

Adenda SaaS (Software como servicio)

La presente Adenda de software como servicio [*Software as a Service* o *SaaS*] (en lo sucesivo, la “**Adenda**”) se celebra entre el Cliente (en lo sucesivo, el “**Cliente**”) y el Proveedor y pasa a formar parte del contrato (en lo sucesivo, el “**Contrato**”) entre el Cliente y el Proveedor al que hace referencia la presente Adenda. Los términos definidos utilizados en la presente Adenda que no se definan de otro modo en la presente tendrán el significado establecido en el Contrato.

1. **Definiciones.** Los términos en mayúscula no definidos en su contexto o en el Contrato tendrán el significado que se les asigna a continuación:

- (a) “**Salvaguardias adecuadas**” significa las salvaguardias adecuadas de conformidad con el art. 46 del RGPD, como por ejemplo las normas corporativas vinculantes o las cláusulas tipo de protección de datos adoptadas por la Comisión de la UE, como por ejemplo las Cláusulas contractuales tipo que se definen a continuación.
- (b) “**Responsable del tratamiento de datos**”, “**Interesado**”, “**Datos personales**”, “**tratamiento**”, “**Violación de la seguridad de los datos personales**”, “**Encargado del tratamiento de datos**”, “**Autoridad de control**” tendrán el significado establecido en el artículo 4 del RGPD.
- (c) “**Datos personales del cliente**” significa los Datos personales que el Cliente proporcione al Proveedor (en la calidad del Proveedor como Encargado del tratamiento de datos) a través del uso del Software SaaS por parte del Cliente.
- (d) “**Legislación en materia de protección de datos**” significa todas las leyes y normativas, incluidas las leyes y normativas de la Unión Europea, como por ejemplo el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo del 27 de abril de 2016 (en lo sucesivo, el “**RGPD**”) y, en su caso, de cualquier otro país que haya implementado principios de protección de datos similares al RGPD que la Comisión Europea haya reconocido proporcionen un nivel adecuado de protección, aplicable al tratamiento de datos personales.
- (e) “**Entorno SaaS**” significa los sistemas a los que se le proporciona acceso al Cliente en relación con su uso del Software SaaS.
- (f) “**Cláusulas contractuales tipo**” significa las cláusulas contractuales tipo sin cambios, publicadas por la Comisión Europea (disponibles en <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32021D0914>), referencia 2021/914, o cualquier versión final posterior de las mismas, que se aplicará automáticamente.
- (g) “**Sub-encargado del tratamiento de datos**” significa las Filiales del Proveedor y terceros contratados por el Proveedor en relación con el Software SaaS y que tratan Datos personales de conformidad con esta Adenda.

2. **Disposiciones SaaS.**

- (a) **Datos.** El Cliente puede almacenar datos en el entorno SaaS. El Cliente es el único responsable de recopilar, introducir, validar y actualizar todos los datos del Cliente almacenados en el Entorno SaaS. El Cliente declara y garantiza que ha obtenido todos los derechos, autorizaciones y consentimientos necesarios para usar y transferir todos los datos del Cliente o de terceros dentro y fuera del país en el que se encuentre el Cliente o la Filial del Cliente correspondiente (incluido el proporcionar los avisos oportunos de su divulgación y obtener los consentimientos o autorizaciones legales suficientes de los empleados, clientes, agentes y contratistas del Cliente). Si el Cliente transmite datos a un sitio web de terceros u otra ubicación para que el Software SaaS acceda a ellos, se considerará que el Cliente ha otorgado su consentimiento o autorización para que el Proveedor acceda a ellos.
- (b) **Conducta.** Al utilizar el Software SaaS, el Cliente no deberá: (i) utilizar el Software SaaS en incumplimiento de la legislación aplicable y, en particular, el Cliente no transmitirá ningún contenido o dato que sea ilegal o infrinja los derechos de propiedad intelectual de terceros; (ii) eludir o poner en peligro el funcionamiento o la seguridad del Software SaaS ni intentar sondear, escanear o poner a prueba la vulnerabilidad del Software SaaS, el Entorno SaaS o un sistema, cuenta o red del Proveedor o de cualquiera de los clientes o proveedores del Proveedor; (iii) transmitir mensajes masivos o comerciales no solicitados; o (iv) difundir intencionalmente gusanos, troyanos, virus, archivos corruptos o cualquier elemento similar. El Cliente cooperará con la investigación del Proveedor ante cualquier falta de disponibilidad del entorno SaaS, problemas de seguridad o cualquier sospecha de incumplimiento de la presente Sección que bien pudiera parecer razonable y, por su cuenta y riesgo, defenderá al Proveedor y sus Filiales ante cualquier demanda, pleito o acción legal de un tercero (en lo sucesivo, una “**Demanda de terceros**”) que alegue cualquier daño y perjuicio de dicho tercero incurrido debido a un incumplimiento del Cliente de cualquiera de las disposiciones de la presente cláusula. Además, el Cliente se hará cargo de las sentencias o acuerdos extrajudiciales alcanzados en relación con la Demanda de terceros, así como las costas del Proveedor al hacer frente a la Demanda de terceros.
- (c) **Suspensión.** El Proveedor puede limitar o suspender temporalmente el acceso del Cliente al Software SaaS para evitar daños o perjuicios, si resulta suficientemente probable que el uso continuado del Software SaaS pueda ocasionar daños al Software SaaS, a otros clientes del Proveedor o a los derechos de terceros de tal modo que exija una acción inmediata para evitar daños o perjuicios o evitar que el Cliente incumpla la cláusula anterior sobre la Conducta. El Proveedor notificará al Cliente la limitación o suspensión sin demora indebida. Si las circunstancias lo permiten, se informará al Cliente con antelación por escrito o por correo electrónico. El Proveedor limitará la suspensión o limitación en cuanto al tiempo y alcance en la medida en que sea razonablemente posible en virtud de las circunstancias y restablecerá el acceso de inmediato, y notificará al Cliente su restauración, cuando se haya resuelto el problema que haya ocasionado la suspensión o limitación.

