

## Software as a Service Addendum

El presente Software as a Service Addendum (“**Addendum**”) se celebra entre usted, el Cliente (“**Cliente**” o “**Usted**”) y el Proveedor y forma parte del contrato (“**Contrato**”) entre Usted y el Proveedor en el cual se hace referencia a este Addendum. Los términos con mayúscula inicial que no estén definidos en el presente Addendum, tendrán el significado que les fue asignado en el Contrato.

1. **Definiciones.** Los términos con mayúscula inicial que no estén definidos en el contexto o en el Contrato, tendrán los siguientes significados:
  - (a) “**Appropriate Safeguards**” significa las salvaguardas apropiadas conforme al artículo 46 GDPR, tales como reglas corporativas obligatorias o cláusulas estándar de protección de información adoptadas por la *UE Comission*, como las Cláusulas Contractuales Estándar definidas más abajo.
  - (b) “**Controller**”, “**Data Subject**”, “**Personal Data**”, “**Processing**”, “**Personal Data Breach**”, “**Processor**”, “**Supervisory Authority**” tendrán el significado que les fue asignado en el Artículo 4 de GDPR.
  - (c) “**Customer Personal Data**” significa Personal Data a la que el Cliente proporcione al Proveedor (en el papel del Proveedor como Processor) tiene acceso o recibe del Cliente a través del uso del Software SaaS por parte del Cliente.
  - (d) “**Data Protection Laws**” significa todas las leyes y regulaciones incluyendo leyes y regulaciones de la Unión Europea tales como la Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 (la “**GDPR**”), si fuera el caso, de cualquier otro país que haya implementado principios de protección de información similares a la GDPR y haya sido reconocido por la Comisión Europea como que proporciona un nivel adecuado de protección, aplicable al procesamiento de Personal Data.
  - (e) “**Ambiente SaaS**” significa los sistemas a los cuales se le proporciona acceso al Cliente en relación con su uso del Software SaaS.
  - (f) “**Cláusulas Contractuales Estándar**” significan las Cláusulas Contractuales Estándar (Standard Contractual Clauses ((EU-)controller to (Non-EU/EEA-) processor) para la transferencia de datos personales a procesadores establecidos en países terceros, según se aprobaron por la Comisión Europea y publicados en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32021D0914>), referencia 2021/914 o cualquier otra versión final subsecuente según sea aprobado de tiempo en tiempo por la Comisión Europea.
  - (g) “**Sub-processor**” significa un Processor involucrado por el Proveedor para la provisión de una o todas las partes del Software SaaS.

## 2. Disposiciones SaaS.

- (a) **Información.** El Cliente puede almacenar información en el Ambiente SaaS. El Cliente es el único responsable de coleccionar, ingresar validar y actualizar toda la información del Cliente almacenada en el Ambiente SaaS. El Cliente asegura y garantiza que ha obtenido todos los derechos autorizaciones y consentimientos necesarios para usar y transferir la totalidad de la información del Cliente y la de terceras partes al interior y al exterior del país en el cual el Cliente o la correspondiente Afiliada del Cliente esté localizado (incluyendo el haber divulgado de manera adecuada y habiendo obtenido consentimientos o autorizaciones legalmente suficientes de los empleados, clientes, agentes y contratistas del Cliente). Si el Cliente transmite información a una página web de un tercero o a otra locación pare ser accesada por el Software SaaS, se entenderá que el Cliente ha otorgado su consentimiento para el acceso por parte del Proveedor.
- (b) **Conducta.** Al usar el Software SaaS, el Cliente no deberá: (i) usar el Software SaaS en violación de la ley aplicable y en particular el Cliente no transmitirá contenido o información que sea ilegal o infrinja derechos de propiedad intelectual de terceras partes; (ii) circunvenga o ponga en riesgo la operación o la seguridad del Software SaaS o intente sondear, escanear o probar la vulnerabilidad del Software SaaS, del Ambiente SaaS, o de un sistema, cuenta o red del Proveedor o de cualquier clientes o proveedor del Proveedor; (iii) transmitir mensajes masivos o no autorizados de carácter comercial; (viii) distribuir de manera intencional gusanos, caballos de Troya, virus, archivos corruptos o cualquier elemento similar. El Cliente debe cooperar con las investigaciones razonables del Proveedor sobre los cortes y los problemas de seguridad del Ambiente SaaS, o cualquier supuesto incumplimiento de esta Cláusula, y deberá, a su costo, defender al Proveedor y sus Afiliadas de cualquier reclamo, demanda o acción de una tercera parte (“**Demanda de Terceros**”) que alegue un daño causado a dicho tercero por el incumplimiento del Cliente a alguno de los puntos de esta Cláusula. Adicionalmente, el Cliente deberá pagar cualesquiera sentencias o acuerdos transaccionales relacionados con la Demanda de Terceros y los costos incurridos por el Proveedor en relación con la Demanda de Terceros.
- (c) **Suspensión.** El Proveedor puede temporalmente limitar o suspender el acceso al Software SaaS por parte del Cliente para prevenir daños, si es suficientemente probable que el uso continuado del Software SaaS pueda resultar en daño al Software SaaS, a otros Clientes del Proveedor o los derechos de terceras partes de manera tal que se requiera acción

