

# TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS EN LA NUBE DE QUALTRICS ("TCG")

Entre

Qualtrics, LLC  
(una empresa de SAP America Inc.)  
333 W. River Park Drive  
Provo, Utah 84604  
("Qualtrics")

Y

[Nombre del cliente]  
[Dirección del cliente]  
("Cliente")

## 1. DEFINICIONES

Los términos en mayúsculas que se utilizan en este documento se definen en el Glosario.

## 2. DERECHOS Y RESTRICCIONES DE USO

### 2.1 Concesión de derechos.

Qualtrics concede al Cliente el derecho no exclusivo, intransferible y mundial de utilizar el Servicio en la nube (incluida su implementación y configuración), los Materiales en la nube (según corresponda) y la Documentación únicamente para las operaciones comerciales internas del Cliente y sus Afiliados. Los usos permitidos y las restricciones del Servicio en la nube también se aplican a los Materiales en la nube y la Documentación.

### 2.2 Usuarios autorizados.

El Cliente puede permitir que los Usuarios autorizados utilicen el Servicio en la nube. El uso está limitado a las Métricas de uso y a los volúmenes que se indican en el Formulario de pedido. Las credenciales de acceso al Servicio en la nube no pueden ser utilizadas por más de un individuo, pero pueden ser transferidas de un individuo a otro si el usuario original ya no está autorizado a utilizar el Servicio en la nube. El Cliente es responsable de los incumplimientos del Acuerdo causados por los Usuarios autorizados.

### 2.3 Política de uso aceptable.

Con respecto al Servicio en la nube, el Cliente no:

- (a) desensamblará, descompilará, aplicará ingeniería inversa, copiará, traducirá o realizará trabajos derivados,
- (b) transmitirá cualquier contenido o información que sea ilegal o infrinja cualquier derecho de propiedad intelectual, o
- (c) eludirá o pondrá en peligro su funcionamiento o seguridad.

### 2.4 Verificación de uso.

El Cliente supervisará su propio uso del Servicio en la nube e informará acerca de cualquier uso que supere las Métricas de uso y el volumen. Qualtrics puede supervisar el uso para verificar el cumplimiento de las Métricas de uso, el volumen y el Acuerdo.

### 2.5 Suspensión del Servicio en la nube.

Qualtrics puede suspender o limitar el uso del Servicio en la nube si su uso continuado puede provocar un daño material al Servicio en la nube o a sus usuarios. Qualtrics notificará de inmediato al Cliente la suspensión o limitación. Qualtrics limitará la suspensión o limitación en el tiempo y alcance que sea razonablemente posible según las circunstancias.

### 2.6 Servicios web de terceros.

El Servicio en la nube puede incluir integraciones con servicios web puestos a disposición por terceros (distintos de los Afiliados de Qualtrics) a los que se accede a través del Servicio en la nube y que están sujetos a los términos y condiciones de dichos terceros. Estos servicios web de terceros no forman parte del Servicio en la nube y el Acuerdo no se aplica a ellos.

### 2.7 Acceso móvil al Servicio en la nube.

Si procede, los Usuarios autorizados pueden acceder a determinados Servicios en la nube a través de aplicaciones móviles obtenidas de sitios web de terceros, como la tienda de

aplicaciones de Android o Apple. El uso de las aplicaciones móviles puede regirse por los términos y condiciones que se presentan al descargar/acceder a la aplicación móvil y no por los términos del Acuerdo.

### **3. RESPONSABILIDADES DE QUALTRICS**

#### **3.1 Aprovisionamiento.**

Qualtrics proporciona acceso al Servicio en la nube como se describe en el Acuerdo.

#### **3.2 Soporte.**

Qualtrics proporciona soporte para el Servicio en la nube como se menciona en el Formulario de pedido.

#### **3.3 Seguridad.**

Qualtrics implementará y mantendrá las medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger los datos personales procesados por Qualtrics como parte del Servicio en la nube, tal y como se describe en el Acuerdo de procesamiento de datos que se adjunta como **Anexo A ("APD")** para los Servicios en la nube incorporados al Formulario de pedido, en cumplimiento de la ley de protección de datos aplicable.

#### **3.4 Modificaciones.**

- (a) Qualtrics puede modificar el Servicio en la nube y las Políticas de Qualtrics y deberá informar al Cliente sobre las modificaciones por correo electrónico, a través del portal de asistencia, las notas de la versión, la Documentación o el Servicio en la nube. La información se entregará por correo electrónico si la modificación no es únicamente una mejora. Las modificaciones pueden incluir nuevas funciones opcionales para el Servicio en la nube, que el Cliente podrá utilizar conforme al Complemento y la Documentación vigentes en ese momento.
- (b) Si el Cliente establece que una modificación no es únicamente una mejora y reduce materialmente el Servicio en la nube, puede cancelar sus suscripciones al Servicio en la nube afectado mediante una notificación por escrito a Qualtrics dentro de los treinta días siguientes a la recepción de la notificación informativa de Qualtrics.

#### **3.5 Análisis.**

Qualtrics o sus Afiliados pueden realizar un análisis utilizando, en parte, los Datos del cliente y la información derivada del uso del Servicio en la nube y de los Servicios de consultoría por parte del Cliente, como se indica a continuación ("**Análisis**"). Los Análisis anonimizarán y agregarán información, y se tratarán como Materiales en la nube.

A menos que se acuerde lo contrario, los datos personales contenidos en los Datos del cliente solo se utilizan para proporcionar el Servicio en la nube y los Servicios de consultoría. Los Análisis pueden utilizarse para los siguientes fines:

- a) la mejora de los productos (en particular, sus características y funcionalidades, los flujos de trabajo y las interfaces del usuario) y el desarrollo de nuevos productos y servicios de Qualtrics,
- b) la mejora de la asignación de recursos y el soporte,
- c) la planificación de la demanda interna,
- d) el entrenamiento y el desarrollo de algoritmos de aprendizaje automático,
- e) la mejora del rendimiento de los productos,
- f) la verificación de la seguridad e integridad de los datos,
- g) la identificación de las tendencias y la evolución del sector, la creación de índices y la evaluación comparativa anónima.

### **4. DATOS PERSONALES Y DEL CLIENTE**

#### **4.1 Datos del cliente.**

El Cliente es responsable de los Datos del cliente y de ingresarlos en el Servicio en la nube. El Cliente concede a Qualtrics (incluidos los Afiliados y subcontratistas de Qualtrics) un derecho no exclusivo para procesar los Datos del cliente con el único fin de proporcionar y brindar soporte al Servicio en la nube.

#### **4.2 Datos personales.**

El Cliente recopilará y mantendrá todos los datos personales contenidos en los Datos del cliente de acuerdo con las leyes de privacidad y protección de datos aplicables.

### **4.3 Seguridad.**

El Cliente mantendrá estándares de seguridad razonables para el uso del Servicio en la nube por parte de sus Usuarios autorizados. El Cliente no realizará ni autorizará pruebas de penetración del Servicio en la nube sin la aprobación previa de Qualtrics.

### **4.4 Acceso a los Datos del cliente.**

- (a) Durante el Plazo de suscripción, el Cliente puede acceder a sus Datos en cualquier momento. El Cliente puede exportar y recuperar sus Datos en un formato estándar. La exportación y la recuperación pueden estar sujetas a limitaciones técnicas, en cuyo caso Qualtrics y el Cliente encontrarán un método razonable para permitir el acceso del Cliente a sus Datos.
- (b) Antes de que expire el Plazo de suscripción, si está disponible, el Cliente puede utilizar las herramientas de exportación de autoservicio de Qualtrics (según estén disponibles) para realizar una exportación final de los Datos del cliente desde el Servicio en la nube. O bien, el Cliente puede solicitar la exportación de datos a través de un ticket de soporte.
- (c) Al finalizar el Acuerdo, Qualtrics eliminará los Datos del cliente que queden en los servidores que alojan el Servicio en la nube, a menos que la legislación aplicable exija su conservación. Los datos que se conservan están sujetos a las disposiciones de confidencialidad del Acuerdo.
- (d) En caso de procedimientos legales de terceros relacionados con los Datos del cliente, Qualtrics cooperará con el Cliente y cumplirá con la legislación aplicable (ambos a cargo del Cliente) con respecto al manejo de los Datos del cliente.

## **5. TARIFAS E IMPUESTOS**

### **5.1 Tarifas y pagos.**

El Cliente pagará las tarifas según lo establecido en el Formulario de pedido. Previo aviso por escrito, Qualtrics podrá suspender el uso del Servicio en la nube por parte del Cliente hasta que se realice el pago. El Cliente no puede retener, reducir o compensar las tarifas adeudadas ni reducir las Métricas de uso durante el Plazo de suscripción. Ningún Formulario de pedido es cancelable y las tarifas no son reembolsables.

### **5.2 Impuestos.**

Las tarifas y otros cargos impuestos en virtud de un Formulario de pedido no incluirán los impuestos, los cuales correrán por cuenta del Cliente. El Cliente es responsable de todos los impuestos, excepto los impuestos sobre la renta y la nómina de Qualtrics. El Cliente debe proporcionar a Qualtrics cualquier permiso de pago directo o certificado válido de exención de impuestos antes de firmar un Formulario de pedido. Si Qualtrics debe pagar impuestos (distintos de sus impuestos sobre la renta y la nómina), el Cliente reembolsará a Qualtrics dichas cantidades e indemnizará a Qualtrics por los impuestos y costos relacionados pagados o a pagar por Qualtrics atribuibles a dichos impuestos.

## **6. PLAZO Y TERMINACIÓN**

### **6.1 Plazo.**

El Plazo de suscripción es el que se indica en el Formulario de pedido.

### **6.2 Terminación.**

Una de las partes puede rescindir el Acuerdo:

- (a) previa notificación por escrito con treinta días de antelación del incumplimiento sustancial de la otra parte, a menos que se subsane durante ese período de treinta días,
- (b) según lo permitido en las Secciones 3.4(b), 7.3(b), 7.4(c) u 8.1(c) (con la terminación efectiva treinta días después de la recepción de la notificación en cada uno de estos casos), o
- (c) inmediatamente si la otra parte se declara en bancarrota, se vuelve insolvente, o realiza una cesión en beneficio de los acreedores, o incumple sustancialmente las Secciones 11 o 12.6.

### **6.3 Reembolso y pagos.**

En caso de rescisión por parte del Cliente o de una terminación en virtud de la Sección 8.1(c), el Cliente tendrá derecho a:

- (a) un reembolso prorrateado por el importe de la parte no utilizada de las tarifas prepagadas para la suscripción rescindida, calculada a partir de la fecha efectiva de terminación, y
- (b) una exención de la obligación de pagar las tarifas adeudadas por los períodos posteriores a la fecha efectiva de terminación.

#### **6.4 Efecto de la expiración o la terminación.**

En la fecha efectiva de expiración o terminación del Acuerdo:

- (a) el derecho del Cliente a utilizar el Servicio en la nube y toda la Información confidencial de Qualtrics finalizará,
- (b) la Información confidencial de la parte reveladora se devolverá o destruirá según lo establecido en el Acuerdo, y
- (c) la terminación o expiración del Acuerdo no afectará a otros acuerdos entre las partes.

