

# APÉNDICE DE PROCESAMIENTO DE DATOS DE CLOUD SOFTWARE GROUP

Versión: 30/09/2022

## 1. Ámbito, orden de precedencia y partes

Este Apéndice de procesamiento de datos (Data Processing Addendum, “DPA”) se aplica al Procesamiento de Datos personales por parte de Cloud Software Group y sus Afiliados en Su nombre al proporcionar los servicios de Cloud, los servicios de asistencia técnica o los servicios de consultoría (“Servicios”). Los Servicios se describen en la licencia pertinente o en el contrato de servicios y el pedido correspondiente de los Servicios (en conjunto, el “Contrato”). En el caso de que haya un conflicto entre los términos del Contrato y este DPA, regirán los términos de este DPA. En el caso de que haya un conflicto entre los términos de este DPA y las Cláusulas contractuales tipo de la UE y/o el Apéndice de SCC del Reino Unido (si procede), regirán los términos de las Cláusulas contractuales tipo de la UE y/o el Apéndice de SCC del Reino Unido.

Este DPA se firma entre el cliente de usuario final (“Usted”) y la entidad contratante de Cloud Software Group Holdings, Inc. (“Cloud Software Group”, “Nosotros”, “Nos” o “Nuestro”) y se incorpora como referencia al Contrato.

## 2. Definiciones

“Usted” y “Su/Sus” hacen referencia al cliente final especificado en este DPA.

“Afiliado” hace referencia a cualquier empresa subsidiaria de Cloud Software Group Holdings, Inc. (incluidos, sin limitaciones, Citrix Systems, Inc. y TIBCO Software, Inc.) que pueda ayudarnos en el procesamiento de Sus Datos personales de acuerdo con este DPA.

“Agregar” hace referencia a la información relacionada con un grupo o una categoría de personas de la que se han eliminado identidades de manera que la información no está vinculada ni se puede vincular razonablemente a ninguna persona de acuerdo con las Leyes de protección de datos aplicables.

“Leyes de protección de datos aplicables” hace referencia al (i) Reglamento General de Protección de Datos de la UE 2016/679 (“RGPD”) y las leyes o los reglamentos que implementen o complementen el RGPD; y a (ii) cualesquiera otras leyes, normas, reglamentos, directivas y requisitos gubernamentales de privacidad o protección de datos internacionales, federales, estatales, provinciales y locales que estén vigentes y cuando entren en vigor que se apliquen al Procesamiento de Datos personales del presente Contrato.

“Contenido del cliente” hace referencia a los datos a los que accedemos o recibimos o que Usted envía o carga para su almacenamiento o procesamiento a fin de que Cloud Software Group realice los Servicios. También incluye información técnica propietaria asociada con Su entorno, como las configuraciones de Su sistema o red y los controles que seleccione.

“Zona económica europea” hace referencia al Espacio económico europeo, Suiza y Reino Unido para la finalidad del presente DPA.

“Cláusulas contractuales tipo de la UE de 2021” o “SCC de la UE de 2021” hace referencia a las cláusulas contractuales anexadas a la Decisión de la Comisión Europea 2021/914 o a cualquier cláusula que la suceda aprobada por la Comisión Europea.

“Datos personales” hace referencia al Contenido del cliente Procesado en relación con la prestación de los Servicios que pueden identificar a una persona única, directamente o indirectamente, en particular por referencia a un identificador como el nombre, un número de identificación, datos de la ubicación, un identificador en línea o a uno

o más factores específicos de la identidad física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural o social de las personas, o tal como se pueda definir dicha información según las Leyes de protección de datos aplicables.

“Vulneración de datos personales” hace referencia a una vulneración de seguridad que ha provocado la destrucción accidental o ilegal, pérdida, alteración, revelación no autorizada o acceso a Datos personales transmitidos, almacenados o Procesados de otro modo para ejecutar los Servicios que compromete la seguridad de los Datos personales.

“Subprocesador” hace referencia a terceros encargados de ayudar con el Procesamiento de Datos personales para la prestación de los Servicios según el Contrato.

“Apéndice de SCC del Reino Unido” hace referencia al Apéndice de transferencia internacional de datos para las Cláusulas contractuales tipo de la Comisión Europea (vB1.0 o cualquier versión posterior) publicado por la Oficina del Comisario de Información del Reino Unido.

Los términos utilizados, pero no definidos en el presente DPA (por ejemplo, “Finalidad empresarial, Consumidor, Controlador, Sujeto de datos, Procesamiento/Procesar, Procesador”), tendrán el mismo significado que el que se establezca en el Contrato o en las Leyes de protección de datos aplicables.