inmediata para evitar daños o bien si el Cliente está en incumplimiento de la cláusula Conducta anterior. El Proveedor notificará al Cliente de la limitación o suspensión sin retraso injustificado. Si las circunstancias lo permiten, el Cliente deberá ser avisado con anticipación por escrito o por email. El Proveedor limitará el alcance y la duración de la suspensión o limitación, según sea razonablemente posible bajo las circunstancias y prontamente reestablecerá el acceso y notificará al Cliente de dicho restablecimiento cuando el problema que haya causado la suspensión o limitación haya sido resuelto.

- (d) **Disponibilidad.** El Proveedor realizará esfuerzos comerciales razonables para que el Software SaaS esté disponible durante las veinticuatro horas, los siete días de la semana, con excepción de los mantenimientos programados, la instalación de actualizaciones, aquellos factores que estén más allá del control razonable del Proveedor, la falla del Cliente en cumplir con los requisitos mínimos de sistema que le hubieren sido comunicados por el Proveedor y cualquier incumplimiento por parte del Cliente con Contrato o este Addendum que impacte la disponibilidad del Software SaaS. El Proveedor deberá notificar anticipadamente al Cliente, según sea razonable, sobre cualquier mantenimiento programado.

### 3. Seguridad SaaS.

- (a) **Políticas Generales de Seguridad.** El Proveedor toma seriamente la seguridad y confidencialidad de la información de nuestros Clientes (incluyendo la Personal Data). El Proveedor está comprometido a mantener y mejorar sus prácticas de seguridad de la información y minimizar la exposición a riesgos de seguridad. Con ese fin, los detalles de prácticas de seguridad de la información del Proveedor, políticas de respuesta a fugas de información, medidas técnicas y organizacionales, y prácticas de seguridad de desarrollo de software están disponibles en [www.quest.com/legal/security.aspx](http://www.quest.com/legal/security.aspx) (colectivamente, "Site de Seguridad"). El Cliente acuerda que el Proveedor puede modificar su Site de Seguridad siempre que no disminuya materialmente el nivel de seguridad proporcionado.
- (b) **Seguridad y Ubicaciones de Data Center.** El Proveedor usa proveedores de hosting comercial para el Ambiente SaaS. El proveedor de hosting aplicable para el Ambiente SaaS será identificado como un Sub-Processor. El Proveedor solamente usará proveedores de hosting que cumplan con los requerimientos de seguridad estándares en la industria y se sometan a análisis independientes de sus procesos de seguridad, tales como auditorías de *Service Organization Control* (SOC), auditorías de SSA18 y/o certificaciones ISO. Previa solicitud, el Proveedor deberá proporcionar copias de las certificaciones de los proveedores de hosting. Como parte de la configuración inicial del Software SaaS, al Cliente se le proporcionará la opción de seleccionar la región geográfica en la que el Ambiente SaaS será hospedado. Una vez seleccionado, el Proveedor no deberá cambiar la región geográfica sin el consentimiento previo del Cliente.
- (c) **Secrecía de Información.** El Proveedor solamente usará personal que esté informado de la naturaleza confidencial de la información que se considere "confidencial" bajo el Contrato, incluyendo específicamente Customer Personal Data para procesar la información. El Proveedor requerirá a todo el personal del Proveedor que soporte el Software SaaS de acuerdo con este Addendum y el Contrato que firme convenios de confidencialidad que protejan la Customer Personal Data. El Proveedor deberá asegurar que dichas obligaciones de confidencialidad sobrevivan el plazo de contratación de cada uno de esos empleados. El Proveedor capacitará periódicamente a los individuos que tengan acceso al Customer Personal Data sobre los requerimientos y principios de seguridad de información y privacidad de información.
- (d) **Procesamiento y Divulgación Limitados.** El Proveedor puede procesar y divulgar información, incluyendo Customer Personal Data (i) a entidades afiliadas, para fines consistentes con el Contrato y este Addendum; o (ii) según sea requerido por la ley, según sea requerido por la ley que le aplique al Processor incluyendo la respuesta a una orden judicial o administrativa, en cuyo caso, el Processor deberá de informar al controlador del requerimiento legal antes de procesar, a menos de que la ley prohíba tal divulgación debido al interés público.