#### **6.5 Vigencia.**

Las Secciones 1, 5, 6.3, 6.4, 6.5, 8, 9, 10, 11 y 12 seguirán vigentes tras la expiración o terminación del Acuerdo.

### **7. GARANTÍAS**

#### **7.1 Cumplimiento de la ley.**

Cada una de las partes garantiza el cumplimiento actual y continuo de todas las leyes y reglamentos que le son aplicables con respecto a:

- (a) en el caso de Qualtrics, el funcionamiento del negocio de Qualtrics en relación con el Servicio en la nube, y
- (b) en el caso del Cliente, los Datos del cliente y el uso del Servicio en la nube por parte del Cliente.

#### **7.2 Buenas prácticas de la industria.**

Qualtrics garantiza que proporcionará el Servicio en la nube:

- (a) de conformidad sustancial con la Documentación; y
- (b) con el grado de conocimiento y cuidado que razonablemente se espera de un proveedor global cualificado y experimentado de servicios sustancialmente similares a la naturaleza y complejidad del Servicio en la nube.

#### **7.3 Recurso.**

El único y exclusivo recurso del Cliente y toda la responsabilidad de Qualtrics por el incumplimiento de la garantía según la Sección 7.2 será:

- (a) la reutilización del Servicio en la nube deficiente, y
- (b) si Qualtrics no cumple con su cometido, el Cliente podrá rescindir su suscripción al Servicio en la nube afectado. Cualquier rescisión deberá producirse en un plazo de tres meses desde el incumplimiento de Qualtrics.

#### **7.4 Disponibilidad del sistema.**

- (a) Qualtrics garantiza el mantenimiento de una disponibilidad media mensual del sistema de producción del Servicio en la nube, tal y como se define en el acuerdo o complemento de nivel de servicio ("SLA") aplicable.
- (b) El único y exclusivo recurso del Cliente en caso de incumplimiento del SLA por parte de Qualtrics es la concesión de un crédito por el importe descrito en el SLA. El Cliente seguirá el procedimiento de reclamos de créditos publicado por Qualtrics. Cuando Qualtrics confirme por escrito la validez del crédito de servicio (se permite el uso del correo electrónico), el Cliente podrá aplicar el crédito a una factura futura del Servicio en la nube o solicitar un reembolso por el importe del crédito si no hay que pagar ninguna factura futura.
- (c) En el caso de que Qualtrics no cumpla el SLA (i) durante cuatro meses consecutivos, o (ii) durante cinco o más meses durante cualquier período de doce meses, o (iii) con un nivel de disponibilidad del sistema de al menos el 95 % durante un mes natural, el Cliente podrá rescindir sus suscripciones al Servicio en la nube afectado, previa notificación por escrito a Qualtrics en los treinta días posteriores al incumplimiento.

#### **7.5 Exclusiones de la garantía.**

Las garantías de las Secciones 7.2 y 7.4 no se aplicarán si:

- (a) el Servicio en la nube no se utiliza de conformidad con el Acuerdo o la Documentación,
- (b) se origina alguna disconformidad causada por el Cliente, o por cualquier producto o servicio no proporcionado por Qualtrics, o

(c) el Servicio en la nube se proporcionó de forma gratuita.

## **7.6 Cláusula de exención de responsabilidad.**

Salvo que se estipule expresamente en el Acuerdo, ni Qualtrics ni sus subcontratistas ofrecen ninguna declaración o garantía, expresa o implícita, legal o de otro tipo, en relación con cualquier asunto, incluida la comerciabilidad, idoneidad, originalidad o aptitud para un uso o propósito particular, la no infracción o los resultados que se deriven del uso o la integración con cualquier producto o servicio proporcionado en virtud del Acuerdo, o que el funcionamiento de cualquier producto o servicio será seguro, ininterrumpido o libre de errores. El Cliente acepta que no se basa en la entrega de futuras funcionalidades, en comentarios públicos o en la publicidad de Qualtrics o en las hojas de ruta de los productos para obtener suscripciones a cualquier Servicio en la nube.

## **8. RECLAMOS DE TERCEROS**

### **8.1 Reclamos contra el Cliente.**

- (a) Qualtrics defenderá al Cliente contra los reclamos presentados contra el Cliente y sus Afiliados por cualquier tercero que alegue que el uso del Servicio en la nube por parte del Cliente y sus Afiliados infringe o se apropia indebidamente de una reivindicación de patente, derechos de autor o derecho de secreto comercial. Qualtrics indemnizará al Cliente por todos los daños y perjuicios que finalmente se adjudiquen al Cliente (o el importe de cualquier acuerdo que Qualtrics alcance) con respecto a estos reclamos.
- (b) Las obligaciones de Qualtrics en virtud de la Sección 8.1 no se aplicarán si el reclamo es consecuencia de (i) el incumplimiento de la Sección 2 por parte del Cliente, (ii) el uso del Servicio en la nube junto con cualquier producto o servicio no proporcionado por Qualtrics, o (iii) el uso del Servicio en la nube proporcionado de forma gratuita.
- (c) En caso de que se presente o pueda presentarse un reclamo, Qualtrics podrá (i) procurar al Cliente el derecho a seguir utilizando el Servicio en la nube según las condiciones del Acuerdo, o (ii) sustituir o modificar el Servicio en la nube para que no infrinja las normas sin una disminución sustancial de la funcionalidad. Si estas opciones no estuvieran razonablemente disponibles, Qualtrics o el Cliente podrán rescindir la suscripción del Cliente al Servicio en la nube afectado mediante una notificación por escrito a la otra parte.

### **8.2 Reclamos contra Qualtrics.**

El Cliente defenderá a Qualtrics contra los reclamos presentados contra Qualtrics y sus Afiliados y Subcontratistas por cualquier tercero relacionado con los Datos del cliente.

El Cliente indemnizará a Qualtrics por todos los daños y perjuicios que finalmente se adjudiquen a Qualtrics y a sus Afiliados y Subcontratistas (o por el importe de cualquier acuerdo al que llegue el Cliente) con respecto a estos reclamos.

### **8.3 Procedimiento de reclamos a terceros.**

- (a) La parte contra la que se interponga un reclamo de terceros notificará oportunamente a la otra parte por escrito acerca de cualquier reclamo, cooperará razonablemente en la defensa y podrá comparecer (a su propio cargo) a través de un abogado razonablemente aceptable para la parte que proporciona la defensa.
- (b) La parte que esté obligada a defender un reclamo tendrá derecho a controlar totalmente la defensa.
- (c) Cualquier acuerdo de un reclamo no incluirá una obligación financiera o de cumplimiento específico, ni la admisión de responsabilidad de la parte contra la que se presenta el reclamo.

### **8.4 Único recurso.**

Las disposiciones de la Sección 8 establecen la única, exclusiva y total responsabilidad de las partes, sus Afiliados, Socios comerciales y Subcontratistas hacia la otra parte, y es el único recurso de la otra parte, con respecto a los reclamos de terceros cubiertos y a la infracción o apropiación indebida de derechos de propiedad intelectual de terceros.

## **9. LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD**

### **9.1 Responsabilidad ilimitada.**

Ninguna de las partes excluirá o limitará su responsabilidad por los daños como consecuencia de:

- (a) las obligaciones de las partes en virtud de las Secciones 8.1(a) y 8.2,

- (b) el uso o la divulgación no autorizada de la Información confidencial,
- (c) el incumplimiento de cualquiera de las partes de sus obligaciones en materia de protección y seguridad de los datos, que dé lugar a una utilización o divulgación no autorizada de los datos personales,
- (d) la muerte o las lesiones corporales derivadas de la negligencia grave o la mala conducta intencionada de cualquiera de las partes, o
- (e) cualquier incumplimiento por parte del Cliente de las tarifas adeudadas en virtud del Contrato.

## **9.2 Límite de responsabilidad.**

Sujeto a las Secciones 9.1 y 9.3, la máxima responsabilidad agregada de cualquiera de las partes (o de sus respectivos Afiliados o los subcontratistas de Qualtrics) hacia la otra o cualquier otra persona o entidad por todos los eventos (o series de eventos conectados) que surjan en cualquier período de doce meses no excederá las tarifas de suscripción anuales pagadas por el Servicio en la nube aplicable que cause directamente el daño para ese período de doce meses. Cualquier "período de doce meses" comienza en la fecha de inicio del Plazo de suscripción o en cualquiera de sus aniversarios anuales.

## **9.3 Exclusión de daños y perjuicios.**

Sin perjuicio de lo dispuesto en la Sección 9.1:

- (a) ninguna de las partes (ni sus respectivos Afiliados o los subcontratistas de Qualtrics) será responsable ante la otra parte de ningún daño especial, incidental, consecuente o indirecto, pérdida de buena voluntad o de beneficios comerciales, interrupción del trabajo o daños ejemplares o punitivos, y
- (b) Qualtrics no será responsable de los daños causados por cualquier Servicio en la nube proporcionado de forma gratuita.

## **9.4 Asignación de riesgos.**

El Acuerdo asigna los riesgos entre Qualtrics y el Cliente. Las tarifas del Servicio en la nube y de los Servicios de consultoría reflejan esta asignación de riesgos y limitaciones de responsabilidad.

# **10. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL**

## **10.1 Propiedad de QUALTRICS.**

Qualtrics, los Afiliados de Qualtrics o los licenciantes son propietarios de todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con el Servicio en la nube, los Materiales en la nube, la Documentación, los Servicios de consultoría, las contribuciones de diseño, los conocimientos o procesos relacionados y cualquier trabajo derivado de estos. Todos los derechos no concedidos expresamente al Cliente se reservan a Qualtrics y a sus licenciantes.

## **10.2 Propiedad del Cliente.**

El Cliente conserva todos los derechos relacionados con los Datos del cliente. Qualtrics podrá utilizar las marcas comerciales proporcionadas por el Cliente únicamente para proporcionar y brindar soporte al Servicio en la nube.

## **10.3 No afirmación de derechos.**

El Cliente se compromete, en su nombre y en el de sus sucesores y cesionarios, a no hacer valer frente a Qualtrics y sus Afiliadas o licenciantes, ningún derecho, ni ningún reclamo de derechos, sobre ningún Servicio en la nube, Materiales en la nube, Documentación o Servicios de consultoría.

# **11. CONFIDENCIALIDAD**

## **11.1 Uso de Información confidencial.**

- (a) La parte receptora protegerá toda la Información confidencial de la parte reveladora como estrictamente confidencial, en la misma medida en que protege su propia Información confidencial, y no menos que un estándar razonable de cuidado. La parte receptora no revelará ninguna Información confidencial de la parte reveladora a ninguna persona que no sea su personal, representantes o Usuarios autorizados cuyo acceso sea necesario para permitirle ejercer sus derechos o cumplir con sus obligaciones en virtud del Acuerdo y que tengan obligaciones de confidencialidad sustancialmente similares a las de la Sección 11. El Cliente no revelará el Acuerdo ni los precios a ningún tercero.

