

Adendo de Processamento de Dados (antigo Adendo de SaaS)

Este Adendo de Processamento de Dados (“DPA”) está incorporado ao contrato de software e/ou contrato de serviços (“**Contrato**”) firmado entre o Fornecedor e o Cliente para a compra de determinadas licenças de Software SaaS e/ou Serviços de Manutenção e/ou Serviços de Consultoria (para fins de este DPA, doravante referidos como “**Serviços**”) e faz parte de um contrato por escrito (também em formato eletrônico) entre o Fornecedor e o Cliente. Todos os termos iniciados por letras maiúsculas e não definidos neste documento terão o significado estabelecido no Contrato.

1. **Definições.** Os termos iniciados por letras maiúsculas e não definidos no contexto ou no Contrato terão os significados atribuídos a eles abaixo:

- a) “**Controlador**” se refere à pessoa física ou jurídica, autoridade, agência ou outro órgão público que, individualmente ou em conjunto com outros, determina os propósitos e meios de processamento dos Dados Pessoais.
- b) “**Lei de Proteção de Dados**” significa todas as leis e regulamentos aplicáveis ao Processamento de Dados Pessoais do Cliente sob o Contrato, incluindo, conforme aplicável: (i) a Lei de Privacidade do Consumidor da Califórnia, conforme alterada pela Lei de Direitos de Privacidade da Califórnia, e quaisquer regulamentos obrigatórios promulgados em relação às mesmas (“**CCPA**”), (ii) o Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento (UE) 2016/679) (“**GDPR da UE**” ou “**GDPR**”), (iii) a Lei Federal Suíça de Proteção de Dados (“**FADP**”), (iv) o GDPR da UE, pois faz parte da legislação da Inglaterra e do País de Gales em virtude da seção 3 da Lei de (Retirada) da União Europeia de 2018 (o “**GDPR do Reino Unido**”) e (v) a Lei de Proteção de Dados do Reino Unido de 2018; em cada caso, consoante as ocasionais atualizações, alterações ou substituições dos mesmos.
- c) “**Titular dos Dados**” significa a pessoa singular identificada ou identificável a quem se referem os Dados Pessoais do Cliente.
- d) “**Dados Pessoais**” significa informações sobre uma pessoa física identificada ou identificável ou que de outra forma constituam “dados pessoais”, “informações pessoais”, “informações pessoalmente identificáveis” ou termos semelhantes conforme definido nas Leis de Proteção de Dados.
- e) “**Violação de Dados Pessoais**” significa uma destruição acidental ou ilegal, perda, alteração, divulgação não autorizada ou acesso não autorizado de terceiros aos Dados Pessoais do Cliente sendo Processados pelo Fornecedor, em cada caso para o qual um Controlador é obrigado pela Lei de Proteção de Dados a fornecer notificação às autoridades competentes de proteção de dados ou Titulares dos Dados.
- f) “**Processamento**” refere-se a qualquer operação realizada sobre os Dados Pessoais, por meios automatizados ou não, como coleta, registro, organização, estruturação, armazenamento, adaptação ou alteração, recuperação, consulta, uso, divulgação por transmissão, divulgação ou de outra forma disponibilização, alinhamento ou combinação, restrição, apagamento ou destruição.
- g) “**Processador**” significa uma pessoa física ou jurídica, autoridade, agência ou outro órgão público que Processa os Dados Pessoais em nome do Controlador.
- h) “**Cláusulas Contratuais Padrão**” ou “**CECs da UE**” significa as Cláusulas Contratuais Padrão aprovadas pela Comissão Europeia na decisão 2021/914.
- i) “**Subprocessador**” significa as Coligadas do Fornecedor e terceiros contratados pelo Fornecedor (ou pelas Coligadas do Fornecedor) para a prestação de quaisquer ou todas as partes dos Serviços e que processam os Dados Pessoais do Cliente de acordo com este DPA.