**4. Cooperación.** Salvo prohibición en la ley o en un contrato, el Proveedor deberá, a solicitud del Cliente, cooperar razonablemente con el Cliente en solicitudes de Data Subject y notificará prontamente al Cliente si el proveedor recibe una solicitud de un Data Subject cuya información haya sido proporcionada bajo este Contrato para (a) solicitar el derecho a acceder a, corregir, modificar o borrar la Personal Data de ese Data Subject; (b) oponerse al procesamiento de su Personal Data bajo este Contrato; y/o (c) solicitar el ejercicio de su derecho de portabilidad o de ser olvidado bajo GDPR. El Proveedor no deberá responder a la solicitud de ese Data Subject sin la aprobación previa por escrito del Cliente, salvo que sea para confirmar que esa solicitud sea adecuadamente dirigida al Cliente.

**5. Derechos de Auditoría.** A solicitud del Cliente y sujeto a las obligaciones de confidencialidad en el Contrato, el Proveedor pondrá a disposición del Cliente la información razonablemente necesaria para demostrar su cumplimiento con las obligaciones descritas en este Addendum.

**6. Transferencias de Información Fuera de la AEE.** Cuando la provisión del Software SaaS y servicios asociados envuelva la transferencia de Personal Data, que esta sujeta a GDPR o a alguna ley similar de Protección de Datos, a un país o países que no estén reconocidos por la Comisión Europea como países proporcionando adecuada protección de información, de acuerdo a lo establecido en el artículo 45, y cuando se pueda cumplir con los medios de adecuación requeridos en virtud del GDPR o las leyes de protección de datos aplicables mediante la celebración de las cláusulas contractuales estándar, entonces el Proveedor (o un Proveedor Afiliado en su nombre) ha suscrito las Cláusulas Contractuales Estándar con cada Subprocesador como importador de datos. El Módulo 3 (Processor a Processor) de las Cláusulas Contractuales Estándar aplicará a dichas transferencias.

7. Para todo lo relativo a esas transferencias el Apéndice 1 de este Addendum también deberá de ser considerado como Apéndice a las Cláusulas Contractuales

#### **8. Sub-processors.**

- a) El Cliente reconoce y acuerda que el Proveedor puede contratar a Afiliadas del Proveedor y a terceros proveedores como Sub-processors en relación con la provisión del Software SaaS.
- b) El Proveedor debe firmar los acuerdos escritos apropiados con los Sub-processors en relación con las provisiones de este Addendum y las instrucciones en el presente entre el Cliente y el Proveedor.
- c) El Proveedor es responsable de cualquier incumplimiento con el presente Addendum que sea ocasionado por un Sub-processor contratado por el Proveedor.
- d) El Proveedor mantiene listas de Sub-processors por producto y están a disposición del Cliente en <https://support.quest.com/subprocessor>, según sea modificada de tiempo en tiempo conforme al presente. Al menos diez (10) días hábiles antes de autorizar a cualquier nuevo Sub-processor a acceder Personal Data, el Proveedor actualizará la lista de Sub-processors y proporcionará al Cliente un mecanismo para obtener una notificación de dicha actualización. Cuando el Proveedor sea Processor, aplicarán los siguientes términos:
  - (i) Si el Cliente no aprueba un nuevo Sub-processor, entonces el Cliente puede terminar cualquier suscripción del Software SaaS afectado sin incurrir en penalidad, deberá proporcionar durante el periodo de notificación, aviso por escrito de terminación que incluya una explicación de las causas para la no aprobación.
  - (ii) Después de la terminación, según se describe en el punto anterior, el Cliente seguirá obligado a hacer todos los pagos requeridos bajo cualquier Pedido u otra obligación contractual y no tendrá derecho a reembolso o devolución de pago, ya sea por parte del Partner y/o del Proveedor.