### **3. Roles como Controlador de datos y Procesador de datos**

Para la finalidad del presente DPA, Usted es el Controlador de datos de los Datos personales Procesados por Cloud Software Group en la prestación de los Servicios según los términos del Contrato. Usted es el responsable de cumplir con sus obligaciones como Controlador según las Leyes de protección de datos aplicables que rigen su aprovisionamiento de Datos personales a Nosotros para la ejecución de los Servicios, incluidos, sin limitación, obtener consentimientos, proporcionar avisos o establecer la base legal requerida y responder con presteza a cualquier consulta de una Autoridad supervisora. A menos que se especifique en el Contrato, Usted no proporcionará acceso a Datos personales que supongan requisitos de protección de datos específicos mayores que los acordados en el Contrato y en el presente DPA, y Usted limitará Nuestro acceso a los Datos personales necesarios para llevar a cabo los Servicios.

Cloud Software Group es el Procesador de datos y el proveedor de servicios en relación con dichos Datos personales, excepto cuando Usted actúe como Procesador de Datos personales, en cuyo caso, Nosotros somos el Subprocesador. Sus Datos personales siguen siendo Su propiedad exclusiva y son Información confidencial según los términos del Contrato. Cloud Software Group es responsable de cumplir con sus obligaciones según las Leyes de protección de datos aplicables que se apliquen a su Procesamiento de Datos personales según el Contrato y el presente DPA.

### **4. Finalidad del Procesamiento de Cloud Software Group**

Cloud Software Group y cualquier persona que actúe bajo su autoridad según el presente DPA, incluidos los Subprocesadores y los Afiliados según se describe en el Apartado 6, Procesará los Datos personales solo con la finalidad de llevar a cabo los Servicios de acuerdo con sus instrucciones por escrito tal como se especifica en el Contrato, en este DPA y de acuerdo con las Leyes de protección de datos aplicables. También podemos Agregar Datos personales como parte de los Servicios para proporcionar, proteger y mejorar los productos y Servicios de Cloud Software Group.

No revelaremos Datos personales en respuesta a una citación, una orden judicial o administrativa, u otro instrumento vinculante (todos estos, una “Demanda”) a menos que lo requiera la legislación. Le notificaremos lo antes posible en el caso de una Demanda, a menos que lo prohíba la ley, y le proporcionaremos una asistencia razonable para facilitar Su respuesta a la Demanda en su momento oportuno. Podemos proporcionar Datos personales a los afiliados en relación con cualquier fusión anticipada o real, adquisición, venta, bancarrota u otra reorganización de parte o la totalidad del negocio, sujeto a la obligación de proteger los Datos personales de acuerdo con los términos del presente DPA.

## 5. Sujetos de datos y categorías de Datos personales

Usted determina los Datos personales a los cuales nos proporciona acceso para la prestación de los Servicios. Esto puede suponer el Procesamiento de Datos personales de las siguientes categorías de Sus Sujetos de datos:

- Empleados y solicitantes de empleo
- Clientes y usuarios finales
- Proveedores, agentes y contratistas

El Procesamiento de Sus Datos personales también puede incluir las siguientes categorías de Datos personales:

- Identificadores directos, como el nombre, los apellidos, la fecha de nacimiento y la dirección del domicilio
- Datos de comunicaciones, como el número de teléfono del domicilio, el número de teléfono móvil, la dirección de correo electrónico, la dirección de correo postal y el número de fax
- Información familiar y otros datos personales, como la edad, la fecha de nacimiento, el estado civil, el cónyuge o pareja de hecho, y el número y los nombres de los hijos
- Información del empleo, como empleador, dirección del trabajo, correo electrónico y teléfono del trabajo, cargo y función del trabajo, sueldo, superior, ID de empleo, nombres de usuario y contraseñas del sistema, información del rendimiento y datos del CV
- Otros datos, como los financieros, bienes o servicios adquiridos, identificadores de dispositivos, perfiles y comportamiento en línea y dirección IP
- Otros datos personales a los cuales nos proporciona acceso en relación con la prestación de productos o Servicios

## 6. Subprocesamiento

De acuerdo con los términos del presente DPA, Usted nos autoriza a contratar Subprocesadores y Afiliados para el Procesamiento de Datos personales. Estos Subprocesadores y Afiliados están vinculados por contratos por escrito que requieren que proporcionen al menos el nivel de protección de datos requerido a Cloud Software Group por el Contrato y el presente DPA, y hemos implementado medidas comercialmente razonables diseñadas para confirmar la conformidad con dichas medidas. Puede solicitarnos que llevemos a cabo una auditoría de un Subprocesador o que obtengamos el informe de una auditoría externa existente relacionada con las operaciones del Subprocesador para comprobar la conformidad con estos requisitos. También puede solicitar copias de los términos de protección de datos que aplicamos a los Subprocesadores o Afiliados que proporcionen los Servicios. Seguiremos siendo responsables en todo momento del cumplimiento de dichos Subprocesadores y Afiliados con los requisitos del Contrato, el presente DPA y las Leyes de protección de datos aplicables.