- (d) **Disponibilidad.** El Proveedor hará los esfuerzos comercialmente razonables para que el Software SaaS se encuentre disponible las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana, con la salvedad del mantenimiento previsto, la instalación de actualizaciones, aquellos factores que se escapen al control razonable del Proveedor, el incumplimiento del Cliente de cualquier requisito mínimo del sistema comunicado al Cliente por el Proveedor y cualquier incumplimiento del Contrato o de la presente Adenda por parte del Cliente que afecte a la disponibilidad del Software SaaS. El Proveedor deberá notificar al Cliente cualquier mantenimiento previsto con una antelación razonable.

3. Seguridad SaaS.

- (a) **Políticas generales de seguridad.** El Proveedor se toma muy en serio la seguridad y confidencialidad de los datos de sus Clientes (incluidos los Datos personales). El Proveedor se compromete a mantener y mejorar sus prácticas de seguridad de la información y minimizar la exposición a los riesgos de seguridad. A tal efecto, los detalles sobre las prácticas de seguridad de la información del Proveedor, las políticas de respuesta a violaciones de la seguridad de los datos personales, las medidas técnicas y organizativas y las prácticas de seguridad del desarrollo de software se encuentran disponibles en: www.quest.com/legal/security.aspx (en lo sucesivo, de manera conjunta, el "**Sitio web de seguridad**"). El Cliente acepta que el Proveedor puede modificar lo dispuesto en su Sitio web de seguridad siempre que no disminuya sustancialmente el nivel general de protección proporcionado.
- (b) **Seguridad y ubicaciones de los centros de datos.** El Proveedor utiliza proveedores comerciales de alojamiento web para alojar el entorno SaaS. El Proveedor de alojamiento correspondiente para el entorno SaaS se identificará como un Sub-encargado del tratamiento de datos. El Proveedor solo utilizará proveedores de alojamiento web que cumplan con los requisitos de seguridad estándar de la industria y se sometan a evaluaciones independientes de sus procedimientos de seguridad, como, por ejemplo, auditorías de Control de organizaciones de servicios (SOC), auditorías de la SSAE 18 (Statement on Standards for Attestation Engagements no. 18 [Declaración sobre las normas para las declaraciones] n.º 18) o las certificaciones ISO. El Proveedor proporcionará copias de las certificaciones de los proveedores de alojamiento cuando así se le solicite. El Cliente tendrá la opción de seleccionar en qué región geográfica se alojará el entorno SaaS tras la configuración inicial del software SaaS. Una vez seleccionada, el Proveedor no cambiará la región geográfica sin el consentimiento previo del Cliente.
- (c) **Secreto informático.** El Proveedor solo utilizará personal que esté informado de la naturaleza confidencial de los datos considerados "confidenciales" en virtud del Contrato, incluidos específicamente los Datos personales del Cliente, para tratar tales datos. El Proveedor exigirá que todo el personal del Proveedor que proporcione soporte técnico al Software SaaS de conformidad con la presente Adenda y el Contrato celebre contratos de confidencialidad por lo que atañe a la protección de datos, incluidos los Datos personales del cliente. El Proveedor se asegurará de que tales obligaciones de confidencialidad subsistan tras la rescisión del vínculo laboral de dicho personal. El Proveedor formará periódicamente a las personas físicas que tengan acceso a los datos, incluidos los Datos personales del cliente, sobre los requisitos y principios de seguridad y privacidad de los datos.
- (d) **Tratamiento y divulgación limitados.** El Proveedor podrá tratar y divulgar datos, incluidos los Datos personales del Cliente (i) a filiales, para fines coherentes con el Contrato y de acuerdo con los términos y las condiciones de esta Adenda o (ii) según lo requiera la legislación de la Unión o de los Estados miembros a la que esté sujeto el encargado del tratamiento, como en respuesta a una citación, orden judicial o administrativa; en tal caso, el encargado del tratamiento informará al responsable del tratamiento de ese requisito legal antes del tratamiento, a menos que esa ley prohíba dicha información por motivos importantes de interés público.