**9. Notificación de Incumplimiento de Personal Data.** En adición a las obligaciones establecidas en el Site de Seguridad, el Proveedor notificará al Cliente sin retrasado no justificado después de darse cuenta de cualquier Personal Data Breach y proporcionará información razonable en su posesión para asistir al Cliente a cumplir las obligaciones del Cliente de reportar un Personal Data Breach según sea requerido bajo Data Protection Law. El Proveedor podrá proporcionar dicha información en fases según vaya siendo disponible. El Proveedor acuerda hacer esfuerzos de buena fe para identificar la causa de dicho Personal Data Breach y tomar aquellos pasos que el Proveedor estime necesarios y razonables para remediar la causa del Personal Data Breach en la medida que la remediación esté dentro del control razonable del Proveedor. Las obligaciones contenidas en el presente no serán aplicables en la medida que el Personal Data Breach sea causado por el Cliente o bien los Agentes, Afiliadas o contratistas del Cliente.

#### **10. Devolución y Borrado de Customer Personal Data.**

- (a) El Cliente deberá notificar al Proveedor al menos treinta (30) días antes de la expiración o terminación anticipada del Término SaaS por cualquier razón de su intención de que la Customer Personal Data le sea devuelta al Cliente o borrada. Si se le solicita devolver la Customer Personal Data, el Proveedor deberá devolver la Customer Personal Data en la medida permitida por la ley en un formato usando comúnmente.
- (b) A menos que el Cliente solicite que la Customer Personal Data sea devuelto, tras la terminación del Término SaaS, el Proveedor deberá borrar la Customer Personal Data en poder del Proveedor excepto en la medida que sea necesaria para permitirle al Proveedor cumplir con órdenes o requerimientos legales o regulatorios.

**11. Evaluación de Impacto de Protección de Información.** A solicitud del Cliente, el Proveedor deberá proporcionarle cooperación y asistencia razonable según sea requerida para cumplir la obligación del Cliente bajo la GDPR de llevar a cabo una evaluación de impacto de protección de información relacionado con el uso del Cliente del Software SaaS.

## **APÉNDICE 1 AL ADDENDUM**

Este Apéndice forma parte del Addendum

### **ANNEXO 1**

#### **A. CATEGORÍAS DE LAS PARTES**

El acuerdo entre el Cliente, en su carácter de Controller y el Proveedor como el Processor contiene una descripción de toda la información requerida, como:

- Nombre, dirección y el nombre de contacto de la persona
- Detalles del cargo y posición
- Actividades relacionadas a la transferencia de datos de acuerdo a estas Cláusulas, y
- Fecha y firma.

#### **B. DESCRIPCIÓN DE PROCESAMIENTO**

##### **1. Categorías Customer Personal Data que son procesados:**

- Empleados
- Contratistas
- Socios de Negocio u otras personas que tienen Información Personal guardada en el SaaS Software.

##### **2. Categorías de Customer Personal Data que es procesada**

El cliente determina las categorías de datos según su uso del software SaaS. Los Customer Personal Data procesados generalmente se refieren a las siguientes categorías de datos:

- Detalles del empleo (que pueden incluir el nombre y la dirección de la empresa, el puesto de trabajo, el grado, los datos demográficos y de ubicación) relacionados con los empleados del Cliente u otros terceros cuya información personal es proporcionada por el Cliente o en su nombre;
- Información del sistema relacionada con los sistemas del Cliente, o los sistemas proporcionados al Proveedor por el Cliente y relacionados con los servicios adquiridos en virtud de este Acuerdo y necesarios para el suministro del Software SaaS (que puede incluir ID de usuario y contraseña, computadora y nombre de dominio, la IP dirección, número GUID o ubicación de la computadora u otro dispositivo que se esté utilizando).

Los Customer Personal Data procesados a continuación pueden tener relación a socios comerciales pasados, presentes y futuros u otras personas relacionadas con dichos socios comerciales.

##### **3. Datos Sensibles procesados (en caso de ser aplicable)**

El Cliente no debe proporcionar Customer Personal Data categorizados como *Especiales* (de acuerdo a lo establecido en el Artículo 9 GDPR), salvo que se identifiquen caso por caso y solo en la medida en que las partes acuerden que dichas categorías especiales de datos deben ser cubiertas por el SaaS. Software.

##### **4. Frecuencia de la transferencia (por ejemplo, si los datos se procesan de forma única o continua).**

Continuamente mientras dure el uso del Software SaaS.

