mPulse - Cumplimiento de las leyes globales de protección de datos

Intelligent Security Starts at the Edge

Anna Schmits,
responsable de Protección de Datos de EMEA, Akamai Technologies
CIPP/E, CIPM

¿Qué es mPulse?

Akamai mPulse permite la supervisión y el análisis del rendimiento en tiempo real de sitios web y aplicaciones online. Su objetivo es ayudar a mejorar la experiencia digital general de sus usuarios finales.

¿Cómo funciona el servicio mPulse?

El fragmento de código JavaScript de mPulse se inserta en el HTML de sus sitios web para recopilar datos completos que permitan medir el rendimiento online. Tras la configuración, el fragmento de código de mPulse recopila una serie de balizas, solicitudes de red invisibles que contienen datos de rendimiento y otras características de carga de páginas, en cuestión de segundos.

Los gráficos y los informes visuales que muestran el rendimiento en tiempo real de sus sitios web están disponibles en el panel de mPulse al cabo de unos minutos. El rendimiento histórico de los datos recopilados hace más de 24 horas también se mostrará cuando esté disponible. La recopilación de datos en tiempo real se realiza con una cookie que almacena información de la sesión durante 30 minutos y datos técnicos durante siete días.

Puede elegir los tipos de datos que recoge la baliza de mPulse:

- Temporizadores de rendimiento, como el ancho de banda y los tiempos de carga de la página.
- Métricas empresariales que incluyen tasas de rebote, conversiones y totales de pedidos.
- Métricas del usuario final, como la dirección IP, la ubicación (hasta el nivel de la ciudad), el tipo de dispositivo, la velocidad del operador y el uso de la aplicación.

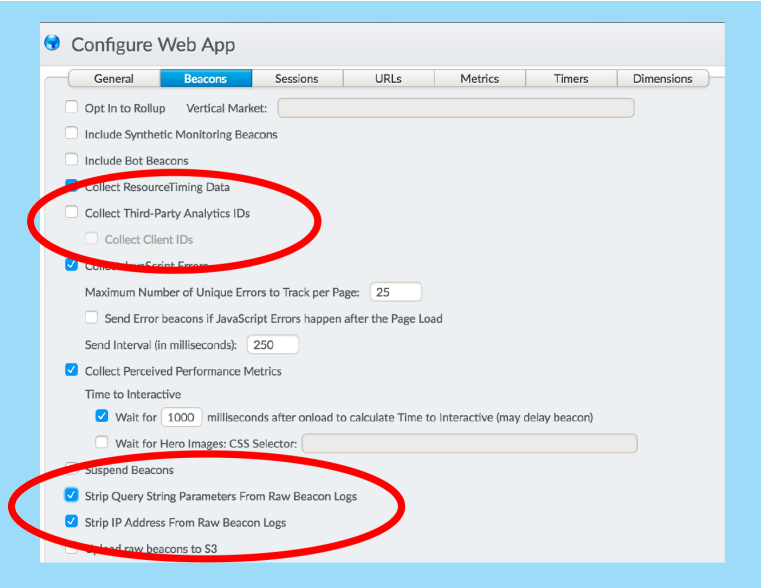
Además, las direcciones IP de los usuarios finales se procesan en los servidores del borde de Internet de Akamai para proporcionar servicios de geolocalización y georreferenciación durante la distribución y protección de sus sitios web.

¿Cumple mPulse las leyes de protección de datos?

El servicio Akamai mPulse cumple todas las leyes de protección de datos aplicables en todo el mundo, incluidos el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la directiva ePrivacy de la UE, la Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA), los Principios de Privacidad Australianos (APP), la Ley de Protección de Datos Personales de Singapur (PDPA), la Ley de Protección de Datos Personales de Argentina (LPDP) y la Ley de Protección de la Información Personal de Japón (APPI). Akamai se compromete a seguir cumpliendo las leyes de protección de datos aplicables mediante la implementación de diversas medidas de protección.

Privacidad predeterminada

El servicio mPulse está configurado de forma que proteja la privacidad. El fragmento de código y la baliza de mPulse entran, en términos de protección de datos, en la categoría de cookies. La tecnología de cookies de mPulse se limita, de forma predeterminada, a recopilar únicamente los datos personales que sean absolutamente necesarios. No se recopilan ID de análisis de terceros. Una vez efectuados los servicios de geolocalización y georreferenciación, se eliminan los parámetros de las cadenas de consulta, que pueden constar de datos personales, en función de la configuración de la URL. Asimismo, se descarta de forma inmediata la dirección IP del usuario final que se recopila cuando el contenido llega al servidor de Akamai.



Si desea utilizar análisis de terceros, parámetros de cadenas de consulta o direcciones IP de usuario final para conocer el rendimiento del sitio web, puede cambiar la configuración predeterminada e indicar a Akamai que recopile y transfiera dichos datos al panel de mPulse. Incluso con estas configuraciones, los datos transferidos desde el servidor del borde de Internet al panel de mPulse no incluyen ningún dato personal.