- (b) La Información confidencial de cualquiera de las partes revelada antes de la ejecución del Acuerdo estará sujeta a la Sección 11.
- (c) En caso de procedimientos legales relacionados con la Información confidencial, la parte receptora cooperará con la parte reveladora y cumplirá con la ley aplicable (todo ello a expensas de la parte reveladora) con respecto al manejo de la Información confidencial.

### **11.2 Excepciones.**

Las restricciones de uso o divulgación de la Información confidencial no se aplicarán a ninguna Información confidencial que:

- (a) sea desarrollada de forma independiente por la parte receptora sin referencia a la Información confidencial de la parte reveladora,
- (b) esté generalmente disponible para el público sin que la parte receptora incumpla el Acuerdo,
- (c) en el momento de la divulgación, era conocida por la parte receptora libre de restricciones de confidencialidad, o
- (d) la parte que la divulga acepta por escrito que está libre de restricciones de confidencialidad.

### **11.3 Publicidad.**

Ninguna de las partes utilizará el nombre de la otra en actividades publicitarias sin el consentimiento previo por escrito de la otra, salvo que el Cliente acepta que Qualtrics pueda utilizar el nombre del Cliente en los listados de clientes o en las llamadas trimestrales con sus inversores o, en los momentos que las partes acuerden, como parte de los esfuerzos de marketing de Qualtrics (incluidas las llamadas e historias de referencia, los testimonios de la prensa, las visitas al sitio, la participación en SAPPHIRE). El Cliente acepta que Qualtrics puede compartir información sobre el Cliente con sus Afiliados con fines de marketing y otros fines comerciales, y que ha obtenido las autorizaciones pertinentes para compartir la información de contacto de los empleados del Cliente con Qualtrics.

## **12. VARIOS**

### **12.1 Divisibilidad.**

Si alguna disposición del Acuerdo se considera inválida o inaplicable, la invalidez o inaplicabilidad no afectará a las demás disposiciones del Acuerdo.

### **12.2 Exclusión de renuncia.**

La renuncia a cualquier incumplimiento del Acuerdo no se considera una renuncia a cualquier otro incumplimiento.

### **12.3 Firma electrónica.**

Las firmas electrónicas que cumplen con la legislación aplicable se consideran firmas originales.

### **12.4 Asuntos reglamentarios.**

La Información confidencial de Qualtrics está sujeta a las leyes de control de exportaciones de varios países, incluidas las leyes de Estados Unidos y Alemania. El Cliente no presentará la Información confidencial de Qualtrics a ninguna agencia gubernamental para que considere la concesión de licencias u otro tipo de aprobación regulatoria, y no exportará la Información confidencial de Qualtrics a países, personas o entidades si así lo prohibieren las leyes de exportación.

### **12.5 Notificaciones.**

Todas las notificaciones se realizarán por escrito y se entregarán en la dirección que se especifica en el Formulario de pedido con copia al Departamento Legal. Las notificaciones de Qualtrics relacionadas con el funcionamiento o la asistencia del Servicio en la nube y las previstas en las Secciones 3.4 y 5.1 podrán realizarse en forma de notificación electrónica al representante o administrador autorizado del Cliente identificado en el Formulario de pedido.

### **12.6 Cesión.**

Sin el consentimiento previo por escrito de Qualtrics, el Cliente no podrá ceder o transferir el Acuerdo (ni ninguno de sus derechos u obligaciones) a ninguna parte. Qualtrics podrá ceder el Acuerdo a sus Afiliados.

**12.7 Subcontratación.**

Qualtrics puede subcontratar partes del Servicio en la nube o de los Servicios de consultoría a terceros. Qualtrics es responsable de los incumplimientos del Acuerdo causados por sus subcontratistas.

**12.8 Relación de las partes.**

Las partes son contratistas independientes, y el Acuerdo no crea ninguna relación de asociación, franquicia, empresa conjunta, agencia, fiduciaria o de empleo entre las partes.

**12.9 Fuerza mayor.**

Cualquier retraso en el cumplimiento (que no sea para el pago de los montos adeudados) causado por condiciones que escapen al control razonable de la parte ejecutante no constituye un incumplimiento del Acuerdo. El plazo de cumplimiento se prorrogará por un período igual a la duración de las condiciones que impiden el cumplimiento.

**12.10 Ley aplicable.**

El Acuerdo y cualquier reclamo relacionado con su objeto se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la Commonwealth de Pensilvania, sin referencia a sus conflictos de principios legales. Todas las disputas estarán sujetas a la jurisdicción exclusiva de los tribunales ubicados en Filadelfia, Pensilvania. La Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías y la Ley Uniforme de Transacciones de Información por Computadora (donde se hayan adoptado) no se aplicarán al Acuerdo. Cualquiera de las partes debe iniciar una causa de acción por cualquier reclamo relacionado con el Acuerdo y su objeto dentro del plazo de un año a partir de la fecha en que la parte tuvo conocimiento, o debería haber tomado conocimiento tras una investigación razonable, de los hechos que dieron lugar al reclamo.

**12.11 Integridad del Acuerdo.**

El Acuerdo constituye la declaración completa y exclusiva del acuerdo entre Qualtrics y el Cliente en lo que respecta a la relación comercial de las partes relacionada con el objeto del Acuerdo. Todas las representaciones, discusiones y escritos anteriores (incluido cualquier acuerdo de confidencialidad) se fusionan y sustituyen por el Acuerdo, y las partes renuncian a cualquier dependencia de ellos. El Acuerdo solo podrá ser modificado por escrito y con la firma de ambas partes, excepto en los casos permitidos en la Sección 3.4. El Acuerdo prevalecerá sobre los términos y condiciones de cualquier orden de compra emitida por el Cliente, que no tendrá fuerza ni efecto, incluso si Qualtrics acepta o no rechaza la orden de compra.

**12.12 Acuerdo de procesamiento de datos.**

Cuando el Cliente procese datos personales utilizando los Servicios, el APD regirá el procesamiento de dichos datos personales.



## Glosario

- 1.1 **"Afiliado"** de una parte significa cualquier entidad legal en la que una parte, directa o indirectamente, tenga más del cincuenta por ciento (50 %) de las acciones o derechos de voto de la entidad. Cualquier entidad jurídica se considerará afiliada mientras se mantenga esa participación.
- 1.2 **"Acuerdo"** hace referencia a un Formulario de pedido y los documentos que se incorporan a este Formulario.
- 1.3 **"Usuario autorizado"** se refiere a cualquier persona a la que el Cliente conceda autorización de acceso para utilizar el Servicio en la nube que sea empleado, agente, contratista o representante de
  - (a) el Cliente,
  - (b) los Afiliados del Cliente, o
  - (c) los Socios comerciales del Cliente y de sus Afiliados.
- 1.4 **"Socio comercial"** es una entidad legal que requiere el uso de un Servicio en la nube en relación con las operaciones comerciales internas del Cliente y sus Afiliados. Estos pueden incluir clientes, distribuidores, proveedores de servicios o proveedores del Cliente.
- 1.5 **"Servicio en la nube"** se refiere a cualquier solución distinta, basada en la suscripción, alojada, apoyada y operada bajo demanda, proporcionada por Qualtrics en virtud de un Formulario de pedido.
- 1.6 **"Materiales en la nube"** se refiere a cualquier material proporcionado o desarrollado por Qualtrics (de forma independiente o con la cooperación del Cliente) en el transcurso de la ejecución del Acuerdo, incluida la prestación de cualquier servicio de asistencia o consultoría al Cliente. Los Materiales en la nube no incluyen los Datos del cliente, la Información confidencial del cliente ni el Servicio en la nube.
- 1.7 **"Información confidencial"** significa
  - (a) con respecto al Cliente: (i) los Datos del cliente, (ii) los requisitos comerciales y de marketing del Cliente, (iii) los planes de implementación del Cliente, o (iv) la información financiera del Cliente, y
  - (b) con respecto a Qualtrics: (i) el Servicio en la nube, la Documentación, los Materiales en la nube y los Análisis en virtud de la Sección 3.5, y (ii) la información relativa a la investigación y el desarrollo, las ofertas de productos, los precios y la disponibilidad de Qualtrics.
  - (c) La Información confidencial de Qualtrics o del Cliente también incluye la información que la parte que la divulga protege contra la divulgación sin restricciones a otros que (i) la parte reveladora o sus representantes designan como confidencial en el momento de la divulgación, o (ii) debería entenderse razonablemente como confidencial dada la naturaleza de la información y las circunstancias que rodean su divulgación.
- 1.8 **"Servicios de consultoría"** se refiere a los servicios profesionales, como la implementación, la configuración, el desarrollo personalizado y la formación, realizados por los empleados o subcontratistas de Qualtrics, tal y como se describe en cualquier Formulario de pedido y que se rigen por el Complemento para Servicios de consultoría o un acuerdo similar.
- 1.9 **"Datos del cliente"** significa cualquier contenido, material, datos e información que los Usuarios autorizados ingresen al sistema de producción de un Servicio en la nube o que el Cliente derive de su uso y almacene en el Servicio en la nube (por ejemplo, informes específicos del Cliente). Los Datos del cliente y sus derivados no incluirán la Información confidencial de Qualtrics.
- 1.10 **"Documentación"** se refiere a la documentación técnica y funcional de Qualtrics vigente en ese momento, así como a cualquier descripción de funciones y responsabilidades, si procede, para el Servicio en la nube que se pone a disposición del Cliente con el Servicio en la nube.
- 1.11 **"Formulario de pedido"** significa el documento de pedido de un Servicio en la nube que hace referencia a los TCG.
- 1.12 **"Políticas de Qualtrics"** se refiere a las directrices y políticas operativas aplicadas por Qualtrics para proporcionar y brindar soporte al Servicio en la nube, tal y como se incorpora en un Formulario de pedido.
- 1.13 **"Plazo de suscripción"** es el plazo de una suscripción al Servicio en la nube identificado en el Formulario de pedido aplicable, incluidas todas las renovaciones.

- 1.14 **"Complemento"** hace referencia, según corresponda, a los términos y condiciones complementarios que se aplican al Servicio en la nube y que se incorporan a un Formulario de pedido.
- 1.15 **"Métrica de uso"** es el estándar de medida para determinar el uso permitido y calcular las tarifas adeudadas por un Servicio en la nube según lo establecido en un Formulario de pedido.