##### **5. Naturaleza del procesamiento**

Prestación de servicios comprados por el Cliente.

##### **6. Finalidad (es) de la transferencia de datos y procesamiento posterior**

Los Customer Personal Data procesados por el Proveedor estarán sujetos a las siguientes actividades básicas de procesamiento:

- uso de los Customer Personal Data para proporcionar acceso y beneficios del Software SaaS de conformidad con el Acuerdo y para brindar asistencia y soporte técnico al Cliente a solicitud del Cliente y de acuerdo con los requisitos específicos del Cliente, según corresponda, todo de acuerdo con las instrucciones descritas debajo;

- almacenamiento de datos personales del cliente en centros de datos (multi-tenant architecture);
- copia de seguridad y restauración de los datos personales del cliente almacenados en el software SaaS;
- procesamiento 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;
- lanzamiento, desarrollo y carga de cualquier corrección o actualización del software SaaS;
- acceso a la red para permitir la transferencia de datos personales;
- supervisar, solucionar problemas y administrar la infraestructura y la base de datos del software SaaS subyacente;
- monitoreo de seguridad, soporte de detección de intrusiones basado en la red, pruebas de penetración;
- ejecución de instrucciones del Cliente de acuerdo con el Acuerdo y este Apéndice; y
- según sea necesario para responder y atender las solicitudes y demandas de los Interesados según corresponda y de acuerdo con las instrucciones que se describen a continuación.

El Proveedor puede utilizar datos anónimos (que no son Customer Personal Data, pero pueden derivarse de los Customer Personal Data) para fines relacionados con la mejora del producto y el desarrollo de nuevos productos y servicios del Proveedor.

En la Guía de seguridad y documentación del producto correspondiente se indican más detalles sobre lo que hace el Producto, cómo maneja los Datos personales y la ubicación de almacenamiento de los datos.

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

Los datos personales antes mencionados se procesarán durante el uso del Software SaaS por parte del Cliente de conformidad con el Acuerdo y sujeto a la Sección 9 de este Apéndice.

**8. Para transferencias a (sub) procesadores, especifique también el tema, la naturaleza y la duración del procesamiento.**

Con respecto a las Cláusulas Contractuales Estándar, las transferencias a los Subprocesadores se harán sobre la misma base que se establece en este Apéndice.

**9. Descripción adicional con respecto a las Cláusulas Contractuales Tipo**

Módulos aplicables de las cláusulas contractuales estándar:

- a) Módulo 2: Transferencia del Controller al Processor,
- b) Módulo 3: Transferencia de Processor a Processor

**10. Instrucciones, compromisos con el Cliente y el Proveedor**

Cualquier descripción del procesamiento en el Acuerdo, este Apéndice y cualquier Documentación de Software SaaS relacionada del Proveedor se considerará como instrucciones del Cliente y el Proveedor. El Proveedor seguirá las instrucciones escritas y documentadas recibidas del Cliente con respecto a los Customer Personal Data a menos que, en opinión del Proveedor, dichas instrucciones (1) estén legalmente prohibidas o puedan resultar en una violación de la Ley de Protección de Datos aplicable, (2) requieran cambios materiales al SaaS del Proveedor El Software y / o (3) son incompatibles con los términos del Acuerdo o la Documentación del Proveedor en relación con el Software SaaS vendido a continuación. En tal caso, el Proveedor informará inmediatamente al Cliente de su incapacidad para seguir dichas instrucciones.

**C. AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN COMPETENTE**

Si el Proveedor actúa como exportador de datos, la autoridad supervisora competente de acuerdo con la Cláusula 13 es la Comisión de Protección de Datos, 21 Fitzwilliam Square, Dublín 2, D02 RD28, Irlanda. Si el Cliente actúa como exportador de datos, el supervisor competente es la autoridad que supervisa al Cliente.

**APÉNDICE 2 A LAS CLÁUSULAS CONTRACTUALES ESTÁNDAR  
MEDIDAS TÉCNICAS Y ORGANIZACIONALES**

**Declaración sobre Medidas Técnicas y Organizacionales**

El Proveedor usará las medidas técnicas y organizacionales apropiadas del Site de Seguridad (según se definen en la Sección 3(a) del Addendum) al llevar a cabo el procesamiento del Customer Personal Data bajo el presente. El Cliente acuerda que el Proveedor puede modificar las medidas tomadas para proteger la Customer Personal Data siempre que no disminuya materialmente el nivel de seguridad acordado en el presente.