Encontrará una lista de Subprocesadores y Afiliados, así como un mecanismo para obtener avisos de actualizaciones de la lista, en <https://www.citrix.com/buy/licensing/subprocessor-list.html>. Al menos catorce (14) días naturales antes de autorizar a un nuevo Subprocesador el acceso a los Datos personales, actualizaremos la lista de Subprocesadores y Afiliados. Cuando Cloud Software Group sea un Procesador (pero no un Subprocesador), se aplicarán los siguientes términos:

- Si, por motivos razonables relacionados con la incapacidad por parte del Subprocesador o del Afiliado de proteger los Datos personales, Usted no aprueba un nuevo Subprocesador o Afiliado, Usted podrá terminar la suscripción del Servicio afectado, sin que le suponga ninguna penalización, proporcionando, antes de que finalice el período del aviso, un aviso por escrito de la terminación que incluya una explicación de los motivos de la no aprobación.
- Si el Servicio afectado forma parte de una suite (o una única compra similar de los Servicios), dicha terminación se aplicará a toda la suite.
- Después de la terminación, Usted seguirá estando obligado a realizar todos los pagos requeridos por un pedido de compra u otra obligación contractual con el revendedor de ELA y/o Cloud Software Group, y no tendrá derecho a ningún reembolso o devolución del pago por parte del revendedor de ELA y/o Cloud Software Group.

## 7. Transferencia internacional de Datos personales

Según los Servicios, Usted y Cloud Software Group pueden acordar la ubicación del almacenamiento de los Datos personales. No obstante, podemos transferir Datos personales a Estados Unidos y otros países si fuera necesario para la prestación de los Servicios, y Usted designa a Cloud Software Group para que lleve a cabo dicha transferencia con la finalidad de procesar Datos personales si fuera necesario para proporcionar los Servicios. Seguiremos los requisitos del presente DPA independientemente del lugar donde se almacenen o se Procesen los Datos personales.

Cuando el Procesamiento suponga la transferencia internacional de Datos personales a Cloud Software Group, los Afiliados o los Subprocesadores (i) entre Usted y Cloud Software Group, los Afiliados o los Subprocesadores ubicados en la Zona económica europea o (ii) esté sujeto a las Leyes de protección de datos aplicables, dichas transferencias estarán sujetas a los términos de protección de datos especificados en el presente DPA y las Leyes de protección de datos aplicables.

Cuando el Procesamiento suponga la transferencia internacional de Datos personales según las Leyes de protección de datos aplicables de la Zona económica europea a Cloud Software Group, los Afiliados o los Subprocesadores de una jurisdicción (i) de la que la Comisión Europea o la Ofical del Comisario de Información del Reino Unido no consideran que ofrezca un nivel adecuado de protección de datos, y (ii) no haya otra base legítima para la transferencia internacional de dichos Datos personales, las transferencias estarán sujetas a las Cláusulas contractuales tipo de la UE de 2021 y/o el Apéndice de SCC del Reino Unido (si procede) u otros mecanismos de transferencia válidos disponibles según las Leyes de protección de datos aplicables. Para transferencias internacionales sujetas a:

- Las SCC de la UE de 2021, las partes incorporan por referencia las SCC de 2021 sin modificaciones (Módulo Dos, donde Usted es un Controlador y Cloud Software Group un Procesador, o Módulo Tres, donde Usted y Cloud Software Group son Procesadores, según corresponda).
- El Apéndice de SCC del Reino Unido, las partes incorporan por referencia el Apéndice de SCC del Reino Unido sin modificaciones.

Para los Servicios de Citrix, las SCC de la UE de 2021 y el Apéndice de SCC del Reino Unido están disponibles en el Centro de confianza de Citrix en <https://www.citrix.com/about/trust-center/agreements.html>, y serán acordados entre Usted y Citrix Systems, Inc., independientemente de Su ubicación. Para los Servicios de TIBCO, las SCC de la UE de 2021 y el Apéndice de SCC del Reino Unido están disponibles en el sitio web de TIBCO en <https://terms.tibco.com/#data-processing-terms>. Con dicha finalidad, Usted actuará como Exportador de datos en Su nombre y en nombre de cualesquiera de Sus entidades, y Citrix o TIBCO (según corresponda) actuará como Importador de datos en su propio nombre y en el nombre de sus Afiliados. Para los efectos de la Cláusula 7 de las SCC de la UE de 2021, cualquier entidad que acceda deberá hacer cumplir sus derechos a través de Usted. Usted puede ejecutar formalmente las SCC de la UE de 2021 y el Apéndice de SCC del Reino Unido incorporados para Citrix disponibles en el Centro de confianza de Citrix o para TIBCO disponible en <https://terms.tibco.com/#data-processing-terms>.