**LAS PARTES CELEBRAN EL PRESENTE ACUERDO A PARTIR DE LA ÚLTIMA FECHA DE FIRMA ("FECHA DE ENTRADA EN VIGOR DE LOS TCG").**

<b>CLIENTE:</b>	<b>QUALTRICS, LLC</b>
<b>Por:</b>	<b>Por:</b>
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre:</b>
<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

**Anexo A**  
**Acuerdo de procesamiento de datos**

**ACUERDO DE PROCESAMIENTO DE DATOS PERSONALES PARA LOS SERVICIOS EN LA NUBE  
DE QUALTRICS**

**El presente apéndice sobre el procesamiento de datos ("APD") se celebra**

**ENTRE**

**(1) el Cliente; y**

**(2) Qualtrics.**

**1. ANTECEDENTES**

**1.1 Objeto y aplicación.** Este documento se incorpora al Acuerdo y forma parte de un contrato escrito (incluso en formato electrónico) entre Qualtrics y el Cliente. Este APD se aplica a los Datos personales procesados por Qualtrics y sus Subprocesadores en relación con su prestación del Servicio en la nube. Este APD no se aplica a los entornos no productivos del Servicio en la nube si dichos entornos son puestos a disposición por Qualtrics, y el Cliente no almacenará Datos personales en dichos entornos.

**1.2 Estructura.** Los Apéndices 1 y 2 se incorporan a este APD y forman parte de él. En ellos se establece el objeto acordado, la naturaleza y la finalidad del procesamiento, el tipo de datos personales, las categorías de titulares de datos y las medidas técnicas y organizativas aplicables.

**1.3 RGPD.** Qualtrics y el Cliente acuerdan que es responsabilidad de cada parte revisar y adoptar los requisitos impuestos a los Controladores y Procesadores por el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 ("**RGPD**"), en particular con respecto a los Artículos 28 y 32 a 36 del RGPD, si y en la medida en que sean aplicables a los Datos personales del Cliente/Controladores que se procesan en virtud del APD. A título ilustrativo, el Apéndice 3 enumera los requisitos pertinentes del RGPD y las secciones correspondientes del presente APD.

**1.4 Gobernanza.** Qualtrics actúa como Procesador y el Cliente y las entidades a las que permite utilizar el Servicio en la nube actúan como Controladores en virtud del APD. El Cliente actúa como único punto de contacto y es el único responsable de obtener todas las autorizaciones, consentimientos y permisos pertinentes para el procesamiento de los Datos personales de conformidad con este APD, incluida, cuando proceda, la aprobación de los Controladores para utilizar Qualtrics como Procesador. Cuando el Cliente proporcione autorizaciones, consentimientos, instrucciones o permisos, estos se proporcionan no solo en nombre del Cliente, sino también en nombre de cualquier otro Controlador que utilice el Servicio en la nube. Cuando Qualtrics informe o notifique al Cliente, dicha información o notificación se considerará recibida por los Controladores autorizados por el Cliente a utilizar el Servicio en la nube y será responsabilidad del Cliente remitir dicha información y notificaciones a los Controladores correspondientes.

**2. SEGURIDAD DEL PROCESAMIENTO**

**2.1 Medidas técnicas y organizativas adecuadas.** Qualtrics ha implementado y aplicará las medidas técnicas y organizativas establecidas en el [Apéndice 2](#). El Cliente ha revisado dichas medidas y acepta que, en lo que respecta al Servicio en la nube seleccionado por el Cliente en el Formulario de pedido, las medidas son adecuadas teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costos de implementación, la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del procesamiento de los Datos personales.

**2.2 Cambios.** Qualtrics aplica las medidas técnicas y organizativas establecidas en el Apéndice 2 a toda la base de clientes de Qualtrics alojados en el mismo Centro de datos y que reciben el mismo Servicio en la nube. Qualtrics puede cambiar las medidas establecidas en el Apéndice 2 en cualquier momento y sin previo aviso, siempre que mantenga un nivel de seguridad comparable o superior. Las medidas individuales pueden ser sustituidas por nuevas medidas

que sirvan para el mismo propósito sin disminuir el nivel de seguridad que protege los Datos personales.

### **3. OBLIGACIONES DE QUALTRICS**

- 3.1 **Instrucciones del Cliente.** Qualtrics procesará los Datos personales únicamente de acuerdo con las instrucciones documentadas del Cliente. El Acuerdo (incluido este APD) constituye dichas instrucciones iniciales documentadas y cada uso del Servicio en la nube constituye entonces otras instrucciones. Qualtrics se esforzará razonablemente por seguir cualquier otra instrucción del Cliente, siempre y cuando así lo exija la Ley de Protección de Datos, sea técnicamente factible y no requiera cambios en el Servicio en la nube. Si se aplica alguna de las excepciones mencionadas anteriormente, o Qualtrics no puede cumplir con una instrucción o considera que una instrucción infringe la Ley de Protección de Datos, Qualtrics notificará inmediatamente al Cliente (por correo electrónico).
- 3.2 **Procesamiento por requisito legal.** Qualtrics también podrá procesar los Datos personales cuando así lo exija la legislación aplicable. En tal caso, Qualtrics informará al Cliente de dicho requisito legal antes del procesamiento, a menos que dicha ley prohíba dicha información por motivos importantes de interés público.
- 3.3 **Personal.** Para el procesamiento de los Datos personales, Qualtrics y sus Subprocesadores solo concederán acceso al personal autorizado que se haya comprometido a la confidencialidad. Qualtrics y sus Subprocesadores capacitarán regularmente al personal que tenga acceso a los Datos personales en las medidas de seguridad y privacidad de datos aplicables.
- 3.4 **Cooperación.** A pedido del Cliente, Qualtrics cooperará razonablemente con el Cliente y los Controladores en la gestión de las solicitudes de los Titulares de datos o de las autoridades reguladoras en relación con el procesamiento de Datos personales por parte de Qualtrics o con cualquier Violación de datos personales. Qualtrics notificará al Cliente tan pronto como sea razonablemente posible sobre cualquier solicitud que haya recibido de un Titular de datos en relación con el procesamiento de Datos personales, sin responder por sí mismo a dicha solicitud sin instrucciones adicionales del Cliente, si es el caso. Qualtrics proporcionará una funcionalidad que apoye la capacidad del Cliente para corregir o eliminar los Datos personales del Servicio en la nube, o restringir su procesamiento de acuerdo con la Ley de Protección de Datos. Cuando no se proporcione dicha funcionalidad, Qualtrics corregirá o eliminará los Datos personales, o restringirá su procesamiento, de acuerdo con las instrucciones del Cliente y la Ley de Protección de Datos.
- 3.5 **Notificación de la violación de Datos personales.** Qualtrics notificará al Cliente sin demora indebida después de tener conocimiento de cualquier Violación de los datos personales y proporcionará la información razonable que posea para ayudar al Cliente a cumplir con sus obligaciones de informar sobre una Violación de datos personales, tal como lo exige la Ley de Protección de Datos. Qualtrics podrá proporcionar dicha información en partes a medida que esté disponible. Dicha notificación no se considerará ni se interpretará como una admisión de culpa o responsabilidad por parte de Qualtrics.
- 3.6 **Evaluación del impacto de la protección de datos.** Si, de conformidad con la Ley de Protección de Datos, el Cliente (o sus Controladores) deben realizar una evaluación de impacto de la protección de datos o una consulta previa con un regulador, a petición del Cliente, Qualtrics proporcionará los documentos que generalmente están disponibles para el Servicio en la nube (por ejemplo, este APD, el Acuerdo, los informes de auditoría o las certificaciones). Cualquier asistencia adicional deberá ser acordada mutuamente entre las Partes.

### **4. EXPORTACIÓN Y ELIMINACIÓN DE DATOS**

- 4.1 **Exportación y recuperación por parte del Cliente.** Durante el Plazo de suscripción y con sujeción al Acuerdo, el Cliente puede acceder a sus Datos personales en cualquier momento. El Cliente puede exportar y recuperar sus Datos personales en un formato estándar. La exportación y recuperación pueden estar sujetas a limitaciones técnicas, en cuyo caso Qualtrics y el Cliente encontrarán un método razonable para permitir el acceso del Cliente a los Datos personales.
- 4.2 **Eliminación.** Antes de que expire el Plazo de suscripción, el Cliente deberá utilizar las herramientas de exportación de autoservicio de Qualtrics (según estén disponibles) para realizar una exportación final de los Datos personales del Servicio en la nube (que constituirá una "devolución" de los Datos personales). Al finalizar el Plazo de suscripción, el Cliente dará

instrucciones a Qualtrics para que elimine los Datos personales que permanezcan en los servidores que alojan el Servicio en la nube en un plazo razonable de acuerdo con la Ley de Protección de Datos (que no debe superar los seis meses), a menos que la legislación aplicable exija su conservación.

## **5. CERTIFICACIONES Y AUDITORÍAS**

5.1 **Auditoría del Cliente.** El Cliente o su auditor independiente razonablemente aceptable para Qualtrics (que no incluirá a ningún auditor externo que sea competidor de Qualtrics o que no esté debidamente cualificado o sea independiente) podrá auditar el entorno de control y las prácticas de seguridad de Qualtrics en relación con los Datos personales procesados por Qualtrics únicamente si:

- (a) Qualtrics no ha aportado pruebas suficientes de su cumplimiento de las medidas técnicas y organizativas que protegen los sistemas de producción del Servicio en la nube mediante el aporte de (i) una certificación en cuanto al cumplimiento de la norma ISO 27001 u otras normas (alcance definido en el certificado); o (ii) un informe válido de atestación ISAE3402 o ISAE3000 u otro informe de atestación SOC1-3. A petición del Cliente, los informes de auditoría o las certificaciones ISO están disponibles a través del auditor externo o de Qualtrics;
- (b) se ha producido una Violación de datos personales;
- (c) la autoridad de protección de datos del Cliente solicita formalmente una auditoría; o
- (d) la Ley de Protección de Datos obligatoria otorga al Cliente un derecho de auditoría directa y establece que el Cliente solo deberá realizar una auditoría en cada período de doce meses, a menos que la Ley de Protección de Datos obligatoria exija auditorías más frecuentes.

5.2 **Auditoría de otro Controlador.** Cualquier otro Controlador puede auditar el entorno de control y las prácticas de seguridad de Qualtrics relevantes para los Datos personales procesados por Qualtrics de acuerdo con la Sección 5.1 únicamente si alguno de los casos establecidos en la Sección 5.1 se aplica a dicho otro Controlador. Dicha auditoría debe ser realizada a través y por el Cliente, tal y como se establece en la Sección 5.1, a menos que la auditoría deba ser realizada por el otro Controlador en virtud de la Ley de Protección de Datos. Si varios Controladores cuyos Datos personales son procesados por Qualtrics en virtud del Acuerdo requieren una auditoría, el Cliente utilizará todos los medios razonables para combinar las auditorías y evitar auditorías múltiples.

5.3 **Alcance de la auditoría.** El Cliente deberá notificar cualquier auditoría con un mínimo de sesenta días de antelación, a menos que la Ley de Protección de Datos obligatoria o una autoridad de protección de datos competente exija una notificación más breve. La frecuencia y el alcance de las auditorías se acordarán mutuamente entre las partes, actuando de forma razonable y de buena fe. Las auditorías del Cliente tendrán un límite de tiempo máximo de tres días hábiles. Más allá de estas restricciones, las partes utilizarán certificaciones actuales u otros informes de auditoría para evitar o minimizar las auditorías repetitivas. El Cliente proporcionará los resultados de cualquier auditoría a Qualtrics.