Acuerdo de procesamiento de datos

La tecnología de cookies de mPulse se clasifica como cookie propia. Cuando Akamai inserta la tecnología de cookies con el fin de proporcionar los servicios mPulse según sus indicaciones (como propietario del sitio web), esta se considera cookie propia. La tecnología de cookies que inserte una entidad para sus propios fines, con independencia de las instrucciones del propietario del sitio web, se considera cookie de terceros.

La tecnología de cookies de mPulse recopila datos de rendimiento del sitio web de los usuarios finales, como las direcciones IP, que Akamai procesa al ofrecer los servicios mPulse. Usted determina los medios y los fines de las actividades de procesamiento para mPulse. Akamai seguirá sus instrucciones.

En términos legales, esto significa que usted, nuestro cliente, actúa como responsable de los datos (RGPD), empresa (CCPA), organización (APP y PDPA), gestor de información que conserva información personal (APPI) o propietario de una base de datos (LPDP). Akamai actúa, a su vez, como encargado del tratamiento de los datos (RGPD), proveedor de servicios (CCPA), tercero (APP), otra organización (PDPA) o usuario de una base de datos (LPDP).

Akamai ofrece un acuerdo de procesamiento de datos a los clientes para garantizar que las actividades de procesamiento relacionadas con el aprovisionamiento de servicios mPulse cumplan todas las leyes de protección de datos aplicables.

Transparencia

Para ayudarle a cumplir las obligaciones de transparencia en virtud de las leyes de protección de datos aplicables, Akamai proporciona una declaración en la que se describen las actividades de procesamiento realizadas en el transcurso del aprovisionamiento de los servicios mPulse. Puede utilizar este texto en su declaración de privacidad, en las políticas de cookies o en cualquier otra divulgación sobre el uso de datos personales.

Las actividades de procesamiento de mPulse se describen en la declaración de privacidad de Akamai, disponible en
https://www.akamai.com/es/es/multimedia/documents/akamai/akamai-privacy-statement.pdf

Gestión del consentimiento en el uso de las cookies

En la mayoría de los países, la tecnología de cookies que se utiliza para mPulse exige la realización de determinadas actividades de gestión del consentimiento por parte del propietario del sitio web. En función de las leyes aplicables y los parámetros de recopilación de datos, puede implementar una opción que permita dar el consentimiento, retirarlo o no ofrecer ninguna opción. De este modo, los usuarios finales podrán controlar la recopilación de datos de cookies de mPulse:

La *opción de aceptación* autoriza la tecnología de cookies de mPulse solo en los casos en los que un usuario final haya dado su consentimiento para la inserción.

La *opción de rechazo* permite que la tecnología de cookies de mPulse recopile los datos de rendimiento de forma predeterminada hasta que un usuario final retire su consentimiento.

La *configuración sin opciones* no ofrece a los usuarios finales la posibilidad de gestionar el consentimiento en el uso de cookies.

Akamai ofrece incluso una cuarta opción: *no recopilar datos sin opción de aceptación*. Con esta opción, la tecnología de cookies de mPulse se inserta en su sitio web, pero no recopila ningún dato hasta el usuario final da su consentimiento. Esta configuración permite que la tecnología de cookies recopile datos sobre el rendimiento del sitio web muy rápidamente, al tiempo que respeta una opción de aceptación. Todo ello permite una rápida recopilación de datos cuando no se requiere consentimiento.

Cumplimiento de la directiva ePrivacy de la UE con respecto al uso de cookies

Akamai, como entidad encargada del tratamiento de los datos, inserta la cookie de mPulse, que se considera cookie propia. Cuando usted implementa la configuración de privacidad predeterminada, la tecnología de cookies de mPulse no recopila datos personales. No identifica a los usuarios finales, y tampoco realiza un seguimiento de estos fuera de sus sitios web ni utiliza los datos recopilados para crear perfiles de usuario final.

En la mayoría de los países de la UE, la tecnología de cookies de mPulse se rige por la exención estrictamente necesaria de las leyes de ePrivacy y no requiere el consentimiento del usuario final. Si decide ofrecer mecanismos de retirada del consentimiento, tiene un acuerdo de procesamiento de datos con Akamai y está informando a los usuarios finales sobre las actividades de procesamiento de la tecnología de cookies de mPulse, cumplirá las leyes de la mayoría de los países de la UE.

Esta es la postura reflejada en los últimos consejos del DSK, el comité de la autoridad de protección de datos alemán[1], así como en las últimas directrices sobre cookies de CNIL, la autoridad francesa de protección de datos.[2] La guía actualizada sobre cookies de la AEPD, la autoridad de protección de datos de España, sigue aceptando el consentimiento implícito para el uso de la tecnología de cookies, por ejemplo, mediante el uso continuado del sitio web.[3] En esos casos, se puede seleccionar la *opción de rechazo*.

