

CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS EN LA NUBE DE QUALTRICS ("GTC")

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 utilizados 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 Empresas vinculadas. Los usos permitidos y las restricciones del Servicio en la Nube también se aplican a los Materiales en la Nube y a 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 indicados en la Hoja 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 podrá:

- (a) desensamblar, descompilar, aplicar ingeniería inversa, copiar, traducir o realizar trabajos derivados,
- (b) transmitir cualquier contenido o dato que sea ilegal o infrinja cualquier derecho de propiedad intelectual, o
- (c) eludir o poner en peligro su funcionamiento o seguridad.

2.4 Verificación de uso.

El Cliente supervisará su propio uso del Servicio en la Nube e informará 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 el 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 las Empresas vinculadas 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 presentados 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 Asistencia.

Qualtrics proporciona asistencia para el Servicio en la Nube como se menciona en la Hoja 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 Tratamiento de Datos que se adjunta como **Anexo A ("DPA")** para los Servicios en la Nube incorporados a la Hoja de Pedido, en cumplimiento de la ley de protección de datos aplicable.

3.4 Modificaciones.

- (a) El Servicio en la Nube y las Políticas de Qualtrics pueden ser modificados por Qualtrics. Qualtrics informará al Cliente de las modificaciones por correo electrónico, el 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 con sujeción al Suplemento 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, el Cliente puede finalizar 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 las Empresas vinculadas de Qualtrics pueden crear 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 se anonimizarán y agregarán información, y serán tratados como Materiales en la Nube.

A menos que se acuerde lo contrario, los datos personales contenidos en los Datos del Cliente sólo se utilizan para proporcionar el Servicio en la Nube y los Servicios de Consultoría. Los análisis pueden utilizarse para los siguientes fines:

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

4. DATOS PERSONALES Y DE CLIENTES

4.1 Datos del Cliente.

El Cliente es responsable de los Datos del Cliente y de introducirlos en el Servicio en la Nube. El Cliente concede a Qualtrics (incluidas las Empresas vinculadas y subcontratistas de Qualtrics) un derecho no exclusivo para procesar los Datos del Cliente con el único fin de proporcionar y dar asistencia 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 unos 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 de los clientes.

- (a) Durante el periodo de suscripción, el cliente puede acceder a sus Datos de Cliente en cualquier momento. El Cliente puede exportar y recuperar sus Datos de Cliente 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 los Datos del Cliente.
- (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. Alternativamente, el Cliente puede solicitar la exportación de datos a través de un ticket de asistencia.
- (c) Al finalizar el Contrato, 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 retenidos 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 la Hoja 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 período de suscripción. Las Hojas de Pedido no son cancelables y las tarifas no son reembolsables, en todos los casos.

5.2 Impuestos.

Las tarifas y otros cargos impuestos en virtud de una Hoja de Pedido no incluirán los impuestos, los cuales serán 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 una Hoja 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 costes relacionados pagados o a pagar por Qualtrics atribuibles a dichos impuestos.

6. PLAZO Y FINALIZACIÓN

6.1 Término.

El Plazo de Suscripción es el que se indica en la Hoja de Pedido.

6.2 Finalización.

Una de las partes puede finalizar el Acuerdo:

- (a) tras una notificación por escrito de treinta días del incumplimiento material de la otra parte, a menos que el incumplimiento se subsane durante ese período de treinta días,
- (b) como se permite en las secciones 3.4(b), 7.3(b), 7.4(c), o 8.1(c) (con la finalización 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 hace una cesión en beneficio de los acreedores, o incumple materialmente las secciones 11 o 12.6.

6.3 Reembolso y pagos.

En caso de finalización por parte del Cliente o de una finalización 8.1(c), el Cliente tendrá derecho a:

- (a) un reembolso prorrateado por el importe de la parte no utilizada de las tarifas prepagadas por el abono finalizado, calculado a partir de la fecha de entrada en vigor de finalización, y
- (b) una exención de la obligación de pagar las tarifas adeudadas por los períodos posteriores a la fecha de entrada en vigor de finalización.

6.4 Efecto de la expiración o de la finalización.

En la fecha de entrada en vigor de expiración o finalización 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 que la divulgue será devuelta o destruida según lo establecido en el Acuerdo, y
- (c) la finalización o expiración del Acuerdo no afecta a otros acuerdos entre las partes.

6.5 Supervivencia.

Las secciones 1, 5, 6.3, 6.4, 6.5, 8, 9, 10, 11 y 12 seguirán vigentes tras la expiración o finalización 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 en relación con:

- (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) en conformidad sustancial con la Documentación; y
- (b) con el grado de destreza 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 Recursos.