2. Processamento de Dados Pessoais do Cliente

O Fornecedor pode processar Dados Pessoais do Cliente sob o Contrato como um Processador agindo em nome do Cliente como Controlador (ou como Subprocessador, conforme aplicável, em nome do Cliente como Processador). O Fornecedor se compromete a processar os Dados Pessoais com o objetivo único de cumprir as obrigações do Fornecedor para com o Cliente sob e de acordo com (i) este DPA e o Contrato, e (ii) as instruções por escrito do Cliente ou (iii) para cumprir as obrigações do Fornecedor sob as leis aplicáveis, sujeito a quaisquer requisitos de notificação sob as Leis de Proteção de Dados. Os detalhes do objeto do Processamento, sua duração, natureza e finalidade, e o tipo de Dados Pessoais do Cliente e Titulares dos Dados são especificados no Contrato ou, se não o forem, são de acordo com o previsto no Anexo 1 do Apêndice deste DPA. O Cliente e o Fornecedor concordam em cumprir suas respectivas obrigações previstas pelas Leis de Proteção de Dados aplicáveis aos Dados Pessoais que são Processados em relação aos Serviços. O Cliente é o único responsável por cumprir as Leis de Proteção de Dados relativas ao Processamento de Dados Pessoais do Cliente antes de divulgar, transferir ou de outra forma disponibilizar quaisquer Dados Pessoais ao Fornecedor. O Fornecedor informará imediatamente o Cliente se, em sua opinião, as instruções do Cliente violarem as Leis de Proteção de Dados.

3. Segurança do Processamento de Dados

- a) **Políticas Gerais de Segurança.** O Fornecedor implementará e manterá medidas, procedimentos e práticas técnicas e organizacionais, conforme apropriado à natureza dos Dados Pessoais do Cliente, projetados para proteção da segurança, confidencialidade, integridade e disponibilidade dos Dados Pessoais do Cliente e contra Violações de Dados Pessoais, de acordo com as medidas de segurança do Fornecedor mencionadas no Contrato e conforme descrito em: <https://www.quest.com/legal/security.aspx> (coletivamente “**Site de Segurança**”) incluindo o seguinte:
 - Política de Segurança da Informação,
 - Declaração de Medidas Técnicas e Organizacionais,
 - Política de Resposta a Violações de Dados e
 - a Política de Privacidade.O Fornecedor pode modificar o Site de Segurança, contanto que não diminua materialmente o nível geral de proteção oferecido.
- b) **Confidencialidade.** O Fornecedor protegerá os Dados Pessoais do Cliente de acordo com suas obrigações de confidencialidade, conforme estabelecido no Contrato. O Fornecedor garantirá que seu pessoal responsável pelo Processamento dos Dados Pessoais do Cliente tenha celebrado acordos de confidencialidade por escrito com o

Fornecedor. O Fornecedor garantirá que tais obrigações de confidencialidade sobreviverão ao término do contrato de trabalho de qualquer um desses funcionários. O Fornecedor treinará regularmente seus funcionários com acesso a Dados Pessoais do Cliente nos aspectos de segurança de dados e requisitos e princípios de privacidade de dados.

4. Solicitações dos Titulares de Dados.

Mediante solicitação do Cliente, o Fornecedor tomará medidas comercialmente razoáveis para ajudar o Cliente a cumprir as obrigações do Cliente sob as Leis de Proteção de Dados para responder a solicitações de indivíduos quanto ao exercício dos direitos previstos pelas Leis de Proteção de Dados, se o Cliente não puder atender razoavelmente a tais solicitações de forma independente (inclusive pelo uso dos Serviços). Se o Fornecedor receber uma solicitação do Titular dos Dados em relação aos Dados Pessoais sendo processados de acordo com este documento, o Fornecedor aconselhará o Titular dos Dados (quando o Titular dos Dados fornecer informações de identificação do Cliente) a redirecionar sua solicitação ao Cliente.

5. Direitos de Auditoria.

a) **Registros Gerais do Fornecedor.** O Fornecedor manterá registros de seu Processamento em conformidade com as Leis de Proteção de Dados e, mediante solicitação por escrito do Cliente, disponibilizará ao Cliente todos os registros razoavelmente necessários visando demonstrar a conformidade com as obrigações do Fornecedor sob este DPA e as Leis de Proteção de Dados aplicáveis.

b) **Programa de Conformidade de Terceiros.** O Fornecedor descreverá seus programas de auditoria e certificação de terceiros (se houver) e fará cópias resumidas dos relatórios de auditoria (cada qual, um **“Relatório de Auditoria”**) disponível ao Cliente mediante solicitação por escrito do Cliente (sujeito às obrigações de confidencialidade estabelecidas no Contrato). O Cliente pode compartilhar uma cópia dos Relatórios de Auditoria com as autoridades governamentais relevantes, conforme necessário.