En los últimos consejos de la ICO, la autoridad encargada de la protección de datos del Reino Unido, se exige que los usuarios finales acepten las cookies de análisis del rendimiento del sitio web. Sin embargo, la ICO también indica que es poco probable que la prioridad de cualquier acción formal se conceda a las cookies cuando haya un bajo nivel de intrusión y poco riesgo de perjuicios a las personas, y considera las cookies de análisis propias como ejemplo de poco riesgo.[4] Con estos consejos, *no recopilar datos sin opción de aceptación* reduce aún más el nivel de intrusión y el posible riesgo de perjuicios a los usuarios finales, al tiempo que se respeta la confirmación por parte de la ICO de que una cookie de rendimiento web propia que no recopila datos personales provoca muy pocos perjuicios, en caso de producirse, a las personas.

Cumplimiento de la CCPA y cookies no específicas

La CCPA, que entró en vigor en California el 1 de enero de 2020, considera las cookies y las tecnologías similares como información personal, lo que exige a los propietarios de los sitios web que proporcionen un aviso transparente sobre el uso de las cookies.[5] Cuando la tecnología de cookies de mPulse se configura de acuerdo con la privacidad predeterminada, se aplica un acuerdo de procesamiento de datos, se proporciona información sobre el uso de la tecnología de cookies a los usuarios finales y no se comparten datos con terceros, se puede seleccionar la *configuración sin opciones*. Se aplica este mismo enfoque en los países en los que las leyes de protección de datos no incluyen específicamente las cookies: Australia, Singapur, Japón, Argentina[6] y Brasil[7].

Resumen

El cumplimiento por parte de los servicios mPulse de las leyes de protección de datos aplicables depende de las opciones y actividades de los clientes de Akamai. Cuando su empresa utiliza el servicio mPulse, usted determina los medios y los fines de los datos que recopila, y cómo se utiliza la tecnología de cookies. Akamai se limita a seguir estas instrucciones.

Como proveedor de servicios, Akamai ofrece varias configuraciones para mPulse que le ayudarán a cumplir las leyes de protección de datos aplicables, en particular las relativas a transparencia y gestión del consentimiento. Akamai también ofrece un acuerdo de procesamiento de datos. Para cumplir con nuestras propias obligaciones en virtud de las leyes de protección de datos aplicables, Akamai diseñó mPulse teniendo en cuenta la privacidad y respetando el principio de privacidad predeterminada.

[1] Disponible online en: https://www.datenschutzkonferenz-online.de/media/oh/20190405_oh_tmg.pdf y https://www.lda.bayern.de/media/pm/pm2019_14.pdf

[2] Disponible online en: https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038783337

[3] Disponible online en: https://www.aepd.es/sites/default/files/2019-12/guia-cookies-en_0.pdf

[4] Disponible online en: https://ico.org.uk/for-organisations/guide-to-pecr/guidance-on-the-use-of-cookies-and-similar-technologies/how-do-we-comply-with-the-cookie-rules/ en la parte inferior.

[5] Disponible online en: http://leginfo.legislature.ca.gov/faces/codes_displayText.xhtml?lawCode=CIV&division=3.&title=1.81.5.&part=4.&chapter=&article=

[6] Disponible online en: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/mensaje_ndeg_147-2018_datos_personales.pdf

[7] La traducción al inglés del texto de la ley LGPD es obra de Macedo Advogados y está disponible online en: https://iapp.org/media/pdf/resource_center/Brazilian_General_Data_Protection_Law.pdf

Para obtener más información acerca de la privacidad de los datos, visite el Centro de confianza de privacidad de Akamai disponible en: www.akamai.com/compliance/privacy.

Akamai garantiza experiencias digitales seguras a las empresas más importantes del mundo. La plataforma inteligente de Akamai en el Edge llega a todas partes, desde la empresa a la nube, para garantizar a nuestros clientes y a sus negocios la máxima eficacia, rapidez y seguridad. Las mejores marcas del mundo confían en Akamai para lograr su ventaja competitiva gracias a soluciones ágiles que permiten destapar todo el potencial de sus arquitecturas multinube. En Akamai mantenemos las decisiones, las aplicaciones y las experiencias más cerca de los usuarios que nadie; y los ataques y las amenazas, a raya. La cartera de soluciones de seguridad en el Edge, rendimiento web y móvil, acceso empresarial y distribución de vídeo de Akamai está respaldada por un servicio de atención al cliente y análisis excepcional, y por una supervisión ininterrumpida, durante todo el año. Para descubrir por qué las marcas más importantes del mundo confían en Akamai, visite www.akamai.com y blogs.akamai.com, o siga a @Akamai en Twitter. Puede encontrar los datos de contacto de todas nuestras oficinas en www.akamai.com/locations. Publicado en marzo de 2020.