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 verificación del Servicio en la Nube deficiente, y
- (b) si Qualtrics no cumple con su cometido, el Cliente podrá finalizar su suscripción al Servicio en la Nube afectado. Cualquier finalización 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 Suplemento de nivel de servicio (el "SLA", por sus siglas en inglés) 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 reclamación de crédito 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 finalizar sus suscripciones al Servicio en la Nube afectado notificándolo por escrito a Qualtrics en un plazo de treinta días tras el fallo.

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 acuerdo con el Acuerdo o la Documentación,
- (b) cualquier disconformidad sea 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 Descargo 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, comentarios públicos o publicidad de Qualtrics u hojas de ruta de productos para obtener suscripciones a cualquier Servicio en la Nube.

8. RECLAMACIONES DE TERCEROS

8.1 Reclamaciones contra el cliente.

- (a) Qualtrics defenderá al Cliente contra las reclamaciones presentadas contra el Cliente y sus Empresas vinculadas por cualquier tercero que alegue que el uso del Servicio en la Nube por parte del Cliente y sus Empresas vinculadas infringe o se apropia indebidamente de una reclamación 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 estas reclamaciones.
- (b) Las obligaciones de Qualtrics en virtud de la Sección 8.1 no se aplicarán si la reclamación 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 el caso de que se presente o pueda presentarse una reclamación, 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 están razonablemente disponibles, Qualtrics o el Cliente podrán finalizar la suscripción del Cliente al Servicio en la Nube afectado mediante una notificación por escrito a la otra parte.

8.2 Reclamaciones contra Qualtrics.

El Cliente defenderá a Qualtrics contra las reclamaciones presentadas contra Qualtrics y sus Empresas vinculadas 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 Empresas vinculadas y subcontratistas (o por el importe de cualquier acuerdo al que llegue el Cliente) con respecto a estas reclamaciones.

8.3 Procedimiento de reclamación a terceros.

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

8.4 Recurso exclusivo.

Las disposiciones de la Sección 8 establecen la única, exclusiva y total responsabilidad de las partes, sus Empresas vinculadas, Socios Comerciales y subcontratistas hacia la otra parte, y es el único recurso de la otra parte, con respecto a las reclamaciones de terceros cubiertas 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 resultantes de:

- (a) las obligaciones de las partes según la Sección 8.1(a) y 8.2,
- (b) el uso o la divulgación no autorizada de la Información Confidencial,
- (c) el incumplimiento por 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 debidas 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 respectivas Empresas vinculadas o 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.

Sujeto a lo dispuesto en el apartado 9.1:

- (a) ninguna de las partes (ni sus respectivos Empresas vinculadas o subcontratistas de Qualtrics) será responsable ante la otra parte de ningún daño y perjuicio 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 y perjuicios 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, las Empresas vinculadas 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 los mismos. 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 dar asistencia al Servicio en la Nube.

10.3 Renuncia a la 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, sus Empresas vinculadas o licenciantes, ningún derecho, ni ninguna reclamación 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 conocido por la parte receptora libre de restricciones de confidencialidad, o
- (d) la parte que lo 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 Empresas vinculadas 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 No 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 lo prohíben las leyes de exportación.

12.5 Notificaciones.

Todas las notificaciones se harán por escrito y se entregarán en la dirección establecida en la Hoja 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 la Hoja de Pedido.

12.6 Asignación.

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

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 las cantidades debidas) 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 periodo igual a la duración de las condiciones que impiden el cumplimiento.

12.10 Ley aplicable.

El Acuerdo y cualquier reclamación relacionada 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 haya promulgado) no se aplicarán al Acuerdo. Cualquiera de las partes debe iniciar una causa de acción por cualquier reclamación relacionada con el Acuerdo y su objeto en el plazo de un año a partir de la fecha en que la parte conoció, o debería haber conocido tras una investigación razonable, los hechos que dieron lugar a la reclamación.

12.11 Acuerdo completo.

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 (incluyendo cualquier acuerdo de confidencialidad) se fusionan y sustituyen por el Acuerdo y las partes renuncian a cualquier confianza en ellos. El Acuerdo sólo 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 tratamiento de datos.

Cuando el Cliente trate datos personales utilizando los Servicios, el DPA regirá el tratamiento de dichos datos personales.

