

Addendum Software as a Service

Il presente Addendum Software as a Service (“**Addendum**”) è stipulato tra l’utente (“**Cliente**”) e il Fornitore ed è parte integrante del contratto (“**Contratto**”) tra il Cliente e il Fornitore che fa riferimento al presente Addendum. I termini utilizzati nel presente Addendum che non vengono altrimenti definiti nel presente documento avranno il significato specificato nel Contratto.

1. **Definizioni.** I termini in maiuscolo non definiti nel contesto o nell’Accordo avranno il significato loro attribuito qui di seguito:
 - (a) “**Garanzie adeguate**” indica le garanzie appropriate ai sensi dell’art. 46 del GDPR, quali norme vincolanti d’impresa o clausole tipo di protezione dei dati adottate dalla Commissione Europea, come le Clausole contrattuali tipo definite di seguito.
 - (b) “**Titolare del trattamento**”, “**Interessato**”, “**Dati personali**”, “**trattamento**”, “**Violazione dei dati personali**”, “**Responsabile del trattamento**”, “**Autorità di controllo**” avranno il significato di cui all’articolo 4 del GDPR.
 - (c) “**Dati personali del Cliente**” indica i Dati personali che il Cliente fornisce al Fornitore (quale Responsabile del trattamento) attraverso l’uso del Software SaaS da parte del Cliente.
 - (d) “**Leggi in materia di protezione dei dati**” indica tutte le leggi e i regolamenti applicabili al trattamento di Dati personali, comprese le leggi e i regolamenti dell’Unione europea, tra cui il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (il “**GDPR**”), e, a seconda dei casi, di qualsiasi altro paese che ha attuato principi in materia di protezione dei dati simili al GDPR ed è stato riconosciuto dalla Commissione europea fornire un adeguato livello di protezione.
 - (e) “**Ambiente SaaS**” indica i sistemi a cui viene fornito l’accesso al Cliente in relazione al suo utilizzo del Software SaaS.
 - (f) “**Clausole contrattuali tipo**” indica le clausole contrattuali tipo variate, pubblicate dalla Commissione europea (disponibili all’indirizzo <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32021D0914>), riferimento 2021/914 o qualsiasi successiva versione finale delle stesse, che si applicheranno automaticamente.
 - (g) “**Sub-responsabile del trattamento**” indica le società affiliate del Fornitore e le terze parti ingaggiate dal Fornitore in relazione al Software SaaS e che trattano Dati personali in conformità con il presente Addendum.
2. **Disposizioni SaaS.**
 - (a) **Dati.** Il Cliente può memorizzare dati nell’Ambiente SaaS. Il Cliente è esclusivamente responsabile della raccolta, inserimento, convalida e aggiornamento di tutti i dati del Cliente memorizzati nell’Ambiente SaaS. Il Cliente dichiara e garantisce di aver ottenuto tutti i diritti, le autorizzazioni e i consensi necessari per utilizzare e trasferire tutti i Dati del Cliente e/o di terzi all’interno e/o all’esterno del Paese in cui il Cliente (o la sua società affiliata pertinente) è situato (compreso l’obbligo di fornire adeguate comunicazioni e di ottenere i consensi e autorizzazioni necessari dal punto di vista legale da parte dei dipendenti, clienti, agenti e appaltatori del Cliente). Se il Cliente trasmette dati a un sito web di terze parti o a un’altra posizione per l’accesso tramite il Software SaaS, si riterrà che il Cliente abbia prestato il proprio consenso e/o autorizzazione all’accesso da parte del Fornitore.
 - (b) **Modalità di utilizzo.** Al momento di utilizzare il Software SaaS, il Cliente non dovrà: (i) utilizzare il Software SaaS in violazione della legge applicabile e, in particolare, il Cliente non trasmetterà alcun contenuto o dato che sia illecito o violi qualsivoglia diritto di proprietà intellettuale di terzi; (ii) eludere o mettere in pericolo il funzionamento o la sicurezza del Software SaaS o tentare di sondare, scansionare o testare la vulnerabilità del Software SaaS, dell’Ambiente SaaS o di un sistema, account o rete del Fornitore o di uno qualsiasi dei clienti o fornitori del Fornitore; (iii) trasmettere messaggi di massa o commerciali non richiesti; o (iv) distribuire intenzionalmente worm, trojan horse, virus, file danneggiati o elementi simili. Il Cliente dovrà collaborare con le ragionevoli indagini del Fornitore in caso di interruzioni dell’Ambiente SaaS, problemi di sicurezza e qualsiasi sospetta violazione del presente articolo e, a proprie spese, dovrà difendere il Fornitore e le sue Società affiliate da qualsiasi reclamo, causa o azione da parte di terzi (una “**Rivendicazione di terzi**”) per supposti danni a tali terzi causati dalla violazione da parte del Cliente di una qualsiasi delle disposizioni del presente articolo. Il Cliente dovrà inoltre pagare quanto dovuto a fronte di eventuali sentenze o accordi transattivi raggiunti in relazione alla Rivendicazione di terzi, nonché i costi sostenuti dal Fornitore nel rispondere alla Rivendicazione di terzi.
 - (c) **Sospensione.** Il Fornitore può limitare o sospendere temporaneamente l’accesso del Cliente al Software SaaS per prevenire danni, se è ragionevolmente probabile che l’uso continuato del Software SaaS possa causare danni al Software, ad altri clienti del Fornitore, o a diritti di terzi in modo tale che sia necessaria un’azione immediata, o se il Cliente viola l’articolo “Modalità di utilizzo” di cui sopra. Il Fornitore dovrà informare il Cliente della limitazione o sospensione senza indebito ritardo. Se le circostanze lo consentono, il Cliente deve essere informato in anticipo per iscritto o via e-mail. Il Fornitore dovrà limitare nella misura ragionevolmente possibile la durata e la portata della sospensione o limitazione in base alle circostanze e dovrà ripristinare prontamente l’accesso e informare il Cliente del ripristino quando il problema che ha causato la sospensione o la limitazione è stato risolto.
 - (d) **Disponibilità.** Il Fornitore dovrà compiere sforzi commercialmente ragionevoli per garantire che il Software SaaS sia disponibile ventiquattro ore al giorno, sette giorni su sette, salvo in caso di manutenzione programmata, installazione di aggiornamenti e fattori che sono al di fuori del suo ragionevole controllo. Ogni mancanza da parte del Cliente di soddisfare i requisiti minimi di sistema comunicati dal Fornitore e eventuali violazioni del Contratto o del presente Addendum da parte del Cliente influenzeranno la disponibilità del