4. **Cooperación.** Salvo que lo prohíba la ley o el contrato, el Proveedor, a solicitud del Cliente, cooperará razonablemente con el Cliente para dar respuesta a las solicitudes de los Interesados y notificará de inmediato al Cliente si el Proveedor recibe cualquier solicitud de un Interesado cuyos datos se hayan proporcionado en virtud de la presente Adenda ya sea (a) solicitando el derecho a acceder, corregir, modificar o eliminar los Datos personales de ese Interesado; (b) oponiéndose al tratamiento de sus Datos personales en virtud de la presente Adenda; o (c) deseando ejercer su derecho a la portabilidad o al olvido en virtud del RGPD. El Proveedor no responderá a la solicitud de tal Interesado sin la aprobación previa por escrito del Cliente, salvo para confirmar que dicha solicitud se manda debidamente al Cliente.

5. **Derechos de auditoría.** Cuando así lo solicite el Cliente y sin perjuicio de las obligaciones de confidencialidad del Contrato, el Proveedor pondrá a disposición del Cliente la información que razonablemente resulte necesaria para demostrar su cumplimiento de las obligaciones en virtud de la presente Adenda. Además, permitirá las auditorías, y contribuirá a las mismas, incluidas las inspecciones, que realice el Cliente (o su auditor externo), por cuenta y cargo del Cliente, en relación con el Tratamiento de los Datos personales por parte del Proveedor.

6. **Transferencias internacionales de datos.** Cuando la provisión del Software SaaS y los servicios asociados implique la transferencia de Datos personales, que estén sujetos al RGPD o a la Legislación en materia de protección de datos aplicable, a un país o países que no sean reconocidos por la Comisión Europea en virtud del artículo 45 del RGPD como país[es] que proporciona[n] una protección de datos adecuada ("**Tercer país**") y donde cualquier medio de adecuación requerido en virtud del RGPD o las Legislación en materia de protección de datos aplicable pueda cumplirse mediante la celebración de las Cláusulas contractuales tipo, el Proveedor (o una Filial del Proveedor en su nombre) habrá entonces firmado las Cláusulas contractuales tipo con cada Sub-encargado del tratamiento como importador de datos. El Módulo 3 (Encargado del tratamiento a Encargado del tratamiento) de las Cláusulas contractuales tipo se aplicará a dichas

transferencias. A todos los efectos relacionados con dichas transferencias, el Apéndice de esta Adenda constituirá también el Apéndice de las Cláusulas contractuales tipo.

7. Subencargados del tratamiento de datos.

- (a) El Cliente reconoce y acepta que el Proveedor puede contratar a Sub-encargados del tratamiento en relación con el suministro del Software SaaS.
- (b) El Proveedor celebrará los acuerdos por escrito oportunos con los Sub-encargados del tratamiento de conformidad con las disposiciones de la presente Adenda y las instrucciones de la presente entre el Cliente y el Proveedor. Las mismas obligaciones de protección de datos que se establecen en esta Adenda se impondrán a cualquier Sub-encargado del tratamiento.
- (c) El Proveedor es responsable de cualquier incumplimiento de la presente Adenda en la medida en que sea ocasionada por los Sub-encargados del tratamiento que contrate.
- (d) El Proveedor dispone de listas de Sub-encargados del tratamiento por producto que el Cliente puede consultar en <https://support.quest.com/subprocessor>. Con una antelación de al menos diez (10) días hábiles antes de autorizar a cualquier nuevo Sub-encargado del tratamiento a acceder a los Datos personales, el Proveedor actualizará la lista de Sub-encargados del tratamiento y proporcionará al Cliente un mecanismo para obtener una notificación de dicha actualización. Cuando el Proveedor sea el Encargado del tratamiento, resultarán aplicables las siguientes condiciones:
 - (i) Si el Cliente no da su aprobación a un nuevo Sub-encargado del tratamiento, el Cliente puede cancelar cualquier suscripción del Software SaaS afectado sin penalización alguna mediante notificación de la rescisión por escrito, antes del final del período de notificación, que incluya una explicación de los motivos para su no aprobación.
 - (ii) Después de la rescisión tal y como se describe justo anteriormente, el Cliente seguirá obligado a realizar todos los pagos exigidos en virtud de cualquier Pedido u otra obligación contractual y no tendrá derecho a ningún reembolso o devolución de pago del Partner o Proveedor.