c) **Auditoria do Cliente.** O Cliente pode, às custas do Cliente, conduzir uma auditoria de acordo com um plano mutuamente acordado consistente com os parâmetros de auditoria abaixo dispostos (uma **“Auditoria”**). O Cliente poderá exercer seus direitos de Auditoria (1) na medida em que o provimento de um Relatório de Auditoria pelo Fornecedor não apresente informações suficientes para que o Cliente verifique a conformidade do Fornecedor com este DPA ou com as Leis de Proteção de Dados; ou (2) conforme necessário para o Cliente responder a uma auditoria de autoridade governamental, ou (3) em conexão com uma Violação de Dados Pessoais.

Cada Auditoria terá que (1) ser conduzida por um terceiro independente que tenha firmado acordo de confidencialidade com o Fornecedor, (2) ser limitada em escopo às questões razoavelmente necessárias para que o cliente avalie a conformidade do Fornecedor com este DPA e a conformidade das partes com as Leis de Proteção de Dados, (3) ocorrer em data e hora mutuamente acordadas e somente durante o horário comercial regular do Fornecedor, (4) ocorrer no máximo uma vez por ano (a menos que exigido pelas Leis de Proteção de Dados ou associada a uma Violação de Dados Pessoais), (5) abranger apenas as instalações controladas pelo Fornecedor, (6) restringir as descobertas apenas aos dados pessoais do cliente e (7) tratar quaisquer resultados como informações confidenciais em toda a extensão permitida pelas Leis de Proteção de Dados.

6. Subprocessadores e Transferências Internacionais.

a) **Uso de Subprocessadores.** O Cliente geralmente autoriza o Fornecedor a contratar Subprocessadores para o fornecimento dos Serviços. O Fornecedor firmará acordos adequados por escrito com os Subprocessadores em conformidade com as disposições deste DPA e com as instruções aqui contidas entre o Cliente e o Fornecedor. O Fornecedor é responsável por qualquer violação deste DPA que for causada pelos Subprocessadores contratados pelo Fornecedor.

b) **Lista de Subprocessadores.** O Fornecedor disponibiliza ao Cliente listas de Subprocessadores por produto de software, incluindo funções e locais, por meio de registro em <https://support.quest.com/subprocessor>. Pelo menos 30 (trinta) dias antes de autorizar um novo Subprocessador a acessar Dados Pessoais, o Fornecedor atualizará a lista de Subprocessadores e notificará o Cliente por e-mail após o registro.

c) **Objecção a novos Subprocessadores.** Se o Cliente não aprovar um novo Subprocessador, o Cliente poderá rescindir qualquer assinatura do Software SaaS aplicável; para tal, antes do final do período de notificação, o Cliente terá que enviar uma notificação de rescisão por escrito incluindo uma explicação dos motivos da não aprovação.

d) **Transferências Internacionais.** Para a transferência de Dados Pessoais Europeus e/ou do Reino Unido para um Subprocessador localizado em um outro país que não forneça proteção adequada, sob a ótica da legislação europeia, aos Dados Pessoais, o Fornecedor e o Subprocessador aplicável adotarão as CECs da UE para fornecer as salvaguardas apropriadas à transferência dos Dados Pessoais de acordo com as Leis de Proteção de Dados da Europa e do Reino Unido.

7. Notificação de violação de dados pessoais.

Além das obrigações estabelecidas no Site de Segurança, o Fornecedor notificará prontamente o Cliente após tomar conhecimento de uma Violação de Dados Pessoais e fornecerá informações razoáveis para ajudar o Cliente a cumprir a obrigação do Cliente de relatar uma Violação de Dados Pessoais, conforme exigido pelas Leis de Proteção de Dados. O Fornecedor pode prover essas informações em fases, quando elas se tornarem disponíveis. O Fornecedor concorda em envidar esforços de boa-fé para identificar a causa de uma Violação de Dados Pessoais e tomar as medidas que o Fornecedor considerar necessárias e razoáveis para remediar a causa da Violação de Dados Pessoais.