5.4 **Costo de las auditorías.** El Cliente se hará cargo de los gastos de cualquier auditoría, a menos que dicha auditoría revele un incumplimiento sustancial del presente APD por parte de Qualtrics, en cuyo caso Qualtrics se hará cargo de sus propios gastos de auditoría. Si una auditoría determina que Qualtrics ha incumplido sus obligaciones en virtud del APD, Qualtrics subsanará inmediatamente el incumplimiento a su propio cargo.

## **6. SUBPROCESADORES**

6.1 **Uso permitido.** Qualtrics cuenta con una autorización general para subcontratar el procesamiento de Datos personales a Subprocesadores, siempre que:

- (a) Qualtrics contrate a los Subprocesadores en virtud de un contrato escrito (incluso en formato electrónico) que sea coherente con los términos de este Acuerdo de protección de datos en relación con el procesamiento de los Datos personales por parte del Subprocesador. Qualtrics será responsable de cualquier incumplimiento por parte del Subprocesador de acuerdo con los términos de este Acuerdo;
- (b) Qualtrics evalúe las prácticas de seguridad, privacidad y confidencialidad de un Subprocesador antes de su selección para establecer que puede proporcionar el nivel de protección de los Datos personales requerido por este APD; y

- (c) Qualtrics publique la lista de Subprocesadores existentes en la fecha de entrada en vigor del Acuerdo o la ponga a disposición del Cliente, previa solicitud, incluido el nombre, la dirección y la función de cada Subprocesador que Qualtrics utiliza para prestar el Servicio en la nube.

6.2 **Nuevos Subprocesadores.** El uso de Subprocesadores por parte de Qualtrics queda a su discreción, siempre que:

- (a) Qualtrics informe al Cliente con antelación (por correo electrónico o mediante una publicación en el Servicio en la nube) cualquier adición o sustitución prevista en la lista de Subprocesadores, incluido el nombre, la dirección y la función del nuevo Subprocesador; y
- (b) el Cliente pueda oponerse a dichos cambios según lo establecido en la Sección 6.3.

6.3 **Objeciones a los nuevos Subprocesadores.**

- (a) Si el Cliente tiene un motivo legítimo en virtud de la Ley de Protección de Datos para oponerse al procesamiento de Datos personales por parte de los nuevos Subprocesadores, el Cliente podrá rescindir el Acuerdo (limitado al Servicio en la nube para el que se pretende utilizar al nuevo Subprocesador) mediante una notificación por escrito a Qualtrics. Dicha rescisión entrará en vigor en el momento que determine el Cliente, que no será más tarde de treinta días a partir de la fecha de la notificación de Qualtrics al Cliente informándole del nuevo Subprocesador. Si el Cliente no rescinde el contrato en este plazo de treinta días, se considerará que ha aceptado al nuevo Subprocesador.
- (b) Dentro del período de treinta días a partir de la fecha de la notificación de Qualtrics al Cliente informando del nuevo Subprocesador, el Cliente puede solicitar que las partes se reúnan de buena fe para discutir una solución a la objeción. Dichas conversaciones no ampliarán el plazo de rescisión y no afectarán el derecho de Qualtrics a utilizar el nuevo Subprocesador o Subprocesadores una vez transcurrido el plazo de treinta días.
- (c) Cualquier rescisión en virtud de la presente Sección 6.3 se considerará sin incumplimiento por parte de cualquiera de las partes y estará sujeta a los términos del Acuerdo.

6.4 **Sustitución de emergencia.** Qualtrics podrá sustituir a un Subprocesador sin previo aviso cuando el motivo del cambio esté fuera del control razonable de Qualtrics y se requiera una rápida sustitución por motivos de seguridad u otros motivos urgentes. En este caso, Qualtrics informará al Cliente del Subprocesador sustituto lo antes posible tras su nombramiento. La Sección 6.3 se aplica en consecuencia.

## **7. PROCESAMIENTO INTERNACIONAL**

7.1 **Condiciones para el procesamiento internacional.** Qualtrics tendrá derecho a procesar los Datos personales, incluso mediante el uso de Subprocesadores, de acuerdo con este APD fuera del país en el que se encuentra el Cliente, según lo permitido por la Ley de Protección de Datos.

7.2 **Cláusulas contractuales estándar.** Cuando (i) los Datos personales de un Controlador con sede en el EEE o en Suiza sean procesados en un país fuera del EEE, Suiza y cualquier país, organización o territorio reconocido por la Unión Europea como país seguro con un nivel adecuado de protección de datos en virtud del Art. 45 del RGPD, o cuando (ii) los Datos personales de otro Controlador se procesan internacionalmente y dicho procesamiento internacional requiere un medio de adecuación en virtud de las leyes del país del Controlador y los medios de adecuación requeridos pueden cumplirse mediante la celebración de Cláusulas contractuales estándar, entonces:

- (a) Qualtrics y el Cliente suscriben las Cláusulas contractuales estándar;
- (b) el Cliente suscribe las Cláusulas contractuales estándar con cada Subprocesador pertinente de la siguiente manera: (i) el Cliente se adhiere a las Cláusulas contractuales estándar suscritas por Qualtrics y el Subprocesador como titular independiente de derechos y obligaciones ("Modelo de adhesión") o, (ii) el Subprocesador (representado por Qualtrics) suscribe las Cláusulas contractuales estándar con el Cliente ("Modelo de poder"). El Modelo de poder se aplicará siempre y cuando Qualtrics haya confirmado expresamente que un Subprocesador puede acogerse a él a través de la lista de Subprocesadores proporcionada en la Sección 6.1(c), o de una notificación al Cliente; u
- (c) otros Controladores cuyo uso de los Servicios en la nube haya sido autorizado por el Cliente en virtud del Acuerdo también podrán suscribir Cláusulas contractuales estándar con Qualtrics o los Subprocesadores correspondientes de la misma manera que el Cliente, de conformidad con las Secciones 7.2(a) y (b) anteriores. En tal caso, el Cliente suscribirá las Cláusulas contractuales estándar en nombre de los demás Controladores.

7.3 **Relación de las Cláusulas contractuales estándar con el Acuerdo.** Nada de lo dispuesto en el Acuerdo se interpretará de manera que prevalezca sobre cualquier cláusula contradictoria de las Cláusulas contractuales estándar. Para evitar dudas, cuando el presente APD especifique además normas de auditoría y subprocesamiento en las Secciones 5 y 6, dichas especificaciones se aplicarán también en relación con las Cláusulas contractuales estándar.

7.4 **Derecho aplicable a las Cláusulas contractuales estándar.** Las Cláusulas contractuales estándar se regirán por la legislación del país en el que esté constituido el correspondiente Controlador.

## **8. DOCUMENTACIÓN; REGISTROS DE PROCESAMIENTO**

Cada una de las partes es responsable del cumplimiento de sus requisitos de documentación, en particular del mantenimiento de los registros de procesamiento cuando así lo exija la Ley de Protección de Datos. Cada una de las partes asistirá razonablemente a la otra en sus requisitos de documentación, incluido el suministro de la información que la otra parte necesita solicitada de manera razonable por la otra parte (como el uso de un sistema electrónico), con el fin de permitir a la otra parte cumplir con cualquier obligación relacionada con el mantenimiento de registros de procesamiento.

## **9. DEFINICIONES**

Los términos en mayúsculas no definidos en el presente documento tendrán el significado que se les da en el Acuerdo.



- 9.1 **"Controlador"** es la persona física o jurídica, autoridad pública, agencia u otro organismo que, solo o conjuntamente con otros, determina los fines y los medios del procesamiento de los Datos personales; a los efectos del presente APD, cuando el Cliente actúe como procesador para otro controlador, se considerará, en relación con Qualtrics, como un Controlador adicional e independiente con los respectivos derechos y obligaciones del controlador en virtud del presente APD.
- 9.2 **"Centro de datos"** es la ubicación en la que se aloja la instancia de producción del Servicio en la nube para el Cliente en la región acordada en un Formulario de pedido.
- 9.3 **"Ley de Protección de Datos"** es la legislación aplicable que protege los derechos y libertades fundamentales de las personas y su derecho a la privacidad con respecto al procesamiento de Datos personales en virtud del Acuerdo (e incluye, en lo que respecta a la relación entre las partes en relación con el procesamiento de Datos personales por parte de Qualtrics en nombre del Cliente, el RGPD como norma mínima, independientemente de si los Datos personales están sujetos al RGPD o no).
- 9.4 **"Titular de datos"** es una persona física identificada o identificable según la definición de la Ley de Protección de Datos.
- 9.5 **"EEE"** es el Espacio Económico Europeo, es decir, los Estados miembros de la Unión Europea junto con Islandia, Liechtenstein y Noruega.
- 9.6 **"Datos personales"** es cualquier información relativa a un Titular de datos que esté protegida por la Ley de Protección de Datos. A los efectos del APD, incluye únicamente los Datos personales que (i) sean ingresados por el Cliente o sus Usuarios autorizados o se deriven de su uso del Servicio en la nube, o (ii) sean suministrados a Qualtrics o a sus Subprocesadores o se acceda a ellos con el fin de proporcionar soporte en virtud del Acuerdo. Los Datos personales son un subconjunto de los Datos del cliente (tal y como se define en el Acuerdo).
- 9.7 **"Violación de datos personales"** hace referencia a una (1) destrucción accidental o ilegal, pérdida, alteración, divulgación no autorizada o acceso no autorizado de terceros a los Datos personales, o (2) un incidente similar que involucre Datos personales, en cada caso para el cual un Controlador está obligado en virtud de la Ley de Protección de Datos a proporcionar una notificación a las autoridades competentes de protección de datos o a los Titulares de datos.
- 9.8 **"Procesador"** es una persona física o jurídica, autoridad pública, agencia u otro organismo que procese Datos personales en nombre del controlador, ya sea directamente como procesador de un controlador o indirectamente como subprocesador que procese Datos personales en nombre del controlador.
- 9.9 **"Cláusulas contractuales estándar"** o a veces también denominadas "Cláusulas modelo de la UE" hacen referencia a las (Cláusulas contractuales estándar (procesadores)) o cualquier versión posterior publicada por la Comisión Europea (que se aplicará automáticamente). Las Cláusulas contractuales estándar vigentes en la fecha de entrada en vigor del Acuerdo se adjuntan como el Apéndice 4.
- 9.10 **"Subprocesador"** hace referencia a los afiliados de Qualtrics y los terceros contratados por Qualtrics en relación con el Servicio en la nube y que procesan los Datos personales de acuerdo con este APD.

## **Apéndice 1 del APD y, si procede, las Cláusulas contractuales estándar**

### **Exportador de datos**

El Exportador de datos es el Cliente que se suscribió a un Servicio en la nube que permite a los Usuarios autorizados introducir, modificar, utilizar, eliminar o procesar de otro modo los Datos personales. Si el Cliente permite que otros Controladores utilicen también el Servicio en la nube, estos otros Controladores son también Exportadores de datos.

