



# Ficha de información

## con arreglo al artículo 3 del Reglamento de Datos de la UE

**Servicio relacionado:** e-FOLLOW.cloud y e-FOLLOW Essential/Professional

**Fabricante:** Control Systems GmbH & Co. KG

**Proveedor:** Toshiba TEC Germany Imaging Systems GmbH

### 1. Clasificación

e-FOLLOW Essential/Professional es un software instalado y gestionado por el cliente. Control Systems no participa en las operaciones del cliente; por lo tanto, el cliente presta el servicio asociado en virtud del Reglamento (UE) 2023/2854. Control Systems solo accederá a los datos de los clientes cuando estos se faciliten de manera explícita con fines de soporte y actúa como encargado del tratamiento de los datos.

Control Systems gestiona e-FOLLOW.cloud en su entorno Azure. Como operador, Control Systems presta el servicio asociado en virtud del Reglamento (UE) 2023/2854 y publicará la política de datos exigida con arreglo al artículo 3.

### 2. Fines del tratamiento

Autenticar a los usuarios de las impresoras multifunción (MFP) y autorizar el acceso a las funciones de impresión, escaneado y copia.

Guardar, gestionar y liberar trabajos de impresión en cola.

Capturar detalles de pedidos y transacciones para contabilidad, facturación, gestión de cuotas y saldos (saldos de los usuarios exclusivamente en las versiones instaladas de manera local).

Proporcionar informes y supervisión para los administradores, incluido el uso por usuario, dispositivos multifunción, departamentos y proyectos; la versión en la nube incluye métricas de panel de control, como las páginas más impresas y cargadas por usuario y las páginas más impresas por dispositivo. Ofrecer apoyo con los requisitos operativos y la resolución de problemas (registro, diagnóstico y acceso temporal, si el cliente lo concede de forma explícita).

Almacenar los registros necesarios para auditorías o cumplimiento legal o contractual.

Utilizar estadísticas agregadas y anónimas para supervisar el estado del sistema y mejorar la funcionalidad del producto. Los datos personales no se venden ni se utilizan para marketing de terceros.

El administrador del cliente controla las configuraciones de tratamiento (que definen los atributos que deben leerse, los ajustes de almacenamiento, las reglas de eliminación y la visibilidad del panel de control).

### 3. Tipos de tratamiento

Atributos de la cuenta de usuario que se recuperan del directorio del cliente (Entra ID, Active Directory o cualquier directorio compatible con LDAP). El administrador del cliente puede configurar y definir el conjunto exacto de atributos de lectura (por ejemplo, nombre completo y dirección de correo electrónico).

Los atributos de autenticación utilizados para el inicio de sesión y la autorización incluyen un nombre de usuario fijo y atributos configurables, como dirección de correo electrónico, PIN y tarjeta de identificación.

Registros de pedidos y transacciones con detalles de pedidos y resultados de procesamiento, ajustes contables y de saldos, y otros metadatos de transacciones utilizados para informes y facturación. Los saldos de los usuarios (crédito/dinero actual) se registran en el caso de la versión de software local.

Contenido de los trabajos de impresión en cola almacenados temporalmente para liberación: El contenido de e-FOLLOW.cloud se almacena cifrado en el entorno del proveedor, y el contenido de e-FOLLOW Essential/Professional permanece en el servidor del cliente.

Registros de inicio de sesión y actividad utilizados para supervisión y mostrados en los paneles de control administrativos (por ejemplo, eventos de inicio de sesión y métricas que presentan el mayor uso).

Los registros operativos y de soporte, incluidos los registros predeterminados del sistema, pueden almacenarse y gestionarse de acuerdo con las reglas de almacenamiento y tamaño configuradas. El cliente solo puede compartirlas con el proveedor con fines de soporte.

### 4. Acceso y liberación de los datos

Los administradores de los clientes tienen acceso y control primarios sobre los datos de los clientes y pueden configurar los atributos de los directorios que se leen, así como quién puede ver los paneles de control y los informes. Con e-FOLLOW Essential/Professional, los datos permanecen en el servidor del cliente y solo pueden acceder a ellos los administradores del cliente y las personas expresamente autorizadas. Los administradores autorizados del cliente pueden acceder a sus datos a través del portal del servicio de e-FOLLOW.cloud; Control Systems gestiona el servicio y almacena los datos del cliente en su entorno para prestar el servicio.

Control Systems no accede a los datos del cliente durante el funcionamiento normal. El acceso por parte del personal de Control Systems solo tendrá lugar en situaciones de soporte explícitas iniciadas por el cliente (por ejemplo, cuando se proporcionen registros o se conceda acceso remoto) y estará limitado y sujeto al Acuerdo de tratamiento de datos aplicable.