Glosario

- 1.1 **" Empresa vinculada "** 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 una Empresa vinculada mientras se mantenga esa participación.
- 1.2 **"Acuerdo"** significa una Hoja de Pedido y los documentos incorporados a una Hoja de Pedido.
- 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 del:
 - (a) Cliente,
 - (b) Empresas vinculadas del Cliente, y/o
 - (c) Socios comerciales del Cliente y de sus Empresas vinculadas.
- 1.4 **"Socio comercial"** significa una entidad legal que requiere el uso de un Servicio en la Nube en relación con las operaciones comerciales internas del Cliente y sus Empresas vinculadas. Estos pueden incluir clientes, distribuidores, proveedores de servicios y/o proveedores del Cliente.
- 1.5 **"Servicio en la Nube"** se refiere a cualquier solución distinta, basada en la suscripción, alojada, asistida y operada bajo demanda, proporcionada por Qualtrics en virtud de una Hoja 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, y/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 que la divulga 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 Hoja de Pedido y que se rigen por el Suplemento para Servicios de Consultoría o un acuerdo similar.
- 1.9 **"Datos del Cliente"** significa cualquier contenido, material, datos e información que los Usuarios Autorizados introduzcan en el 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 **"Hoja de Pedido"** significa el documento de pedido de un Servicio en la Nube que hace referencia a las GTC.
- 1.12 **"Políticas de Qualtrics"** se refiere a las directrices y políticas operativas aplicadas por Qualtrics para proporcionar y dar asistencia al Servicio en la Nube, tal y como se incorpora en una Hoja de Pedido.
- 1.13 **"Plazo de Suscripción"** significa el plazo de una suscripción al Servicio en la Nube identificado en la Hoja de pedido aplicable, incluidas todas las renovaciones.

- 1.14 **"Suplemento"** significa, según corresponda, los términos y condiciones suplementarios que se aplican al Servicio en la Nube y que se incorporan a una Hoja de Pedido.
- 1.15 **"Métrica de Uso"** significa el estándar de medida para determinar el uso permitido y calcular las tarifas debidas por un Servicio en la Nube según lo establecido en una Hoja de Pedido.

LAS PARTES CELEBRAN EL PRESENTE ACUERDO A PARTIR DE LA ÚLTIMA FECHA DE FIRMA, ESPECIFICADA A CONTINUACIÓN ("FECHA DE ENTRADA EN VIGOR DE LAS GTC").

CLIENTE:	QUALTRICS, LLC
Por:	Por:
Nombre:	Nombre:
Título:	Título:
Fecha:	Fecha:

Anexo A
Acuerdo de tratamiento de datos

ACUERDO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES PARA LOS SERVICIOS EN LA NUBE DE QUALTRICS

El presente anexo sobre el tratamiento de datos ("DPA", por sus siglas en inglés) 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 DPA se aplica a los Datos Personales procesados por Qualtrics y sus Subencargados del tratamiento en relación con su prestación del Servicio en la Nube. Este DPA 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 DPA y forman parte de él. En ellos se establece el objeto acordado, la naturaleza y la finalidad del tratamiento, el tipo de datos personales, las categorías de interesados y las medidas técnicas y organizativas aplicables.

1.3 GDPR. Qualtrics y el Cliente acuerdan que es responsabilidad de cada parte revisar y adoptar los requisitos impuestos a los Responsables del tratamiento y Encargados del tratamiento por el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 (el "**GDPR**", por sus siglas en inglés), en particular con respecto a los artículos 28 y 32 a 36 del GDPR, si y en la medida en que sean aplicables a los Datos Personales del Cliente/Responsables del tratamiento que se procesan en virtud del DPA. A título ilustrativo, el Apéndice 3 enumera los requisitos pertinentes del GDPR y las secciones correspondientes del presente DPA.

1.4 Gobernanza. Qualtrics actúa como Encargado del tratamiento y el Cliente y las entidades a las que permite utilizar el Servicio en la Nube actúan como Responsables del tratamiento en virtud del DPA. El Cliente actúa como único punto de contacto y es el único responsable de obtener todas las autorizaciones, consentimientos y permisos pertinentes para el tratamiento de los Datos Personales de conformidad con este DPA, incluido, cuando proceda, la aprobación de los Responsables del tratamiento para utilizar Qualtrics como Encargado del tratamiento. 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 Responsable del tratamiento que utilice el Servicio en la Nube. Cuando Qualtrics informe o notifique al Cliente, dicha información o notificación se considerará recibida por los Responsables del tratamiento autorizados por el Cliente a utilizar el Servicio en la Nube y será responsabilidad del Cliente remitir dicha información y notificaciones a los Responsables del tratamiento correspondientes.