Software SaaS. Il Fornitore dovrà fornire ragionevole preavviso al Cliente di qualsiasi manutenzione programmata.

3. Sicurezza SaaS.

- (a) **Politiche generali di sicurezza.** Il Fornitore prende sul serio la sicurezza e la riservatezza dei dati dei nostri Clienti (inclusi i Dati personali). Il Fornitore si impegna a mantenere e migliorare le proprie pratiche di sicurezza delle informazioni e a ridurre al minimo l'esposizione a rischi per la sicurezza. A tal fine, i dettagli riguardanti le pratiche sulla sicurezza delle informazioni, le politiche di risposta alle violazioni dei dati, le misure tecniche e organizzative, e le pratiche sulla sicurezza dello sviluppo software del Fornitore sono disponibili all'indirizzo: www.quest.com/legal/security.aspx (collettivamente "**Sito sulla sicurezza**"). Il Cliente conviene che il Fornitore può modificare il proprio Sito sulla Sicurezza purché non riduca sostanzialmente il livello complessivo di protezione garantito.
- (b) **Sicurezza e ubicazioni dei data center.** Il Fornitore utilizza provider di servizi di hosting commerciali per ospitare l'Ambiente SaaS. Il provider di servizi di hosting applicabile per l'Ambiente SaaS sarà identificato come un Sub-responsabile del trattamento. Il Fornitore utilizzerà solo provider di servizi di hosting che soddisfino i requisiti di sicurezza standard del settore e certificati in base a valutazioni indipendenti delle loro procedure di sicurezza, quali audit SOC (Service Organization Control), audit SSAE 18 e/o certificazioni ISO. Il Fornitore deve fornire copie delle certificazioni dei provider di servizi di hosting su richiesta. Al Cliente sarà fornita la possibilità di selezionare in quale regione geografica l'Ambiente SaaS sarà ospitato al momento della configurazione iniziale del Software SaaS. Una volta selezionato, il Fornitore non potrà modificare l'area geografica senza il previo consenso del Cliente.
- (c) **Riservatezza dei dati.** Il Fornitore utilizzerà solo personale informato della natura confidenziale dei dati ritenuti "riservati" ai sensi del Contratto, inclusi specificamente i Dati personali del Cliente, per il trattamento di tali dati. Il Fornitore richiederà a tutto il proprio personale che supporta il Software SaaS in conformità con il presente Addendum e del Contratto di sottoscrivere accordi di riservatezza relativi alla protezione dei dati, inclusi i Dati personali del Cliente. Il Fornitore dovrà garantire che tali obblighi di riservatezza sopravvivano alla cessazione del rapporto di lavoro di qualsiasi suddetto personale. Il Fornitore formerà regolarmente le persone aventi accesso ai dati, compresi i Dati personali del Cliente, sui requisiti e principi di sicurezza e privacy dei dati.
- (d) **Limitazione di trattamento e divulgazione.** Il Fornitore può trattare e divulgare dati, compresi Dati Personali del Cliente (i) alle Società affiliate, per finalità coerenti con il Contratto e in conformità con i termini del presente Addendum o (ii) come richiesto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro a cui è soggetto il responsabile del trattamento, anche in risposta a una citazione in giudizio, ordine giudiziario o amministrativo; in tal caso, il responsabile del trattamento deve informare il titolare del trattamento di tale requisito legale prima del trattamento, a meno che tale legge proibisca tale avviso per motivi importanti di interesse pubblico.