### **Importador de datos**

Qualtrics y sus Subprocesadores proporcionan el Servicio en la nube que incluye el siguiente soporte:

Qualtrics y sus Afiliados dan soporte a los centros de datos del Servicio en la nube de forma remota desde las ubicaciones de Qualtrics especificadas en el Libro Blanco de Seguridad de Qualtrics (que está disponible a solicitud). El soporte incluye:

- supervisión del Servicio en la nube;
- copia de seguridad y restauración de los Datos del cliente almacenados en el Servicio en la nube;
- publicación y desarrollo de correcciones y actualizaciones del Servicio en la nube;
- supervisión, resolución de problemas y administración de la infraestructura y la base de datos subyacentes del Servicio en la nube;
- supervisión de la seguridad, apoyo a la detección de intrusos en la red y pruebas de penetración.

Qualtrics y sus Afiliados brindan soporte cuando un Cliente lo solicita porque el Servicio en la nube no está disponible o no funciona como se esperaba para algunos o todos los Usuarios autorizados. Qualtrics responde a las llamadas telefónicas y resuelve problemas básicos, y gestiona los tickets de soporte en un sistema de seguimiento que es independiente de la instancia de producción del Servicio en la nube.

### **Titulares de datos**

El Exportador de datos es el único que determina las categorías de los Titulares de datos, que pueden incluir: empleados, contratistas, socios comerciales u otras personas que tengan Datos personales almacenados en el Servicio en la nube.

### **Categorías de datos**

El Cliente es el único que determina las categorías de datos por Servicio en la nube suscrito. El Cliente puede configurar los campos de datos durante la implementación del Servicio en la nube o según lo dispuesto por el Servicio en la nube. Los Datos personales transferidos suelen estar relacionados con las siguientes categorías de datos: nombre, números de teléfono, dirección de correo electrónico, zona horaria, datos de dirección, datos de acceso/uso/autorización del sistema, nombre de la empresa, datos del acuerdo, datos de facturación, además de cualquier dato específico de la aplicación que los Usuarios autorizados ingresen en el Servicio en la nube.

### **Categorías de datos especiales (si procede)**

Los Datos personales transferidos se refieren a las siguientes categorías especiales de datos: según lo establecido en el Acuerdo (incluido el Formulario de pedido) si lo hubiera.

### **Operaciones/Fines del procesamiento**

Los Datos personales transferidos están sujetos a las siguientes actividades básicas de procesamiento:

- el uso de los Datos personales para configurar, operar, supervisar y proporcionar el Servicio en la nube (incluido el Soporte operativo y técnico);
- la prestación de servicios;
- la comunicación a los Usuarios autorizados;
- el almacenamiento de Datos personales en Centros de datos dedicados (arquitectura multiarrendamiento);
- la carga de cualquier corrección o actualización en el Servicio en la nube;
- la copia de seguridad de los Datos personales;

- el procesamiento informático de los Datos personales, incluida la transmisión, la recuperación y el acceso a los datos;
- el acceso a la red para permitir la transferencia de Datos personales;
- la ejecución de las instrucciones del Cliente de conformidad con el Acuerdo.

## **Apéndice 2 del APD y, si procede, las Cláusulas contractuales estándar: medidas técnicas y organizativas**

### **1. MEDIDAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS**

Las siguientes secciones definen las medidas técnicas y organizativas actuales de Qualtrics. Qualtrics puede modificarlas en cualquier momento sin previo aviso siempre que mantenga un nivel de seguridad comparable o superior. Las medidas individuales pueden ser sustituidas por nuevas medidas que sirvan para el mismo propósito sin disminuir el nivel de seguridad que protege los Datos personales.

**1.1 Control de acceso físico.** Se impide que personas no autorizadas accedan físicamente a los locales, edificios o salas donde se encuentran los sistemas de procesamiento de datos que procesan o utilizan Datos personales.

#### Medidas:

- Qualtrics protege sus activos e instalaciones utilizando los medios adecuados conforme a la Política de seguridad de Qualtrics.
- En general, los edificios se aseguran mediante sistemas de control de acceso (por ejemplo, sistema de acceso con tarjeta inteligente).
- Como requisito mínimo, los puntos de entrada más exteriores del edificio deben estar equipados con un sistema de llaves certificado que incluya una gestión de llaves moderna y activa.
- Según la clasificación de seguridad, los edificios, las zonas individuales y los locales circundantes pueden estar protegidos además por medidas adicionales. Entre ellas se encuentran los perfiles de acceso específicos, la videovigilancia, los sistemas de alarma contra intrusos y los sistemas biométricos de control de acceso.
- Los derechos de acceso se conceden a las personas autorizadas de forma individual según las medidas de control de acceso al sistema y a los datos (véanse las Secciones 1.2 y 1.3 a continuación). Esto también se aplica al acceso de los visitantes. Los invitados y visitantes a los edificios de Qualtrics deben registrar sus nombres en la recepción y deben estar acompañados por personal autorizado de Qualtrics.
- Los empleados de Qualtrics y el personal externo deben llevar sus tarjetas de identificación en todos los lugares de Qualtrics.

#### Medidas adicionales para los Centros de datos:

- Todos los Centros de datos se adhieren a estrictos procedimientos de seguridad aplicados por guardias, cámaras de vigilancia, detectores de movimiento, mecanismos de control de acceso y otras medidas para evitar que los equipos y las instalaciones del Centro de datos se vean comprometidos. Solo los representantes autorizados tienen acceso a los sistemas y la infraestructura dentro de las instalaciones del Centro de datos. Para proteger su correcto funcionamiento, los equipos de seguridad física (por ejemplo, sensores de movimiento, cámaras, etc.) se someten a un mantenimiento periódico.
- Qualtrics y todos los proveedores de Centros de datos de terceros registran los nombres y las horas del personal autorizado que entra en las áreas privadas de Qualtrics dentro de los Centros de datos.

**1.2 Control de acceso al sistema.** Se debe impedir que los sistemas de procesamiento de datos utilizados para prestar el Servicio en la nube se utilicen sin autorización.

#### Medidas:

- Se utilizan múltiples niveles de autorización cuando se concede acceso a sistemas sensibles, incluidos los que almacenan y procesan Datos personales. Las autorizaciones se gestionan a través de procesos definidos de acuerdo con la Política de seguridad de Qualtrics.
- Todo el personal accede a los sistemas de Qualtrics con un identificador único (ID de usuario).
- Qualtrics cuenta con procedimientos para que los cambios de autorización solicitados se apliquen únicamente de acuerdo con la Política de seguridad de Qualtrics (por ejemplo, no se conceden derechos sin autorización). En caso de que el personal abandone la empresa, se revocan sus derechos de acceso.

- Qualtrics ha establecido una política de contraseñas que prohíbe compartirlas, regula las respuestas a la divulgación de contraseñas y exige que se cambien las contraseñas con regularidad y que se modifiquen las contraseñas predeterminadas. Se asignan identificadores de usuario personalizados para la autenticación. Todas las contraseñas deben cumplir unos requisitos mínimos definidos y se almacenan de forma encriptada. En el caso de las contraseñas de dominio, el sistema obliga a cambiarlas cada seis meses en cumplimiento de los requisitos de las contraseñas complejas. Cada computadora dispone de un salvapantallas protegido por contraseña.
- La red de la empresa está protegida de la red pública mediante cortafuegos.
- Qualtrics utiliza software antivirus actualizado en los puntos de acceso a la red de la empresa (para las cuentas de correo electrónico), así como en todos los servidores de archivos y en todas las estaciones de trabajo.
- La gestión de los parches de seguridad se implementa para proporcionar un despliegue regular y periódico de actualizaciones de seguridad. El acceso remoto completo a la red corporativa y a la infraestructura crítica de Qualtrics está protegido por una autenticación fuerte.

**1.3 Control de acceso a los datos.** Las personas autorizadas a utilizar los sistemas de procesamiento de datos solo cuentan con acceso a los Datos personales a los que tienen derecho a acceder, y no se debe leer, copiar, modificar o eliminar los Datos personales sin autorización en el curso del procesamiento, uso y almacenamiento.

Medidas:

- Como parte de la Política de seguridad de Qualtrics, los Datos personales requieren al menos el mismo nivel de protección que la información "confidencial" según la norma de Clasificación de la información de Qualtrics.
- El acceso a los Datos personales se concede en función de la necesidad de conocerlos. El personal tiene acceso a la información que necesita para cumplir con su deber. Qualtrics utiliza conceptos de autorización que documentan los procesos de concesión y las funciones asignadas por cuenta (ID de usuario). Todos los Datos del cliente están protegidos de acuerdo con la Política de seguridad de Qualtrics.
- Todos los servidores de producción funcionan en los Centros de datos o en salas de servidores seguras. Las medidas de seguridad que protegen las aplicaciones que procesan Datos personales se comprueban regularmente. Para ello, Qualtrics realiza controles de seguridad internos y externos y pruebas de penetración en sus sistemas informáticos.
- Una norma de seguridad de Qualtrics regula cómo se eliminan o destruyen los datos y los soportes de datos una vez que ya no son necesarios.

**1.4 Control de la transmisión de datos.** Salvo en la medida en que sea necesario para la prestación de los Servicios en la nube de conformidad con el Acuerdo, no se deben leer, copiar, modificar o eliminar los Datos personales sin autorización durante la transferencia. Cuando los soportes de datos se transportan físicamente, se implementan medidas adecuadas en Qualtrics para proporcionar los niveles de servicio acordados (por ejemplo, encriptación y contenedores revestidos de plomo).

Medidas:

- Los Datos personales que se transfieren a través de las redes internas de Qualtrics están protegidos de acuerdo con la Política de seguridad de Qualtrics.
- Cuando se transfieren datos entre Qualtrics y sus clientes, las medidas de protección de los Datos personales transferidos se acuerdan mutuamente y forman parte del acuerdo correspondiente. Esto se aplica tanto a la transferencia de datos física como a la basada en la red. En cualquier caso, el Cliente asume la responsabilidad de cualquier transferencia de datos una vez que está fuera de los sistemas controlados por Qualtrics (por ejemplo, los datos que se transmiten fuera del cortafuegos del Centro de datos de Qualtrics).

**1.5 Control de la entrada de datos.** Será posible examinar retrospectivamente y establecer si los Datos personales se introdujeron, modificaron o eliminaron de los sistemas de procesamiento de datos de Qualtrics y quién lo hizo.

Medidas:

- Qualtrics solo permite que el personal autorizado acceda a los Datos personales en la medida en que lo requiera el desempeño de su función.
- Qualtrics ha implementado un sistema de registro para la introducción, modificación y eliminación o bloqueo de Datos personales por parte de Qualtrics o sus subprocesadores dentro del Servicio en la nube en la medida en que sea técnicamente posible.

**1.6 Control del trabajo.** Los Datos personales que se procesan por encargo (es decir, los Datos personales que se procesan en nombre de un cliente) se procesan únicamente de conformidad con el Acuerdo y las instrucciones relacionadas del cliente.