2. SEGURIDAD DEL TRATAMIENTO

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 la Hoja de Pedido, las medidas son adecuadas teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de implementación, la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento 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 previa notificación, siempre que mantenga un nivel de seguridad

comparable o mejor. Las medidas individuales pueden ser sustituidas por nuevas 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 DPA) 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 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 lo notificará inmediatamente al Cliente (se permite el correo electrónico).
- 3.2 **Tratamiento por imperativo 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 tratamiento, a menos que dicha ley prohíba dicha información por motivos importantes de interés público.
- 3.3 **Personal.** Para el tratamiento de los Datos Personales, Qualtrics y sus Subencargados del tratamiento sólo concederán acceso al personal autorizado que se haya comprometido a la confidencialidad. Qualtrics y sus Subencargados del tratamiento formarán regularmente al personal que tenga acceso a los Datos Personales en las medidas de seguridad y privacidad de datos aplicables.
- 3.4 **Cooperación.** A petición del Cliente, Qualtrics cooperará razonablemente con el Cliente y los Responsables del Tratamiento en la gestión de las solicitudes de los interesados o de las autoridades reguladoras en relación con el tratamiento de Datos Personales por parte de Qualtrics o con cualquier Violación de Datos Personales. Qualtrics notificará al Cliente tan pronto como sea razonablemente práctico sobre cualquier solicitud que haya recibido de un interesado en relación con el tratamiento 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 tratamiento 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 tratamiento, 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 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 fases a medida que esté disponible. Dicha notificación no se interpretará ni se entenderá 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 Responsables del tratamiento) 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 DPA, 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 Período 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 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 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 da instrucciones por este medio 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 que no 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 la aportación 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 y/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 sólo 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 Responsable del tratamiento.** Cualquier otro Responsable del tratamiento 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 sólo si alguno de los casos establecidos en la Sección 5.1 se aplica a dicho otro Responsable del tratamiento. 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 propio otro Responsable del tratamiento en virtud de la Ley de Protección de Datos. Si varios Responsables del tratamiento cuyos Datos Personales son procesados por Qualtrics sobre la base 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 estarán limitadas en el tiempo a un 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 **Coste de las auditorías.** El Cliente correrá con los gastos de cualquier auditoría, a menos que dicha auditoría revele un incumplimiento sustancial del presente DPA por parte de Qualtrics, en cuyo caso Qualtrics correrá con sus propios gastos de auditoría. Si una auditoría determina que Qualtrics ha incumplido sus obligaciones en virtud del DPA, Qualtrics subsanará inmediatamente el incumplimiento a su costa.

6. SUBENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

6.1 **Uso permitido.** Qualtrics cuenta con una autorización general para subcontratar el tratamiento de Datos Personales a Subencargados del tratamiento, siempre que:

- (a) Qualtrics contrate a los Subencargados del tratamiento 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 tratamiento de los datos personales por parte del Subencargado. Qualtrics será responsable de cualquier incumplimiento por parte del Subencargado del tratamiento de acuerdo con los términos de este Acuerdo;

- (b) Qualtrics evalúe las prácticas de seguridad, privacidad y confidencialidad de un Subencargado del tratamiento antes de su selección para establecer que es capaz de proporcionar el nivel de protección de los Datos Personales requerido por este DPA; y
 - (c) Qualtrics publique la lista de Subencargados del tratamiento existentes en la fecha de entrada en vigor del Acuerdo o la ponga a disposición del Cliente, previa solicitud, incluyendo el nombre, la dirección y la función de cada Subencargado del tratamiento que Qualtrics utilice para prestar el servicio en la Nube.
- 6.2 **Nuevos Subencargados del tratamiento.** El uso de Subencargados del tratamiento 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) de cualquier adición o sustitución prevista en la lista de Subencargados del tratamiento, incluyendo el nombre, la dirección y la función del nuevo Subencargado del tratamiento; y
 - (b) el Cliente pueda oponerse a dichos cambios según lo establecido en la sección 6.3.
- 6.3 **Objeciones a los nuevos Subencargados del tratamiento.**
- (a) Si el Cliente tiene un motivo legítimo en virtud de la Ley de Protección de Datos para oponerse al tratamiento de los Datos Personales por parte de los nuevos Subencargados del tratamiento, el Cliente podrá finalizar el Acuerdo (limitado al Servicio en la Nube para el que se pretende utilizar al nuevo Subencargado del tratamiento) mediante notificación por escrito a Qualtrics. Dicha finalización 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 Subencargado del tratamiento. Si el Cliente no finaliza el contrato en este plazo de treinta días, se considerará que ha aceptado al nuevo Subencargado del tratamiento.
 - (b) Dentro del período de treinta días a partir de la fecha de la notificación de Qualtrics al Cliente informando del nuevo Subencargado del tratamiento, 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 finalización y no afectarán al derecho de Qualtrics a utilizar el nuevo Subencargado o Subencargados del tratamiento una vez transcurrido el plazo de treinta días.
 - (c) Cualquier finalización en virtud de la presente sección 6.3 se considerará sin culpa por cualquiera de las partes y estará sujeta a los términos del Acuerdo.
- 6.4 **Sustitución de emergencia.** Qualtrics podrá sustituir a un Subencargado del tratamiento sin previa notificación 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 Subencargado del tratamiento sustituto lo antes posible tras su nombramiento. La sección 6.3 se aplica en consecuencia.