8. Exclusão de Dados Pessoais do Cliente.

A menos que o Cliente notifique o Fornecedor pelo menos 30 (trinta) dias antes da conclusão dos Serviços, após a rescisão ou vencimento do Contrato, o Fornecedor excluirá todos os Dados Pessoais do Cliente dos sistemas do Fornecedor. O Fornecedor realizará essa exclusão de acordo com as práticas de exclusão segura padrão do setor. Não obstante o acima exposto, o Fornecedor pode reter os Dados Pessoais do Cliente: (i) conforme exigido pelas Leis de Proteção de Dados ou (ii) de acordo com as políticas padrão de backup ou retenção de registros do Fornecedor, ficando previsto que, em ambos os casos, o Fornecedor (1) manterá a confidencialidade dos e de outra forma cumprirá com as disposições aplicáveis deste DPA

com relação aos Dados Pessoais do Cliente retidos e (2) não realizará outros processamentos dos Dados Pessoais do Cliente retidos, exceto pela(s) tal(is) finalidade(s) e duração especificada(s) nas Leis de Proteção de Dados aplicáveis.

9. Avaliação do impacto da proteção de dados.

O Fornecedor oferecerá ao Cliente cooperação e assistência razoáveis de acordo com o necessário para cumprir as obrigações do Cliente consoante as Leis de Proteção de Dados na realização de avaliações de impacto de proteção de dados ou de avaliação de risco semelhante relacionada ao uso dos Serviços pelo Cliente.

Este Apêndice faz parte do DPA.

APÊNDICE I – Titular dos Dados e detalhes do Processamento

A. LISTA DE PARTES

O Contrato celebrado entre o Cliente como controlador e o Fornecedor como Processador contém uma descrição de todas as informações necessárias, como:

- nome, endereço, nome da pessoa de contato,
- cargo e dados da pessoa contato,
- atividades relevantes para os dados transferidos sob estas Cláusulas, e
- assinatura e data.

B. DESCRIÇÃO DO PROCESSAMENTO

1. Categorias de Titulares de Dados cujos dados pessoais são processados

Salvo disposição em contrário do Cliente, os Dados Pessoais processados referem-se às seguintes categorias de Titulares de Dados:

- funcionários, contratados, parceiros de negócios do Cliente.

2. Categorias de Dados Pessoais processados

O Cliente determina as categorias de dados de acordo com o uso dos Serviços por parte dele. Os Dados Pessoais Processados normalmente dizem respeito às seguintes categorias de dados:

- detalhes do emprego (que podem incluir nome e endereço da empresa, cargo, grau, dados demográficos e de localização) relacionados a funcionários do Cliente ou terceiros cujas informações pessoais forem fornecidas por ou em nome do Cliente;
- informações do sistema relacionadas aos sistemas do Cliente ou sistemas providos ao Fornecedor pelo Cliente e relacionados aos Serviços adquiridos sob o Contrato e necessários para a prestação dos Serviços, que podem incluir ID de usuário e senha, computador e nome de domínio, endereço IP, número GUID ou localização do computador ou outro dispositivo em uso.

Os Dados Pessoais do Cliente processados de acordo com este documento podem dizer respeito a parceiros de negócios anteriores, atuais e potenciais ou outros indivíduos relacionados a tais parceiros de negócios.

3. Dados confidenciais processados (se aplicável)

Categorias especiais de Dados Pessoais (dados confidenciais) não devem ser fornecidas pelo Cliente, a menos que sejam identificadas caso a caso e somente na medida em que as partes concordem que tais categorias especiais de dados são abrangidas pela prestação dos Serviços.

4. A frequência do Processamento (por exemplo, se os dados são processados de forma única ou contínua)

Continuamente, enquanto durar o uso dos Serviços.

5. Natureza do Processamento

- a) Serviços de Manutenção pelo Fornecedor: o Fornecedor ou seus Subprocessadores fornecem Serviços de Manutenção quando um cliente envia um tíquete de suporte porque o software não está disponível ou não está funcionando conforme o esperado. Fornecedor atenderá chamadas telefônicas, executando soluções básicas de problemas e administrando tíquetes de suporte em um sistema de rastreamento.
- b) Contrato de Serviços e/ou Consultoria: o Fornecedor ou os Subprocessadores dele fornecem Serviços sujeitos ao Pedido de Serviços.
- c) Contrato de software SaaS: de acordo com o fornecimento do Software SaaS adquirido pelo Cliente.