Medidas:

- Qualtrics utiliza controles y procesos para supervisar el cumplimiento de los contratos entre Qualtrics y sus clientes, subprocesadores u otros proveedores de servicios.
- Como parte de la Política de seguridad de Qualtrics, los Datos personales requieren al menos el mismo nivel de protección que la información "confidencial" según la norma de Clasificación de la información de Qualtrics.
- Todos los empleados de Qualtrics y los subprocesadores contractuales u otros proveedores de servicios están obligados por contrato a respetar la confidencialidad de toda la información sensible, incluidos los secretos comerciales de los clientes y socios de Qualtrics.

**1.7 Control de disponibilidad.** Los Datos personales estarán protegidos contra la destrucción o pérdida accidental o no autorizada.

Medidas:

- Qualtrics emplea procesos regulares de copia de seguridad para proporcionar la restauración de los sistemas críticos para el negocio como y cuando sea necesario.
- Qualtrics utiliza sistemas de alimentación ininterrumpida (por ejemplo: UPS, baterías, generadores, etc.) para proteger la disponibilidad de energía en los Centros de datos.
- Qualtrics ha definido planes de contingencia empresarial para los procesos críticos para el negocio y puede ofrecer estrategias de recuperación de desastres para los Servicios críticos para el negocio, tal y como se establece con más detalle en la Documentación o se incorpora en el Formulario de pedido para el Servicio en la nube correspondiente.
- Los procesos y sistemas de emergencia se prueban regularmente.

**1.8 Control de separación de datos.**

Medidas:

- Qualtrics utiliza las capacidades técnicas del software desplegado (por ejemplo: multi tenencia, paisajes del sistema) para lograr la separación de datos entre los Datos personales originados por múltiples clientes.
- El Cliente (incluidos sus Controladores) solo tiene acceso a sus propios datos.

**1.9 Control de la integridad de los datos.** Los Datos personales permanecerán intactos, completos y actualizados durante las actividades de procesamiento.

Medidas:

Qualtrics ha implementado una estrategia de defensa de varios niveles como protección contra las modificaciones no autorizadas.

En particular, para implementar las secciones de control y medición descritas anteriormente, Qualtrics utiliza lo siguiente:

- cortafuegos;
- centro de monitoreo de seguridad;
- software antivirus;
- copia de seguridad y recuperación;
- pruebas de penetración externas e internas; y
- auditorías externas periódicas para probar las medidas de seguridad.

### Apéndice 3 del APD y, si procede, las Cláusulas contractuales estándar

El siguiente cuadro recoge los artículos pertinentes del RGPD y los términos correspondientes del APD a título meramente ilustrativo.

Artículo del RGPD	Sección del APD	Haga clic en el enlace para ver la sección
28(1)	2 y Apéndice 2	<a href="#">Seguridad del procesamiento y Apéndice 2, Medidas técnicas y organizativas.</a>
28(2), 28(3) (d) y 28(4)	6	<a href="#">SUBPROCESADORES</a>
28(3) frase 1	1.1 y Apéndice 1, 1.2	<a href="#">Objetivo y aplicación. Estructura.</a>
28(3) (a) y 29	3.1 y 3.2	<a href="#">Instrucciones del Cliente. Procesamiento sobre el requisito legal.</a>
28(3) (b)	3.3	<a href="#">Personal.</a>
28(3) (c) y 32	2 y Apéndice 2	<a href="#">Seguridad del procesamiento y Apéndice 2, Medidas técnicas y organizativas.</a>
28(3) (e)	3.4	<a href="#">Cooperación.</a>
28(3) (f) y 32 a 36	2 y Apéndice 2, 3.5, 3.6	<a href="#">Seguridad del procesamiento y Apéndice 2, Medidas técnicas y organizativas. Notificación de violaciones de datos personales. Evaluación del impacto de la protección de datos.</a>
28(3) (g)	4	<a href="#">Exportación y eliminación de datos</a>
28(3) (h)	5	<a href="#">CERTIFICACIONES Y AUDITORÍAS</a>
28 (4)	6	<a href="#">SUBPROCESADORES</a>
30	8	<a href="#">Documentación; registros de procesamiento</a>
46(2) (c)	7.2	Cláusulas contractuales estándar.

**Apéndice 4**  
**CLÁUSULAS CONTRACTUALES ESTÁNDAR (PROCESADORES)**

(De conformidad con la Decisión de la Comisión del 5 de febrero de 2010 (2010/87/UE))

A los efectos del Artículo 26( 2) de la Directiva 95/46/CE (o, después del 25 de mayo de 2018, Artículo 44 y siguientes del Reglamento 2016/79) para la transferencia de datos personales a procesadores establecidos en terceros países que no garantizan un nivel adecuado de protección de datos

**El Cliente también en nombre de los demás Controladores**  
(en las Cláusulas, denominado en lo sucesivo "exportador de datos")

y

**Qualtrics, LLC**  
(en las Cláusulas, denominado en lo sucesivo "importador de datos"),  
cada uno de ellos una "parte"; en conjunto, "las partes".

HAN ACORDADO las siguientes Cláusulas contractuales (las Cláusulas) con el fin de establecer las garantías adecuadas con respecto a la protección de la intimidad y de los derechos y libertades fundamentales de las personas para la transferencia por parte del exportador de datos al importador de los datos personales especificados en el Apéndice 1.

*Cláusula 1*  
**Definiciones**

A efectos de las Cláusulas:

- a) "datos personales", "categorías especiales de datos", "procesar/procesamiento", "controlador", "procesador", "titular de datos" y "autoridad de control" tendrán el mismo significado que en la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, del 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al procesamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos;
- b) "el exportador de datos" es el controlador que transfiere los datos personales;
- c) "el importador de datos" es el procesador que acepta recibir del exportador de datos los datos personales destinados al procesamiento en su nombre luego de la transferencia, de conformidad con sus instrucciones y con los términos de las Cláusulas, y que no está sujeto a un sistema de un tercer país que garantice una protección adecuada en el sentido del Artículo 25(1) de la Directiva 95/46/CE;
- d) "el subprocesador" es cualquier procesador contratado por el importador de datos o por cualquier otro subprocesador del importador de datos que acepte recibir del importador de datos o de cualquier otro subprocesador del importador de datos los datos personales destinados exclusivamente a las actividades de procesamiento que se llevarán a cabo por cuenta del exportador de datos después de la transferencia, de conformidad con sus instrucciones, los términos de las Cláusulas y los términos del subcontrato escrito;
- e) la "legislación aplicable en materia de protección de datos" es la legislación que protege los derechos y las libertades fundamentales de las personas y, en particular, su derecho a la intimidad con respecto al procesamiento de datos personales aplicable a un responsable del procesamiento en el Estado miembro en el que está establecido el exportador de datos;
- f) las "medidas de seguridad de índole técnica y organizativa" son las destinadas a proteger los datos personales contra la destrucción accidental o ilícita, la pérdida accidental, la alteración, la difusión o el acceso no autorizados, en particular cuando el procesamiento incluye la transmisión de datos por una red, y contra cualquier otra forma ilícita de procesamiento.



## *Cláusula 2*

### **Detalles de la transferencia**

Los detalles de la transferencia y, en particular, las categorías especiales de datos personales, cuando proceda, se especifican en el Apéndice 1, que forma parte integral de las Cláusulas.

## *Cláusula 3*

### **Cláusula de terceros beneficiarios**

1. El titular de datos podrá hacer valer frente al exportador de datos la presente Cláusula, Cláusula 4(b) a (i), Cláusula 5(a) a (e), y (g) a (j), Cláusula 6(1) y (2), Cláusula 7, Cláusula 8(2), y Cláusulas 9 a 12, como tercero beneficiario.

2. El titular de datos podrá hacer valer frente al importador de datos la presente Cláusula, Cláusula 5(a) a (e) y (g), Cláusula 6, Cláusula 7, Cláusula 8(2) y Cláusulas 9 a 12, en los casos en que el exportador de datos haya desaparecido de hecho o haya dejado de existir jurídicamente, a menos que una entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos por contrato o por ministerio de la ley, a raíz de lo cual asuma los derechos y obligaciones del exportador de datos, en cuyo caso el titular de datos podrá hacerlos valer frente a dicha entidad.

3. El titular de datos podrá hacer valer frente al subprocesador la presente Cláusula, Cláusula 5(a) a (e) y (g), Cláusula 6, Cláusula 7, Cláusula 8(2), y Cláusulas 9 a 12, en los casos en que tanto el exportador de datos como el importador de datos hayan desaparecido de hecho o hayan dejado de existir jurídicamente o se hayan declarado insolventes, a menos que cualquier entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones legales del exportador de datos por contrato o por ministerio de la ley, a raíz de lo cual asuma los derechos y obligaciones del exportador de datos, en cuyo caso el titular de datos puede hacerlos valer frente a dicha entidad. Dicha responsabilidad frente a terceros del subprocesador se limitará a sus propias operaciones de procesamiento en virtud de las Cláusulas.

4. Las partes no se oponen a que el titular de datos esté representado por una asociación u otro organismo si esta lo desea expresamente y si lo permite la legislación nacional.

## *Cláusula 4*

### **Obligaciones del exportador de datos**

El exportador de datos acepta y garantiza:

a) que el procesamiento, incluida la propia transferencia, de los datos personales se ha realizado y se seguirá realizando de conformidad con las disposiciones pertinentes de la legislación aplicable en materia de protección de datos (y, si es aplicable, se ha notificado a las autoridades competentes del Estado miembro en el que está establecido el exportador de datos) y no infringe las disposiciones pertinentes de dicho Estado;

(b) que ha brindado y brindará instrucciones, durante toda la duración de los servicios de procesamiento de datos personales, al importador de datos para que procese los datos personales transferidos únicamente en nombre del exportador de datos y de conformidad con la legislación aplicable en materia de protección de datos y las Cláusulas;

(c) que el importador de datos ofrecerá garantías suficientes en cuanto a las medidas de seguridad técnicas y organizativas especificadas en el Apéndice 2 de este contrato;

d) que, una vez evaluados los requisitos de la legislación aplicable en materia de protección de datos, las medidas de seguridad son adecuadas para proteger los datos personales contra la destrucción accidental o ilícita o contra la pérdida accidental, la alteración, la difusión o el acceso no autorizados, en particular cuando el procesamiento implica la transmisión de datos a través de una red, y contra cualquier otra forma ilícita de procesamiento, y que dichas medidas garantizan un nivel de seguridad adecuado a los riesgos que presenta el procesamiento y a la naturaleza de los datos que deben protegerse, habida cuenta del estado de la técnica y del costo de su aplicación;

- (e) que garantizará el cumplimiento de las medidas de seguridad;
- f) que, si la transferencia implica categorías especiales de datos, el titular de datos ha sido informada o lo será antes de la transferencia, o lo antes posible después de esta, acerca de que sus datos podrían ser transmitidos a un tercer país que no ofrece una protección adecuada en el sentido de la Directiva 95/46/CE;
- (g) remitir cualquier notificación recibida del importador de datos o de cualquier subprocesador de conformidad con la Cláusula 5(b) y la Cláusula 8(3) a la autoridad de control de la protección de datos, si el exportador de datos decide continuar la transferencia o levantar la suspensión;
- h) poner a disposición de los titulares de datos que lo soliciten una copia de las Cláusulas, con excepción del Apéndice 2, y una descripción resumida de las medidas de seguridad, así como una copia de cualquier contrato de servicios de subprocesamiento que deba realizarse de conformidad con las Cláusulas, a menos que las Cláusulas o el contrato contengan información comercial, en cuyo caso podrá eliminar dicha información comercial;
- (i) que, en caso de subprocesamiento, la actividad de procesamiento se lleve a cabo de conformidad con la Cláusula 11 por un subprocesador que ofrezca al menos el mismo nivel de protección de los datos personales y de los derechos del titular de datos que el importador de datos en virtud de las Cláusulas; y
- (j) que garantizará el cumplimiento de la Cláusula 4(a) a (i).