7. TRATAMIENTO INTERNACIONAL

- 7.1 **Condiciones para el tratamiento internacional.** Qualtrics tendrá derecho a procesar los Datos Personales, incluso mediante el uso de Subencargados del tratamiento, de acuerdo con este DPA 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 Responsable del Tratamiento con sede en el EEE o en Suiza sean tratados 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 GDPR, o cuando (ii) los Datos Personales de otro Responsable del tratamiento se procesan internacionalmente y dicho tratamiento internacional requiere un medio de adecuación bajo las leyes del país del Responsable del tratamiento 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 subencargado del tratamiento pertinente, de una de las siguientes maneras: (i) el Cliente se adhiere a las Cláusulas Contractuales Estándar suscritas por Qualtrics y el subencargado del tratamiento como titular independiente de derechos y obligaciones ("Modelo de Adhesión") o, (ii) el Subencargado del tratamiento (representado por Qualtrics) suscribe las Cláusulas Contractuales Estándar con el Cliente ("Modelo de Poder de

representación"). El Modelo de Poder de representación se aplicará siempre y cuando Qualtrics haya confirmado expresamente que un Subencargado del tratamiento puede acogerse a él a través de la lista de Subencargados del tratamiento proporcionada en la Sección 6.1(c), o de una notificación al Cliente; y/o

- (c) Otros responsables del tratamiento 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 y/o los Subencargados del tratamiento 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 Responsables del Tratamiento.

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 conflictiva de las Cláusulas Contractuales Estándar. Para evitar dudas, cuando el presente DPA especifique además normas de auditoría y subtratamiento 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 Responsable del tratamiento.

8. DOCUMENTACIÓN; REGISTROS DE TRATAMIENTO

Cada una de las partes es responsable del cumplimiento de sus requisitos de documentación, en particular del mantenimiento de los registros de tratamiento 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, de una manera razonablemente solicitada 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 tratamiento.

9. DEFINICIONES

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

- 9.1 **"Responsable del tratamiento"** 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 tratamiento de los Datos Personales; a los efectos del presente DPA, cuando el Cliente actúe como encargado del tratamiento para otro responsable del tratamiento, se considerará, en relación con Qualtrics, como un responsable del tratamiento adicional e independiente con los respectivos derechos y obligaciones del responsable del tratamiento en virtud del presente DPA.
- 9.2 **"Centro de Datos"** significa la ubicación en la que se aloja la instancia de producción del Servicio en la Nube para el Cliente en la región acordada en una Hoja de Pedido.
- 9.3 **"Ley de Protección de Datos"** significa la legislación aplicable que protege los derechos y libertades fundamentales de las personas y su derecho a la privacidad con respecto al tratamiento de Datos Personales en virtud del Acuerdo (e incluye, en lo que respecta a la relación entre las partes en relación con el tratamiento de Datos Personales por parte de Qualtrics en nombre del Cliente, el GDPR como norma mínima, independientemente de si los Datos Personales están sujetos al GDPR o no).
- 9.4 **"Interesado"** significa una persona física identificada o identificable según la definición de la Ley de Protección de Datos.
- 9.5 **"EEE"** significa el Espacio Económico Europeo, es decir, los Estados miembros de la Unión Europea junto con Islandia, Liechtenstein y Noruega.
- 9.6 **"Datos personales"** significa cualquier información relativa a un Interesado que esté protegida por la Ley de Protección de Datos. A los efectos del DPA, incluye únicamente los datos personales que (i) sean introducidos 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 Subencargados del tratamiento o se acceda a ellos con el fin de proporcionar asistencia en virtud del Acuerdo. Los Datos Personales son un subconjunto de los Datos del Cliente (tal y como se definen en el Acuerdo).
- 9.7 **"Violación de Datos Personales"** significa una (1) destrucción accidental o ilegal, pérdida, alteración, divulgación no autorizada o acceso no autorizado de terceros a los Datos

Personales, que esté confirmada o (2) un incidente similar que involucre a los Datos Personales, en cada caso para el cual un Responsable del tratamiento está obligado bajo la Ley de Protección de Datos a proporcionar una notificación a las autoridades competentes de protección de datos o a los Interesados.