8. Notificación de cualquier Violación de la seguridad de los datos personales. Además de las obligaciones establecidas en el Sitio web de seguridad, el Proveedor notificará al Cliente sin demora indebida en cuanto tenga conocimiento de cualquier Violación de la seguridad de los datos personales y proporcionará la información que razonablemente pueda estar en su poder para ayudar al Cliente a cumplir con las obligaciones de este último de notificar una Violación de la seguridad de los datos personales conforme exige la Ley de Protección de Datos. El Proveedor puede proporcionar dicha información en fases a medida que se encuentre disponible. El Proveedor acepta esforzarse de buena fe para identificar la causa de dicha Violación de la seguridad de los datos personales y tomar las medidas que el Proveedor estime necesarias y razonables para subsanar la causa de la Violación de la seguridad de los datos personales en la medida en que la subsanación esté dentro del control razonable del Proveedor.

9. Devolución y eliminación de los Datos personales del cliente.

- (a) El Cliente deberá notificar al Proveedor con al menos 30 (treinta) días de antelación antes de la extinción o rescisión anticipada de la Vigencia del contrato de SaaS por cualquier motivo su intención de que los Datos personales del cliente sean devueltos al Cliente o eliminados. Si se le solicita que devuelva los Datos personales del cliente, el Proveedor deberá devolverlos en la medida permitida por la legislación aplicable en un formato de uso habitual.
- (b) Salvo que el Cliente solicite que se devuelvan los Datos personales del cliente, una vez transcurrida la Vigencia del contrato de SaaS, el Proveedor eliminará los Datos personales del cliente en poder del Proveedor, salvo en la medida necesaria para permitir que el Proveedor cumpla con los requisitos legales u órdenes o requisitos reglamentarios.

10. Evaluación del impacto de la protección de datos. El Proveedor proporcionará al Cliente la cooperación y la asistencia que bien pudieran parecer razonables en la medida en que sea necesario para cumplir con la obligación del Cliente en virtud del RGPD de llevar a cabo una evaluación del impacto de la protección de datos relacionados con el uso del Software SaaS por parte del Cliente.

APÉNDICE
DE LA ADENDA

Este Anexo forma parte de la Adenda.

ANEXO I

A. LISTA DE PARTES

El Contrato entre el Cliente como responsable del tratamiento y el Proveedor como Encargado del tratamiento contiene una descripción de toda la información necesaria, como la siguiente:

- nombre, dirección, nombre de la persona de contacto,
- cargo y datos de contacto,
- actividades relevantes para los datos transferidos en virtud de las presentes Cláusulas, y
- la firma y la fecha.

B. DESCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO

1. Categorías de interesados cuyos datos personales se tratan

Salvo que el Cliente disponga lo contrario, los Datos personales tratados están relacionados con las siguientes categorías de Interesados: empleados, contratistas, socios comerciales u otras personas naturales que tengan Datos personales almacenados en el software SaaS.

2. Categorías de datos personales tratados

El Cliente determina las categorías de datos por su uso del Software SaaS. Los datos personales tratados se refieren normalmente a las siguientes categorías de datos:

- Datos de empleo (que pueden incluir el nombre y dirección de la empresa, el cargo, el grado, los datos demográficos y de ubicación) relacionados con empleados del Cliente u otros terceros cuya información personal sea proporcionada por o en nombre del Cliente;
- Información del sistema relacionada con los sistemas del Cliente, o con los sistemas proporcionados al Proveedor por el Cliente y relacionada con los servicios adquiridos en virtud del presente Contrato y requerida para proporcionar el software SaaS (entre la que se incluyen el nombre de usuario y contraseña, ordenador y nombre de dominio, dirección IP, número GUID [UUID] o ubicación del ordenador u otro dispositivo que se esté utilizando)

Los Datos personales del cliente tratados a continuación pueden referirse a socios comerciales u otras personas físicas anteriores, actuales o posibles relacionadas con dichos socios comerciales.