4. **Cooperazione.** Salvo quanto vietato per legge o per contratto, il Fornitore, su richiesta del Cliente, collaborerà ragionevolmente con il Cliente in relazione alle richieste di un Interessato e informerà tempestivamente il Cliente se riceve una richiesta da parte di un Interessato, i cui dati sono stati forniti ai sensi del presente Addendum, (a) di accesso, rettifica, modificazione o cancellazione di suoi Dati personali; (b) di opposizione al trattamento dei suoi Dati personali ai sensi del presente Addendum; e/o (c) di esercizio del suo diritto alla portabilità dei dati o del suo diritto all'oblio ai sensi del GDPR. Il Fornitore non dovrà rispondere a tale richiesta dell'Interessato senza la previa approvazione scritta del Cliente, eccetto che al fine di confermare che tale richiesta sia correttamente indirizzata al Cliente.

5. **Diritti di verifica.** Su richiesta del Cliente e fatti salvi gli obblighi di riservatezza del Contratto, il Fornitore metterà a disposizione del Cliente le informazioni ragionevolmente necessarie per dimostrare la propria conformità agli obblighi ai sensi del presente Addendum e consentirà e contribuirà alle verifiche, comprese le ispezioni, condotte dal Cliente (o da un suo revisore terzo), a spese del Cliente, in relazione al trattamento dei Dati personali da parte del Fornitore.

6. **Trasferimenti internazionali di dati.** Laddove la fornitura del Software SaaS e dei servizi associati comporti il trasferimento di Dati personali, soggetti al GDPR o alle Leggi applicabili in materia di protezione dei dati, verso un Paese o Paesi che non sono riconosciuti dalla Commissione europea, ai sensi dell'Articolo 45 del GDPR, fornire un'adeguata protezione dei dati ("**Paese terzo**") e laddove qualsiasi misura di salvaguardia richiesta ai sensi del GDPR o delle Leggi applicabili in materia di protezione dei dati possa essere soddisfatta stipulando le Clausole contrattuali tipo, il Fornitore (o una società affiliata del Fornitore per suo conto) ha stipulato le Clausole contrattuali tipo con ciascun Sub-responsabile del trattamento come importatore di dati. A tali trasferimenti si applicherà il Modulo 3 (da Responsabile del trattamento al Responsabile del trattamento) delle Clausole contrattuali tipo. Per tutti gli scopi relativi a tali trasferimenti, l'Appendice al presente Addendum costituirà anche l'Appendice alle Clausole contrattuali tipo.

7. Sub-responsabili del trattamento.

- (a) Il Cliente riconosce e accetta che il Fornitore può incaricare Sub-responsabili del trattamento in relazione alla fornitura del Software SaaS.
- (b) Il Fornitore dovrà sottoscrivere gli opportuni accordi scritti con i Sub-responsabili del trattamento in conformità con le disposizioni del presente Addendum e le istruzioni quivi contenute tra il Cliente e il Fornitore. Gli stessi obblighi di protezione dei dati stabiliti nel presente Addendum saranno imposti a qualsiasi Sub-responsabile del trattamento.