6. Objeto(s) da transferência de dados e processamento posterior

Os Dados Pessoais do Cliente Processados pelo Fornecedor estarão sujeitos às seguintes atividades básicas de Processamento:

- a) Uso dos Dados Pessoais para prestação de Serviços pelo Fornecedor e, quando aplicável, fornecimento de acesso e benefícios do Software SaaS de acordo com o Contrato e dos Serviços de Manutenção a pedido do Cliente consoante os requisitos específicos do Cliente, conforme apropriado, em observância das instruções descritas abaixo;
- b) Armazenamento de Dados Pessoais;
- c) Processamento informático dos Dados Pessoais para transmissão de dados;
- d) Melhoria contínua dos recursos e funcionalidades do serviço oferecidos como parte dos Serviços do Fornecedor, incluindo automação, processamento de transações e aprendizado de máquina;
- e) Execução das instruções do Cliente de acordo com o Contrato.

As seguintes atividades de processamento adicionais se aplicam a todos os Dados Pessoais armazenados no Software SaaS:

- a) Armazenamento de Dados Pessoais em data centers (arquitetura de multilocação);
- b) Backup e restauração dos Dados Pessoais do Cliente armazenados no Software SaaS;
- c) Processamento informático de dados pessoais, incluindo transmissão de dados, recuperação de dados, acesso a dados;
- d) Comunicação aos usuários do Cliente;
- e) Lançamento, desenvolvimento e upload de correções ou atualizações para o Software SaaS;
- f) Acesso à rede para a transferência dos Dados Pessoais;
- g) Monitorar, solucionar problemas e administrar a infraestrutura e o banco de dados subjacentes do Software SaaS;
- h) Monitoramento de segurança, suporte à detecção de intrusão baseada em rede, teste de penetração; e
- i) Conforme necessário para responder e atender às solicitações e demandas dos Titulares dos Dados, conforme apropriado e de acordo com as instruções descritas abaixo.

O Fornecedor pode usar dados anônimos (que não são Dados Pessoais do Cliente, mas podem ser derivados de Dados Pessoais do Cliente) para fins relacionados à melhoria do produto e ao desenvolvimento de novos produtos e serviços do Fornecedor.

Mais detalhes sobre o que o Software SaaS faz, como ele lida com Dados Pessoais e o local de armazenamento de dados são indicados no Guia de Segurança e Documentação do Produto aplicável.

7. O período pelo qual os dados pessoais serão conservados, ou, se isso não for possível, os critérios utilizados para determinar esse período

Os Dados Pessoais serão Processados durante o uso dos Serviços pelo Cliente de acordo com o Contrato e sujeitos à Seção 8 deste DPA.

8. Para transferências a (sub)processadores, especifique também a matéria, a natureza e a duração do Processamento

Em relação aos CECs da UE, as transferências para os Subprocessadores serão feitas da mesma forma estabelecida neste DPA.

9. Instruções, Compromissos do Cliente e do Fornecedor.

O Fornecedor seguirá as instruções escritas e documentadas recebidas do Cliente com relação aos Dados Pessoais do Cliente, a menos que, na opinião do Fornecedor, tais instruções (1) sejam proibidas por lei ou possam resultar em violação da Lei de Proteção de Dados aplicável, (2) exijam alterações materiais nos Serviços do Fornecedor e/ou (3) sejam inconsistentes com os termos do Contrato, ou a Documentação do Fornecedor relacionada aos Serviços vendidos por meio do Contrato. Nesse caso, o Fornecedor informará imediatamente o Cliente a incapacidade de atender a tais instruções. Qualquer descrição de Processamento no Contrato, neste DPA e em qualquer Documentação relacionada do Fornecedor serão consideradas instruções pelo Cliente.

ANEXO II - Declaração de Medidas Técnicas e Organizacionais

O Fornecedor usará as medidas técnicas e organizacionais que estão estabelecidas no Site de Segurança (conforme definido na Seção 3(a) do DPA) no Processamento de Dados Pessoais do Cliente pelo Fornecedor. Fornecedor poderá modificar as medidas tomadas para proteger os Dados Pessoais do Cliente, contanto que isso não diminua significativamente o nível geral de proteção de dados aqui acordado.