#### *Cláusula 5*

#### **Obligaciones del importador de datos**

El importador de datos acepta y garantiza:

- a) procesar los datos personales únicamente en nombre del exportador de datos y de conformidad con sus instrucciones y con las Cláusulas; si no puede cumplirlas por cualquier motivo, se compromete a informar sin demora al exportador de datos su incapacidad para cumplir, en cuyo caso el exportador de datos tiene derecho a suspender la transferencia de datos o rescindir el contrato;
- (b) que no tiene motivos para creer que la legislación que le es aplicable le impida cumplir las instrucciones recibidas del exportador de datos y sus obligaciones en virtud del contrato y que, en caso de que se produzca un cambio en dicha legislación que pueda tener un efecto adverso sustancial en las garantías y obligaciones previstas en las Cláusulas, notificará sin demora el cambio al exportador de datos tan pronto como tenga conocimiento de ello, en cuyo caso el exportador de datos tendrá derecho a suspender la transferencia de datos o rescindir el contrato;
- (c) que ha aplicado las medidas de seguridad técnicas y organizativas especificadas en el Apéndice 2 antes de procesar los datos personales transferidos;
- (d) que notificará sin demora al exportador de datos:
  - (i) cualquier solicitud legalmente vinculante de divulgación de los datos personales por parte de una autoridad policial, a menos que se prohíba lo contrario, como una prohibición en virtud del derecho penal para preservar la confidencialidad de una investigación policial;
  - (ii) cualquier acceso accidental o no autorizado; y
  - (iii) cualquier solicitud recibida directamente de los titulares de datos, sin responder a dicha solicitud, a menos que se le haya autorizado a hacerlo;

- (e) atender rápida y adecuadamente todas las consultas del exportador de datos relativas a su procesamiento de los datos personales objeto de la transferencia y acatar el consejo de la autoridad de control en relación con el procesamiento de los datos transferidos;
- f) a petición del exportador de datos, someter sus instalaciones de procesamiento de datos a una auditoría de las actividades de procesamiento contempladas en las cláusulas, que será realizada por el exportador de datos o por un organismo de inspección compuesto por miembros independientes y en posesión de las cualificaciones profesionales requeridas, sujetos a un deber de confidencialidad, seleccionados por el exportador de datos, en su caso, de acuerdo con la autoridad de control;
- g) poner a disposición del titular de datos que lo solicite una copia de las Cláusulas, o de cualquier contrato existente para el subprocesamiento, a menos que las Cláusulas o el contrato contengan información comercial, en cuyo caso podrá eliminar dicha información comercial, con la excepción del Apéndice 2, que se sustituirá por una descripción resumida de las medidas de seguridad en aquellos casos en que el titular de datos no pueda obtener una copia del exportador de datos;
- h) que, en caso de subprocesamiento, ha informado previamente al exportador de datos y ha obtenido su consentimiento previo por escrito;
- (i) que los servicios de procesamiento por parte del subprocesador se llevarán a cabo de conformidad con la Cláusula 11;
- (j) enviar sin demora al exportador de datos una copia de cualquier acuerdo de subprocesamiento que celebre en virtud de las Cláusulas.

#### *Cláusula 6* **Responsabilidad**

1. Las partes acuerdan que cualquier titular de datos que haya sufrido daños como resultado de cualquier incumplimiento de las obligaciones mencionadas en la Cláusula 3 o en la Cláusula 11 por parte de cualquier parte o subprocesador tiene derecho a recibir una compensación del exportador de datos por los daños sufridos.

2. Si un titular de datos no puede presentar un reclamo de indemnización de conformidad con el apartado 1 contra el exportador de datos, derivado del incumplimiento por parte del importador de datos o de su subprocesador de cualquiera de sus obligaciones mencionadas en la Cláusula 3 o en la Cláusula 11, porque el exportador de datos ha desaparecido de hecho o ha dejado de existir jurídicamente o se ha declarado insolvente, el importador de datos acepta que el titular de datos pueda presentar un reclamo contra el importador de datos como si fuera el exportador de datos, a menos que una entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones legales del exportador de datos por contrato o por ministerio de la ley, en cuyo caso el titular de datos podrá hacer valer sus derechos frente a dicha entidad.

El importador de datos no puede basarse en el incumplimiento de sus obligaciones por parte de un subprocesador para evitar sus propias responsabilidades.

3. Si el titular de datos no puede presentar un reclamo contra el exportador de datos o el importador de datos mencionados en los apartados 1 y 2, derivado del incumplimiento por el subprocesador de cualquiera de sus obligaciones mencionadas en la Cláusula 3 o en la Cláusula 11, porque tanto el exportador como el importador de datos han desaparecido de hecho o han dejado de existir jurídicamente o se han declarado insolventes, el subprocesador acepta que el titular de datos pueda presentar un reclamo contra el subprocesador con respecto a sus propias operaciones de procesamiento en virtud de las cláusulas como si fuera el exportador o el importador de datos, a menos que una entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones legales del exportador o del importador de datos por contrato o por ministerio de la ley, en cuyo caso el titular de datos podrá hacer valer sus derechos contra dicha entidad. La responsabilidad del subprocesador se limitará a sus propias operaciones de procesamiento en virtud de las Cláusulas.

*Cláusula 7*  
**Mediación y jurisdicción**

1. El importador de datos acepta que si el titular de datos invoca contra él derechos de terceros beneficiarios o reclama una indemnización por daños y perjuicios en virtud de las Cláusulas, el importador de datos aceptará la decisión del titular de datos de:

a) someter el litigio a la mediación de una persona independiente o, en su caso, de la autoridad de control;

(b) remitir el litigio a los tribunales del Estado miembro en el que esté establecido el exportador de datos.

2. Las partes acuerdan que la elección realizada por el titular de datos no perjudicará sus derechos sustantivos o procesales para interponer recursos de conformidad con otras disposiciones de la legislación nacional o internacional.

*Cláusula 8*  
**Cooperación con las autoridades de control**

1. El exportador de datos se compromete a presentar una copia de este contrato ante la autoridad de control si esta lo solicita o si se exige en virtud de la ley de protección de datos aplicable.

2. Las partes acuerdan que la autoridad de control tiene derecho a realizar una auditoría del importador de datos, y de cualquier subprocesador, que tiene el mismo alcance y está sujeta a las mismas condiciones que se aplicarían a una auditoría del exportador de datos en virtud de la legislación de protección de datos aplicable.

3. El importador de datos informará sin demora al exportador de datos sobre la existencia de legislación aplicable a él o a cualquier subprocesador que impida la realización de una auditoría del importador de datos, o de cualquier subprocesador, de conformidad con el apartado 2. En tal caso, el exportador de datos tendrá derecho a adoptar las medidas previstas en la Cláusula 5(b).

*Cláusula 9*  
**Derecho aplicable**

Las Cláusulas se regirán por la legislación del Estado miembro en el que esté establecido el exportador de datos.

*Cláusula 10*  
**Variación del contrato**

Las partes se comprometen a no variar o modificar las Cláusulas. Esto no impide que las partes añadan cláusulas sobre cuestiones relacionadas con el negocio cuando sea necesario, siempre que no contradigan la Cláusula.

*Cláusula 11*  
**Subprocesamiento**

1. El importador de datos no subcontratará ninguna de sus operaciones de procesamiento realizadas en nombre del exportador de datos de acuerdo con las Cláusulas, sin el consentimiento previo por escrito del exportador de datos. Cuando el importador de datos subcontrate sus obligaciones en virtud de las Cláusulas, con el consentimiento del exportador de datos, lo hará únicamente mediante un acuerdo escrito con el subprocesador que imponga al subprocesador las mismas obligaciones que se imponen al importador de datos en virtud de las Cláusulas. Si el subprocesador no cumple sus obligaciones en materia de protección de datos en virtud de dicho

acuerdo escrito, el importador de datos seguirá siendo plenamente responsable ante el exportador de datos del cumplimiento de las obligaciones del subprocesador en virtud de dicho acuerdo.

2. El contrato previo por escrito entre el importador de datos y el subprocesador deberá prever también una cláusula de tercero beneficiario, tal como se establece en la Cláusula 3, para los casos en que el titular de datos no pueda presentar el reclamo de indemnización al que se refiere el apartado 1 de la Cláusula 6 contra el exportador de datos o el importador de datos, porque hayan desaparecido de hecho o hayan dejado de existir jurídicamente o se hayan declarado insolventes y ninguna entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos o del importador de datos por contrato o por ministerio de la ley. Dicha responsabilidad del subprocesador frente a terceros se limitará a sus propias operaciones de procesamiento en virtud de las cláusulas.

3. Las disposiciones relativas a los aspectos de protección de datos para el subprocesamiento del acuerdo mencionadas en el apartado 1 se regirán por la legislación del Estado miembro en el que esté establecido el exportador de datos.

4. El exportador de datos mantendrá una lista de los acuerdos de subprocesamiento celebrados conforme a las cláusulas y notificados por el importador de datos de conformidad con la Cláusula 5(j), que se actualizará al menos una vez al año. La lista estará a disposición de la autoridad de control de la protección de datos del exportador de datos.

#### *Cláusula 12*

#### **Obligación tras la finalización de los servicios de procesamiento de datos personales**

1. Las partes acuerdan que, al finalizar la prestación de servicios de procesamiento de datos, el importador de datos y el subprocesador deberán, a elección del exportador de datos, devolver al exportador de datos todos los datos personales transferidos y las copias de estos, o destruir todos los datos personales y certificar al exportador de datos que así lo han hecho, a menos que la legislación impuesta al importador de datos le impida devolver o destruir todos o parte de los datos personales transferidos. En ese caso, el importador de datos garantiza la confidencialidad de los datos personales transferidos y que no volverá a procesar activamente los datos personales transferidos.

2. El importador de datos y el subprocesador garantizan que, a petición del exportador de datos o de la autoridad de control, someterán sus instalaciones de procesamiento de datos a una auditoría de las medidas mencionadas en el apartado 1.