- (c) Il Fornitore è responsabile di eventuali violazioni del presente Addendum nella misura causata dai suoi Sub-responsabili del trattamento.
- (d) Il Fornitore mantiene elenchi di Sub-responsabili del trattamento per prodotto disponibili per il Cliente all'indirizzo <https://support.quest.com/subprocessor>. Almeno dieci (10) giorni lavorativi prima di autorizzare l'accesso ai Dati personali da parte di qualsiasi nuovo Sub-responsabile del trattamento, il Fornitore dovrà aggiornare l'elenco dei Sub-responsabili del trattamento e fornire al Cliente un meccanismo per ottenere la notifica di tale aggiornamento. Laddove il Fornitore sia il Responsabile del trattamento, si applicano i seguenti termini:
 - i) Se il Cliente non approva un nuovo Sub-responsabile del trattamento, il Cliente può sospendere qualsiasi abbonamento al Software SaaS interessato senza penalità fornendo, prima della fine del periodo di preavviso, una notifica scritta di disdetta che includa una spiegazione dei motivi della mancata approvazione.
 - ii) A seguito della risoluzione come sopra descritto, il Cliente rimarrà obbligato ad effettuare tutti i pagamenti richiesti ai sensi di qualsiasi Ordine o altro obbligo contrattuale e non avrà diritto ad alcun rimborso o restituzione di pagamento da parte del Partner e/o del Fornitore.

8. Notifica di violazione di Dati personali. In aggiunta agli obblighi stabiliti nel Sito sulla Sicurezza, il Fornitore dovrà informare prontamente il Cliente non appena sia venuto a conoscenza di qualsiasi Violazione dei dati personali e dovrà fornire informazioni ragionevoli in suo possesso per aiutare il Cliente ad adempiere ai propri obblighi di segnalazione di una Violazione dei dati personali come richiesto dalle Leggi in materia di protezione dei dati. Il Fornitore può fornire tali informazioni in differenti momenti non appena diventano disponibili. Il Fornitore si impegna a compiere sforzi in buona fede per identificare la causa di tale Violazione dei Dati personali e ad adottare le misure che il Fornitore riterrà necessarie e ragionevoli al fine di porre rimedio alla causa della violazione nella misura in cui ciò sia sotto il suo ragionevole controllo.

9. Restituzione e cancellazione dei Dati personali del Cliente.

- (a) Il Cliente dovrà informare il Fornitore almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza o della risoluzione anticipata del Termine SaaS per qualsiasi motivo della sua intenzione di ottenere la restituzione o la cancellazione dei Dati personali del Cliente. Se così richiesto dal Cliente, il Fornitore dovrà restituire i Dati personali del Cliente nella misura consentita dalla legge applicabile in un formato di uso comune.
- (b) Salvo il Cliente non richieda la restituzione dei suoi Dati personali, in seguito alla scadenza del Termine SaaS, il Fornitore dovrà eliminare i Dati personali del Cliente in suo possesso, salvo nella misura necessaria per consentire al Fornitore di conformarsi a ordini giudiziari o requisiti legali o normativi.

10. Valutazione d'impatto sulla protezione dei dati. Il Fornitore fornirà al Cliente la ragionevole cooperazione e assistenza necessarie per consentire al Cliente di adempiere all'obbligo ai sensi del GDPR di effettuare una valutazione d'impatto sulla protezione dei dati relativa all'utilizzo del Software SaaS da parte del Cliente.

APPENDICE
ALL'ADDENDUM

Questa Appendice fa parte dell'Addendum.

ALLEGATO I

A. ELENCO DELLE PARTI

Il Contratto tra il Cliente in qualità di titolare del trattamento e il Fornitore in qualità di Responsabile del trattamento contiene una descrizione di tutte le informazioni richieste, quali:

- nome, indirizzo, nome della persona di contatto,
- posizione e dettagli di contatto,
- attività relative ai dati trasferiti ai sensi delle presenti Clausole, e
- firma e data.

B. DESCRIZIONE DEL TRATTAMENTO

1. Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati

Salvo diversa disposizione del Cliente, i Dati personali trattati si riferiscono alle seguenti categorie di Interessati: dipendenti, appaltatori, partner commerciali o altre persone i cui Dati personali sono memorizzati nel Software SaaS.

2. Categorie di dati personali trattati

Il Cliente determina le categorie di dati in base al suo utilizzo del Software SaaS. I dati personali trattati riguardano le seguenti categorie di dati:

- i dettagli relativi all'impiego (che possono includere il nome e l'indirizzo della società, il titolo professionale, il grado, i dati demografici e i dati relativi alla sede) relativi ai dipendenti del Cliente o altre terze parti le cui informazioni personali sono fornite da o per conto del Cliente;
- Informazioni di sistema relative ai sistemi del Cliente, o ai sistemi forniti al Fornitore dal Cliente e relativi ai servizi acquistati ai sensi del presente Accordo e necessarie per la fornitura del Software SaaS (che possono includere ID utente e password, computer e nome di dominio, indirizzo IP, numero GUID o posizione del computer o altro dispositivo utilizzato).

I Dati personali del Cliente trattati ai sensi del presente documento possono riguardare partner commerciali o altri individui ad essi correlati passati, attuali e potenziali.

