Datos en la UE, de conformidad con el Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo (Ley de Servicios Digitales, en adelante DSA) y con nuestra política de transparencia hacia nuestras partes interesadas, facilitamos a través de la presente Política nuestro cumplimiento detallado de los requisitos exigidos por la UE a los Proveedores de Servicios Digitales.

Por tanto, cualquier usuario, cliente y visitante de nuestros servicios digitales y sites debe saber que:

- 1) Realizamos **Informes de transparencia** que usted y su organización pueden solicitar si tienen interés en los servicios de Alhambra IT y son clientes. Estos informes abordan cuestiones que le permiten conocer mejor a Alhambra como socio tecnológico, e incluyen informes RSC (EINF y Pacto Mundial), Evaluaciones y Auditorías independientes de Seguridad (Políticas y Certificaciones de normativas como ISO27001 y ENS), Evaluaciones y Auditorías independientes de Tratamiento de Datos Personales (Políticas y Certificaciones de normativas como ISO27018 e ISO27701), Evaluaciones y Auditorías independientes de Continuidad de Negocio (Políticas y Certificaciones de normativas como ISO22301), Evaluaciones y Auditorías independientes de Gestión de los Servicios que prestamos (Políticas y Certificaciones de normativas como ISO20001), Evaluaciones y Auditorías independientes de medio ambiente (Políticas y Certificaciones de normativas como ISO14001 y el Plan de Sostenibilidad Ambiental publicado en nuestra web corporativa), Informe FSA de transparencia para el Sector Financiero, etc.
- 2) Conforme a nuestro Clausulado General de Servicios, su organización tiene el derecho a solicitar auditorías de los servicios que podemos prestarle, y de las condiciones en que se ejecutan esos servicios, poniéndonos a su completa disposición para facilitar este proceso. (Artículo 16 de nuestro Clausulado General de Servicios).
- 3) Todas estas acciones se basan en los principios globalmente aceptados de realización de **auditorías externas e independientes y mecanismos internos de verificación del cumplimiento y rendición de cuentas públicamente** como base para evidenciar nuestras buenas prácticas y la lealtad y transparencia hacia nuestras partes interesadas. Las evidencias de estas acciones y controles se resumen en nuestros certificados de acreditación conforme a las normas de referencia indicadas en el punto anterior, disponibles en nuestra página web.
- 4) Por otro lado, en nuestras Condiciones Generales de Servicio puede identificar los **Requisitos sobre las condiciones de servicio respetando los derechos fundamentales** que

rigen el marco de prestación de servicios de Alhambra IT. Apostamos por una colaboración transparente y sincera con nuestra base de Clientes, y es por ello por lo que no toleramos actividades ni contenidos contrarios a la legalidad y los derechos fundamentales en nuestras infraestructuras y servicios digitales. Si es usted Cliente, puede dirigirse a las Condiciones Generales de Servicio y las Condiciones Particulares para conocer en detalle estas actividades contrarias a la legalidad y los derechos fundamentales.

- 5) Alhambra IT mantiene un firme compromiso de **colaboración con las autoridades nacionales y europeas con arreglo al marco legal** en que operamos, para garantizar que nuestros servicios se prestan en interés de nuestros clientes y sus actividades lícitas.
- 6) En relación con el punto anterior, **si detecta cualquier desviación le agradecemos que se dirija a nuestros Puntos de Contacto**, a través del Portal de Denuncias de nuestra web, a la cuenta de nuestra Oficina de Cumplimiento que figura en su contrato o al punto de contacto de nuestro DPO, notificado en el anexo FPR24K de su contrato, igualmente publicado en la web de la Agencia Española de Protección de Datos.
- 7) Igualmente, le comunicamos que de conformidad con nuestros procedimientos internos, gestionamos **cualquier notificación, acción y obligación de facilitar información a los usuarios** acerca de cualquier medida de interés para estos que facilite la resolución de potenciales incumplimientos legales o riesgos para sus intereses. Estas notificaciones, y sus acciones posteriores, deben realizarse siempre **a través de los puntos y personas de contacto que su organización nos ha facilitado** en el momento de darse de alta en nuestros servicios.
- 8) Atenderemos cualquier **denuncia de infracciones penales**, y le agradecemos que se ponga en contacto con nosotros si sospecha de ello, a través de nuestro Canal de Denuncias o nuestra Oficina de Cumplimiento. Conforme a la Ley Española 2/2023 de 20 de febrero, le garantizamos la absoluta confidencialidad en las comunicaciones y en el tratamiento de estas denuncias.
- 9) De acuerdo con nuestro Clausulado General de Servicios y el anexo de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA), le informamos de que dispone de un **mecanismo de reclamación y de recurso y solución extrajudicial de litigios** si considera que la prestación de los servicios de Alhambra IT no se ha realizado de conformidad con los compromisos contractuales adquiridos. En el Anexo SLA puede informarse del punto de contacto del Dpto. de Calidad que tratará su reclamación. También puede solicitar la apertura de un Procedimiento de Reclamación a través de una incidencia abierta con nuestros equipos técnicos, que trasladarán su petición al Dpto. de Calidad para su tratamiento. El uso de nuestros mecanismos de reclamación y solución extrajudicial de litigios no le impide tomar cuantas medidas legales considere en relación con una discrepancia en la relación contractual que mantiene con Alhambra IT.