3. Datos sensibles tratados (si procede)

El Cliente no debe proporcionar categorías especiales de datos personales (según se definen en el artículo 9 del RGPD) a menos que se identifiquen caso por caso y solo en la medida en que las partes acepten que dichas categorías especiales de datos deben estar cubiertas por el Software SaaS.

4. La frecuencia del tratamiento (p. ej., si los datos se tratan de forma puntual o continua).

De forma continua durante el uso del software SaaS.

5. Naturaleza del tratamiento

Prestación de servicios adquiridos por el Cliente.

6. Finalidad(es) de la transferencia de datos y tratamiento ulterior

Los Datos personales del cliente tratados por el Proveedor estarán sujetos a las siguientes actividades básicas de tratamiento:

- uso de los Datos personales del Cliente para proporcionar acceso y beneficios del Software SaaS de conformidad con el Contrato y para proporcionar asistencia y soporte técnico al Cliente a petición del Cliente y de acuerdo con los requisitos específicos del Cliente, según corresponda, todo de acuerdo con las instrucciones descritas a continuación;
- almacenamiento de Datos personales del cliente en centros de datos;
- copias de seguridad y restauración de los Datos personales del Cliente almacenados en el Software SaaS;
- tratamiento informático de los Datos personales del cliente, incluida la transmisión de datos, la recuperación de datos y el acceso a los datos.
- comunicación a los usuarios del Cliente;

- publicación, desarrollo y carga de cualquier corrección o actualización del Software SaaS;
- acceso a la red para permitir la transferencia de Datos personales;
- supervisión, resolución de problemas y administración de la infraestructura de software SaaS subyacente y de la base de datos;
- monitorización de seguridad, soporte de detección de intrusiones basado en red, pruebas de intrusión;
- ejecución de las instrucciones del Cliente de conformidad con el Contrato y esta Adenda; y
- según sea necesario para responder y abordar las solicitudes y demandas de los Interesados según corresponda y de acuerdo con las instrucciones descritas inmediatamente a continuación.

El Proveedor puede usar datos anonimizados (que no sean los Datos personales del Cliente, pero puedan derivarse de los Datos personales del cliente) para fines relacionados con la mejora del producto y el desarrollo de nuevos productos y servicios del Proveedor.

En la Documentación del producto y la Guía de seguridad correspondientes se indican más detalles sobre lo que hace el producto, cómo trata los datos personales y la ubicación de almacenamiento de los datos.

7. El período durante el cual se conservarán los datos personales o, si no es posible, los criterios utilizados para determinar ese período

Los datos personales mencionados anteriormente se tratarán durante el uso por parte del Cliente del Software SaaS de conformidad con el Contrato y con sujeción a la cláusula 9 de esta Adenda.

8. Para transferencias a (sub)encargados del tratamiento, también especifique el asunto, la naturaleza y la duración del tratamiento

Con respecto a las Cláusulas contractuales tipo, las transferencias a los Sub-encargados del tratamiento se realizarán sobre la misma base que se establece en esta Adenda.

9. Instrucciones, compromisos con el Cliente y el Proveedor.

Cualquier descripción del tratamiento recogida en el Contrato, en la presente Adenda y en cualquier Documentación de Software SaaS relacionada con el Proveedor se considerará como parte de las instrucciones del Cliente y del Proveedor. El Proveedor seguirá las instrucciones por escrito y documentadas que reciba del Cliente con respecto a los Datos personales del cliente salvo que, en opinión del Proveedor, dichas instrucciones (1) estén legalmente prohibidas o puedan implicar un incumplimiento de la Ley de Protección de Datos aplicable, (2) exijan cambios sustanciales al Software SaaS del Proveedor, o (3) sean incoherentes con las condiciones del Contrato o la Documentación del Proveedor relacionada con el Software SaaS vendido en virtud de la presente. En tal caso, el Proveedor informará de inmediato al Cliente de que no puede seguir dichas instrucciones.

ANEXO II - Declaración sobre las medidas técnicas y organizativas

El Proveedor utilizará las medidas técnicas y organizativas establecidas en el Sitio web de seguridad (tal y como se define en la cláusula 3(a) de la Adenda) en el tratamiento de los Datos personales del cliente por parte del Proveedor en virtud de la presente. El Cliente acepta que el Proveedor puede modificar las medidas tomadas para proteger los Datos personales del cliente siempre que no disminuyan sustancialmente el nivel general de protección de datos acordado en la presente.