3. Dati sensibili trattati (se applicabile)

Le categorie particolari di dati personali (come definite nell'Articolo 9 del GDPR) non devono essere fornite dal Cliente a meno che non siano identificate caso per caso e solo nella misura in cui le parti concordino che tali categorie speciali di dati debbano essere coperte dal Software SaaS.

4. La frequenza del trattamento (ad es. se i dati sono trattati su base una tantum o continua).

Continuativamente per tutta la durata dell'utilizzo del Software SaaS.

5. Natura del trattamento

Fornitura di servizi acquistati dal Cliente.

6. Finalità del trasferimento dei dati e ulteriore trattamento

I Dati personali del Cliente trattati dal Fornitore saranno soggetti alle seguenti attività di trattamento di base:

- l'utilizzo dei Dati personali del Cliente per fornire l'accesso e i vantaggi del Software SaaS ai sensi dell'Accordo e per fornire assistenza e supporto tecnico al Cliente su richiesta del Cliente e in conformità con i requisiti specifici del Cliente, come appropriato, tutti in conformità con le istruzioni descritte di seguito;
- conservazione dei Dati personali del Cliente in data center (architettura multiproprietario);
- eseguire il backup e il ripristino dei Dati personali del Cliente archiviati nel Software SaaS;
- trattamento automatizzato dei Dati personali del Cliente, compresa la trasmissione di dati, l'estrazione di dati, l'accesso a dati.
- comunicazione agli utenti del Cliente;
- rilasciare, sviluppare e caricare eventuali correzioni o aggiornamenti al Software SaaS;
- accesso alla rete per consentire il trasferimento dei Dati personali;

- monitorare, risolvere i problemi e amministrare l'infrastruttura e il database del Software SaaS sottostante;
- monitoraggio della sicurezza, supporto del rilevamento delle intrusioni basato su rete, test di penetrazione;
- esecuzione delle istruzioni del Cliente in conformità con il Contratto e il presente Addendum; e
- come necessario per rispondere alle richieste e domande degli Interessati come appropriato e in conformità con le istruzioni descritte di seguito.

Il Fornitore può utilizzare dati anonimizzati (che non sono Dati personali del Cliente ma possono essere derivati dagli stessi) per scopi correlati al miglioramento dei prodotti e allo sviluppo di nuovi prodotti e servizi del Fornitore.

Ulteriori dettagli su ciò che il Prodotto fa, su come gestisce i Dati personali e sulla posizione di archiviazione dei dati sono indicati nella Documentazione del prodotto applicabile e nella Guida sulla sicurezza.

7. Il periodo durante il quale i dati personali saranno conservati o, se ciò non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo

I suddetti dati personali saranno trattati durante l'uso del Software SaaS da parte del Cliente ai sensi del Contratto e ai sensi dell'articolo 9 del presente Addendum.

8. Per i trasferimenti a (sub-) responsabili del trattamento, specificare anche oggetto, natura e durata del trattamento

In relazione alle Clausole contrattuali tipo, i trasferimenti ai Sub-responsabili del trattamento saranno effettuati sulla stessa base di quanto stabilito nel presente Addendum.

9. Istruzioni, Impegni del Cliente e del Fornitore.

Qualsiasi descrizione del trattamento nel Contratto, nel presente Addendum e nella Documentazione del Fornitore relativa al Software SaaS sarà considerata come istruzioni da parte del Cliente e del Fornitore. Il Fornitore seguirà le istruzioni scritte e documentate ricevute dal Cliente in relazione ai Dati personali del Cliente salvo che, a giudizio del Fornitore, tali istruzioni (1) siano illecite o possano comportare una violazione delle Leggi in materia di protezione dei dati applicabili, (2) richiedano modifiche sostanziali al Software SaaS del Fornitore e/o (3) siano incompatibili con i termini dell'Accordo o della Documentazione del Fornitore relativa al Software SaaS venduto ai sensi del presente documento. In tali circostanze, il Fornitore dovrà informare immediatamente il Cliente del fatto che non può rispettare tali istruzioni.

ANNESSE II - Dichiarazione relativa alle misure tecniche e organizzative

Il Fornitore adotterà le misure tecniche e organizzative appropriate stabilite nel Sito sulla Sicurezza (come definito nella Sezione 3(a) dell'Addendum) al momento del trattamento di Dati personali del Cliente ai sensi del presente documento. Il Cliente conviene che il Fornitore può modificare le misure adottate per proteggere i Dati personali del Cliente a condizione che non diminuisca sostanzialmente il livello complessivo di protezione dei dati qui convenuto.