- 9.8 **"Encargado del tratamiento"**: persona física o jurídica, autoridad pública, agencia u otro organismo que trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento, ya sea directamente como encargado del tratamiento de un responsable del tratamiento o indirectamente como un subencargado del tratamiento que trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- 9.9 **"Cláusulas Contractuales Estándar"** o a veces también denominadas "Cláusulas Modelo de la UE" significa las (Cláusulas Contractuales Estándar (encargados del tratamiento)) o cualquier versión posterior de las mismas 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 Apéndice 4.
- 9.10 **"Subencargado del tratamiento"** significa las Empresas vinculadas 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 DPA.

Apéndice 1 del DPA y, en su caso, 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 responsables del tratamiento utilicen también el Servicio en la Nube, estos otros responsables del tratamiento son también exportadores de datos.

Importador de datos

Qualtrics y sus Subcargados del tratamiento proporcionan el Servicio en la Nube que incluye la asistencia siguiente:

Qualtrics y sus Empresas vinculadas dan asistencia 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 bajo petición). La asistencia 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
- Vigilancia de la seguridad, asistencia a la detección de intrusos en la red, pruebas de penetración.

Qualtrics y sus Empresas vinculadas proporcionan soporte cuando un Cliente solicita asistencia 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 realiza la resolución de problemas básicos, y gestiona los tickets de asistencia en un sistema de seguimiento que es independiente de la instancia de producción del Servicio en la Nube.

Interesados

El exportador de datos es el único que determina las categorías de interesados que se 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 contrato, datos de la factura, además de cualquier dato específico de la aplicación que los Usuarios Autorizados introduzcan 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 (incluida la Hoja de Pedido) si la hubiera.

Operaciones de tratamiento / Propósitos

Los Datos Personales transferidos están sujetos a las siguientes actividades básicas de tratamiento:

- uso de los Datos Personales para configurar, operar, supervisar y proporcionar el Servicio en la Nube (incluyendo la asistencia operativa y técnica);
- prestación de servicios;
- comunicación a los Usuarios Autorizados;
- almacenamiento de Datos Personales en centros de datos dedicados (arquitectura multiarrendamiento);
- carga de cualquier corrección o actualización en el Servicio en la Nube;

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

Apéndice 2 del DPA y, en su caso, 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 previa notificación 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 tratamiento de datos que tratan y/o utilizan Datos Personales.

Medidas:

- Qualtrics protege sus activos e instalaciones utilizando los medios adecuados en base 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.
- Dependiendo de 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 los apartados 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. Sólo 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 tratamiento 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 ordenador 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 tratamiento de datos sólo tienen acceso a los Datos Personales a los que tienen derecho a acceder, y los Datos Personales no deben ser leídos, copiados, modificados o eliminados sin autorización en el curso del tratamiento, 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, los Datos Personales no deben ser leídos, copiados, modificados o eliminados 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 entrada de datos. Será posible examinar retrospectivamente y establecer si los Datos Personales han sido introducidos, modificados o eliminados de los sistemas de tratamiento de datos de Qualtrics, y por parte de quién.

Medidas:

- Qualtrics sólo 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 Subencargados del tratamiento dentro del Servicio en la Nube en la medida en que es 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, Subencargados del tratamiento 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 Subencargados del tratamiento 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 la Hoja 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: multiarrendamiento, infrestructura del sistema) para lograr la separación de datos entre los Datos Personales originados por múltiples clientes.
- El Cliente (incluidos sus Responsables del tratamiento) sólo 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 tratamiento.

Medidas:

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

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

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

Apéndice 3 del DPA y, si procede, las cláusulas contractuales estándar

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

Artículo de GDPR	Sección de DPA	Haga clic en el enlace para ver la sección
28(1)	2 y Apéndice 2	Seguridad del tratamiento y Apéndice 2, Medidas técnicas y organizativas.
28(2), 28(3) (d) y 28 (4)	6	SUBENCARGADOS DEL TRATAMIENTO
28(3) frase 1	1.1 y Apéndice 1, 1.2	Objetivo y aplicación. Estructura.
28(3) (a) y 29	3.1 y 3.2	Instrucciones del cliente. Tratamiento en Requisitos legales.
28(3) (b)	3.3	Personal.
28(3) (c) y 32	2 y Apéndice 2	Seguridad del tratamiento y Apéndice 2, Medidas técnicas y organizativas.
28(3) (e)	3.4	Cooperación.
28(3) (f) y 32-36	2 y Apéndice 2, 3.5, 3.6	Seguridad del tratamiento y Apéndice 2, Medidas técnicas y organizativas. Notificación de Violaciones de Datos Personales. Evaluación del impacto de la protección de datos.
28(3) (g)	4	Exportación y eliminación de datos
28(3) (h)	5	CERTIFICACIONES Y AUDITORÍAS
28 (4)	6	SUBENCARGADOS DEL TRATAMIENTO
30	8	Documentación; registros de tratamiento
46(2) (c)	7.2	Cláusulas contractuales estándar.