Los clientes controlan la transferencia posterior de sus datos (por ejemplo, la exportación de informes o la integración con otros sistemas). Cualquier divulgación exigida por la ley se gestionará conforme a los requisitos legales y, siempre que sea posible, se notificará al cliente.

## 5. Conservación de datos

**Datos de autenticación:** Se define el nombre de usuario para cada usuario. Otros atributos de autenticación, como correo electrónico o tarjeta de identificación, se guardan tal y como los ha configurado el cliente y los puede eliminar el administrador del cliente. Si se quita a un usuario del directorio, el administrador del cliente puede decidir si la cuenta de usuario también se elimina de e-FOLLOW en la siguiente sincronización.

**Datos de uso y de facturación e informes:** Los datos de transacciones y de uso (historial de pedidos, detalles de pedidos, cambios de saldo, registros contables y actividad de inicio de sesión) se conservan con fines operativos y de informes. El almacenamiento depende de la prestación y la configuración: e-FOLLOW.cloud almacena los datos en el entorno del proveedor. Cuando se utiliza e-FOLLOW Essential/Professional, los datos permanecen en el servidor del cliente. El administrador del cliente puede configurar la eliminación automática de los datos antiguos (por ejemplo, la eliminación de registros de datos con más de un año de antigüedad) y eliminar de forma permanente los datos de los informes en cualquier momento.

**Trabajos de impresión:** En el caso de e-FOLLOW.cloud, los trabajos de impresión en cola se almacenan cifrados en el entorno del proveedor hasta que se liberan o se eliminan según la política de conservación de datos configurada. Los trabajos de impresión de e-FOLLOW Essential/Professional permanecen en cola *in situ* en el servidor del cliente y siguen la configuración de conservación de datos establecida por el cliente. Los trabajos de impresión en pausa pueden eliminarse automáticamente después del tiempo establecido por el cliente.

**Registros de soporte y del sistema:** Los archivos de registro se generan por defecto y se almacenan en el sistema. Los registros solo se eliminan automáticamente si el directorio de registros supera el límite de tamaño configurado. Los archivos de registro o los datos temporales proporcionados por el cliente a Control Systems con fines de soporte se eliminarán una vez resuelto el caso de soporte.

**Notas y restricciones:** El administrador del cliente controla la configuración de conservación de datos y las acciones de eliminación. Control Systems no puede garantizar la eliminación de los datos almacenados localmente a menos que el administrador del cliente lleve a cabo la eliminación o nos dé instrucciones para hacerlo como parte de un proceso acordado. Los datos de e-FOLLOW.cloud se eliminan según la política de conservación de datos configurada y lo estipulado contractualmente.

## 6. Derechos de los usuarios

Los usuarios tienen derecho a acceder, rectificar o suprimir sus datos personales. El administrador del cliente controla cómo se implementan estos derechos. Control Systems solo puede prestar asistencia en los casos de soporte autorizados expresamente por el cliente.

## 7. Datos de soporte

Como parte de los casos de soporte, los clientes pueden proporcionar archivos de registro o conceder acceso remoto de manera temporal. Los archivos de registro se generan en el sistema del cliente por defecto y permanecen allí a menos que el directorio de los registros supere el tamaño máximo configurado. Los datos transmitidos a Control Systems con fines de soporte solo se utilizarán para tramitar la consulta de soporte y se eliminarán una vez cerrado el caso.

## 8. Medidas de seguridad

e-FOLLOW.cloud se ejecuta en el entorno de Azure Kubernetes Service. La comunicación entre las aplicaciones del MFP y el servicio se realiza a través de HTTPS y LDAPS. Los trabajos de impresión en cola se almacenan en Azure Storage y están cifrados por nuestra aplicación, además de por la función de cifrado de la plataforma. La plataforma Azure proporciona protección de la red. El acceso de gestión a los portales del cliente es, por defecto, Operador + Contraseña, pero puede configurarse el uso de Entra ID (incluida la autenticación multifactor). Solo los administradores de Azure designados por Control Systems tienen acceso al entorno de Azure/Kubernetes y almacenamiento.

El entorno de producción se mantiene bajo prácticas operativas de seguridad (parches y actualizaciones de la plataforma y componentes de Kubernetes, acceso con los menores privilegios para administradores y gestión segura de las credenciales). El acceso a los datos de los clientes por parte de los empleados de Control Systems está restringido a las actividades de soporte o mantenimiento expresamente autorizadas.

## 9. Actualizaciones y comunicación

Esta Política de datos puede actualizarse periódicamente para reflejar cambios en los requisitos legales, la funcionalidad del producto o las prácticas operativas. Las versiones actualizadas se pondrán a disposición de los clientes antes de la fecha de entrada en vigor correspondiente. El cliente es responsable de comprobar que dispone de la última versión.