- 10) También queremos informarle de que Alhambra IT recibe notificaciones de **Alertadores fiables**, fuentes terceras de confianza, pertenecientes a organismos públicos y privados, que nos comunican potenciales riesgos o usos ilícitos de nuestros servicios. Verificaremos la información recibida y actuaremos en consecuencia conforme a esta política y al Acuerdo de Prestación de Servicios y sus Anexos que tenemos firmados con nuestros clientes.
- 11) En paralelo a todas estas acciones, Alhambra IT monitoriza y desarrolla **Medidas contra las notificaciones y las contra notificaciones abusivas** con el fin de garantizar los intereses propios y de nuestros clientes, y prevenir intentos de fraude y sabotaje.
- 12) Igualmente, en el marco de nuestras obligaciones legales y buenas prácticas voluntarias implantadas, podemos establecer **obligaciones y verificaciones especiales** para los mercados y sectores en que operamos, como por ejemplo comprobación de las credenciales de terceros proveedores (principio de “conozca a su cliente”), análisis de cumplimiento desde el diseño, controles y auditorías aleatorias, revisión de nuestros acuerdos de tratamiento de datos, etc. Todas estas actividades se desarrollarán bajo el principio de absoluta confidencialidad, teniendo siempre como objetivo prioritario el respeto y la defensa de los intereses de nuestros clientes.
- 13) De conformidad con las obligaciones para los Prestadores de Servicios Digitales y con las normas voluntarias suscritas por Alhambra IT, realizamos diversas actividades en materia de **gestión de riesgos y respuesta a crisis**, que incluyen auditorías internas, simulaciones, valoración de escenarios de riesgo, informes de comprometimiento, participación en foros sectoriales de interés para nuestros servicios y para los intereses de nuestros clientes, evaluaciones de proveedores, auditorías externas independientes, etc.
- 14) Igualmente, de acuerdo con nuestra Política de Privacidad, damos libertad a los usuarios registrados de nuestros servicios para no recibir recomendaciones basadas en la **elaboración de perfiles** ni formar parte de acciones de elaboración de perfiles que podamos poner en marcha para mejorar nuestro conocimiento propio en base al uso e intereses que Clientes y Usuarios de nuestros servicios puedan tener conforme a lo que sabemos de ellos.
- 15) Nos comprometemos a mantener un **intercambio de datos con las autoridades y los investigadores legalmente reconocidos** por las Autoridades españolas y europeas, a fin de colaborar con el marco legal en el que operamos, siempre ante poniendo los intereses de nuestros clientes a cualquier otra acción o decisión.
- 16) Alhambra IT podrá suscribirse a cuantos **Códigos de conducta** considere de interés y que aporten valor para nuestros clientes, en coherencia con nuestras políticas de Seguridad, Continuidad, Servicios, Calidad, Medio Ambiente, Compras y Adquisiciones, o cualquier otra, y nuestro compromiso de mejora continua y excelencia operativa.

17) Finalmente, informarle de que nos comprometemos a mantener una política de **cooperación en la respuesta a las situaciones de crisis** con el fin de crear un espacio digital seguro en la Unión Europea que contribuya al desarrollo de las actividades de nuestros clientes.

José Ramón Díaz Moya
Director General

(20 de enero de 2025)