Apéndice 4
CLÁUSULAS CONTRACTUALES ESTÁNDAR
(ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO)

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

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

El Cliente también en nombre de los demás Responsables del tratamiento
(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"; conjuntamente, "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", "tratamiento", "responsable del tratamiento", "encargado del tratamiento", "interesado" 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 tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos;
- b) "el exportador de datos": el responsable del tratamiento que transfiere los datos personales;
- c) "el importador de datos": el encargado del tratamiento que acepta recibir del exportador de datos los datos personales destinados al tratamiento en su nombre tras 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 apartado 1 del artículo 25 de la Directiva 95/46/CE;
- d) "el subencargado del tratamiento": cualquier encargado del tratamiento contratado por el importador de datos, o por cualquier otro subencargado del importador de datos, que acepte recibir del importador de datos, o de cualquier otro subencargado del importador de datos, los datos personales destinados exclusivamente a las actividades de tratamiento 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": la legislación que protege los derechos y las libertades fundamentales de las personas y, en particular, su derecho a la intimidad con respecto al tratamiento de datos personales aplicable a un responsable del tratamiento en el Estado miembro en el que está establecido el exportador de datos;
- f) "medidas de seguridad de índole técnica y organizativa": 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 tratamiento incluya la transmisión de datos por una red, y contra cualquier otra forma ilícita de tratamiento.

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 integrante de las Cláusulas.

Cláusula 3

Cláusula de terceros beneficiarios

1. El interesado podrá hacer valer frente al exportador de datos la presente cláusula, las letras b) a i) de la cláusula 4, las letras a) a e) y g) a j) de la cláusula 5, los apartados 1 y 2 de la cláusula 6, la cláusula 7, el apartado 2 de la cláusula 8 y las cláusulas 9 a 12 como tercero beneficiario.

2. El interesado podrá hacer valer frente al importador de datos la presente cláusula, las letras a) a e) y g) de la cláusula 5, la cláusula 6, la cláusula 7, el apartado 2 de la cláusula 8 y las cláusulas 9 a 12, en los casos en que el exportador de datos haya desaparecido de facto 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 interesado podrá hacerlos valer frente a dicha entidad.

3. El interesado podrá hacer valer frente al subencargado del tratamiento la presente cláusula, las letras a) a e) y g) de la cláusula 5, la cláusula 6, la cláusula 7, el apartado 2 de la cláusula 8 y las 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 efecto de la ley, como resultado de lo cual asume los derechos y obligaciones del exportador de datos, en cuyo caso el interesado puede hacerlos valer frente a dicha entidad. Dicha responsabilidad del subencargado del tratamiento frente a terceros se limitará a sus propias operaciones de tratamiento en virtud de las cláusulas.

4. Las partes no se oponen a que el interesado esté representado por una asociación u otro organismo si el interesado 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 tratamiento, 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, en su caso, 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 dado instrucciones, y durante toda la duración de los servicios de tratamiento de datos personales, al importador de datos para que trate 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 respecto 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 tratamiento implica la transmisión de datos a través de una red, y contra cualquier otra forma ilícita de tratamiento, y que dichas medidas garantizan un nivel de seguridad adecuado a los riesgos que presenta el tratamiento y a la naturaleza de los datos que deben protegerse, habida cuenta del estado de la técnica y del coste de su aplicación;
- (e) que garantizará el cumplimiento de las medidas de seguridad;
- f) que, si la transferencia implica categorías especiales de datos, el interesado ha sido informado o será informado antes de la transferencia, o lo antes posible después de la misma, 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 subencargado del tratamiento 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 interesados 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 subtratamiento 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 subtratamiento, la actividad de tratamiento se lleve a cabo de conformidad con la cláusula 11 por un subencargado que ofrezca al menos el mismo nivel de protección de los datos personales y de los derechos del interesado 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) tratar los datos personales únicamente por cuenta del exportador de datos y de conformidad con sus instrucciones y con las Cláusulas; si no puede cumplirlas por cualquier motivo, deberá comprometerse a informar sin demora al exportador de datos de su incapacidad para cumplir, en cuyo caso el exportador de datos tiene derecho a suspender la transferencia de datos y/o a finalizar 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 y/o a finalizar el contrato;
- (c) que ha aplicado las medidas de seguridad técnicas y organizativas especificadas en el Apéndice 2 antes de tratar los datos personales transferidos;
- (d) que notificará sin demora al exportador de datos sobre:

- (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 interesados, 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 tratamiento de los datos personales del interesado con el objeto de la transferencia y acatar el consejo de la autoridad de control en relación con el tratamiento de los datos transferidos;
- f) a petición del exportador de datos, someter sus instalaciones de tratamiento de datos a una auditoría de las actividades de tratamiento 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 interesado que lo solicite una copia de las Cláusulas, o de cualquier contrato existente para el subtratamiento, 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 interesado no pueda obtener una copia del exportador de datos;
- h) que, en caso de subtratamiento, ha informado previamente al exportador de datos y ha obtenido su consentimiento previo por escrito;
- (i) que los servicios de tratamiento por parte del subencargado se llevarán a cabo de conformidad con la cláusula 11;
- (j) enviar sin demora al exportador de datos una copia de cualquier acuerdo con el Subencargado del tratamiento que se celebre en virtud de las Cláusulas.

Cláusula 6 **Responsabilidad**

1. Las partes acuerdan que cualquier interesado 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 Subencargado del tratamiento tiene derecho a recibir una compensación del exportador de datos por los daños sufridos.

2. Si un interesado no puede presentar una reclamación de indemnización de conformidad con el apartado 1 contra el exportador de datos, derivada del incumplimiento por parte del importador de datos o de su subencargado del tratamiento 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 interesado pueda presentar una reclamación 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 efecto de la ley, en cuyo caso el interesado 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 subencargado del tratamiento para evitar sus propias responsabilidades.

3. Si un interesado no puede presentar una reclamación contra el exportador de datos o el importador de datos a que se refieren los apartados 1 y 2, derivada del incumplimiento por el

subencargado del tratamiento de cualquiera de sus obligaciones mencionadas en la cláusula 3 o en la cláusula 11, porque tanto el exportador de datos como el importador de datos han desaparecido de hecho o han dejado de existir jurídicamente o se han declarado insolventes, el subencargado del tratamiento acepta que el interesado pueda presentar una reclamación contra el subencargado del tratamiento de datos con respecto a sus propias operaciones de tratamiento 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 efecto de la ley, en cuyo caso el interesado podrá hacer valer sus derechos contra dicha entidad. La responsabilidad del subencargado del tratamiento se limitará a sus propias operaciones de tratamiento en virtud de las cláusulas.

Cláusula 7

Mediación y jurisdicción

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

- 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 interesado 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 depositar una copia de este contrato ante la autoridad de control si ésta lo solicita o si dicho depósito 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 subencargado del tratamiento, 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 de la existencia de legislación aplicable a él o a cualquier subencargado del tratamiento que impida la realización de una auditoría del importador de datos, o de cualquier subencargado del tratamiento, de conformidad con el apartado 2. En tal caso, el exportador de datos tendrá derecho a adoptar las medidas previstas en la letra b) de la cláusula 5.

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
Subtratamiento

1. El importador de datos no subcontratará ninguna de sus operaciones de tratamiento realizadas en nombre del exportador de datos con arreglo a 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, sólo lo hará mediante un acuerdo escrito con el subencargado del tratamiento que imponga al subencargado las mismas obligaciones que se imponen al importador de datos en virtud de las Cláusulas. Si el subencargado del tratamiento 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 subencargado en virtud de dicho acuerdo.

2. El contrato previo por escrito entre el importador de datos y el subencargado del tratamiento deberá prever también una cláusula de tercero beneficiario, tal como se establece en la cláusula 3, para los casos en que el interesado no pueda presentar la reclamación de indemnización a 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 frente a terceros del subencargado del tratamiento se limitará a sus propias operaciones de tratamiento en virtud de las cláusulas.

3. Las disposiciones relativas a los aspectos de protección de datos para el subtratamiento del contrato a que se refiere 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 subtratamiento celebrados con arreglo a las cláusulas y notificados por el importador de datos de conformidad con la letra j) de la cláusula 5, 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 tratamiento de datos personales

1. Las partes acuerdan que, al finalizar la prestación de servicios de tratamiento de datos, el importador de datos y el subencargado del tratamiento deberán, a elección del exportador de datos, devolver al exportador de datos todos los datos personales transferidos y las copias de los mismos, o destruir todos los datos personales y certificar al exportador de datos que así lo ha 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 que garantizará la confidencialidad de los datos personales transferidos y que no volverá a tratar activamente los datos personales transferidos.

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