## 8. Solicitudes de Sujetos de datos

Pondremos a Su disposición los Datos personales de Sus Sujetos de datos y la posibilidad de satisfacer las solicitudes de los Sujetos de datos para ejercer uno o más de sus derechos según las Leyes de protección de datos aplicables de manera coherente con Nuestro rol como Procesador de datos. Proporcionaremos la ayuda razonable para ayudarle con Su respuesta.

Si recibimos una solicitud directamente de Su Sujeto de datos para ejercer uno o más de sus derechos según las Leyes de protección de datos aplicables, dirigiremos al Sujeto de datos a Usted, a menos que lo prohíba la legislación.

## 9. Seguridad

Implementaremos y mantendremos las prácticas administrativas, técnicas y organizativas diseñadas para proteger los Datos personales ante el abuso o la destrucción accidental o ilegal, pérdida, alteración, revelación no autorizada o acceso a Datos personales. Dichas prácticas de seguridad se establecen en el Anexo de seguridad de Cloud Software Group Services, disponible en <https://www.citrix.com/buy/licensing/citrix-services-security-exhibit.html>. Tenemos la intención de fortalecer y mejorar continuamente sus prácticas de seguridad, de modo que nos reservamos el derecho de modificar los controles que se describen en el presente documento. Las modificaciones no reducirán el nivel de seguridad durante el período relevante de los Servicios.

Nuestros empleados están vinculados por los contratos de confidencialidad correspondientes y deberán realizar la formación de protección de datos periódica, así como cumplir con Nuestras directivas y procedimientos de privacidad y seguridad corporativos.

## 10. Vulneración de los Datos personales

Le notificaremos a Usted sin ningún retraso indebido después de conocer una Vulneración de los Datos personales relacionados con los Datos personales en Nuestra posesión, custodia o control. Dichas notificaciones deberán, al menos: (i) describir la naturaleza de la Vulneración de los Datos personales, incluidos, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de Sus Sujetos de datos involucrados y las categorías y el número aproximado de registros de Datos personales involucrados; (ii) proporcionar el nombre y los datos de contacto del oficial de protección de datos u otro contacto cuando se pueda obtener más información; y (iii) describir las acciones tomadas o propuestas para solucionar la Vulneración de los Datos personales, incluidas, cuando corresponda, acciones para mitigar sus posibles efectos adversos. Usted coordinará con Nosotros el contenido de las declaraciones públicas o los avisos requeridos a personas individuales y organismos de supervisión.

## 11. Sus instrucciones y suministro de información y ayuda

Usted puede proporcionarnos instrucciones adicionales en relación con el Procesamiento de Datos personales necesarios para Usted y para Cloud Software Group para cumplir con nuestras obligaciones respectivas según las Leyes de protección de datos aplicables como Controlador de datos y Procesador de datos. Cumpliremos con Sus instrucciones sin suponerle un gasto adicional, siempre que, cuando Sus instrucciones nos supongan unos costes que superen los incluidos en el ámbito de los Servicios del Contrato, las partes accedan a negociar de buena fe para determinar los costes adicionales. Le avisaremos lo antes posible si creemos que Sus instrucciones no son coherentes con las Leyes de protección de datos aplicables, siempre que no nos veamos obligados a inspeccionar independientemente o verificar Su Procesamiento de Datos personales.

Le proporcionaremos información razonablemente necesaria para ayudarle a cumplir con Sus obligaciones según las Leyes de protección de datos aplicables, incluidas, sin limitación, Nuestras obligaciones según el Reglamento General de Protección de Datos de la UE para implementar las medidas de seguridad de datos adecuadas, llevar a cabo una evaluación del efecto de la protección de datos y consultar al organismo de supervisión competente (teniendo en cuenta la naturaleza del Procesamiento y la información disponibles para Nosotros), y como se especifique además en el presente DPA.

## 12. Devolución y eliminación de los Datos personales

Le devolveremos o proporcionaremos una oportunidad de recuperar todos los Datos personales al finalizar la prestación de los Servicios y eliminar las copias existentes. Por lo que respecta a los servicios de nube, Usted dispondrá de treinta (30) días naturales para descargar Sus Datos personales tras la terminación del Contrato y deberá contactar con el soporte técnico para obtener acceso de descarga e instrucciones. En el caso de que Usted no se ponga en contacto con la asistencia técnica con esta finalidad en un plazo máximo de 30 días naturales tras la finalización de la prestación de Servicios, eliminaremos Sus Datos personales lo antes posible una vez que Usted no

tenga acceso a ellos, con la excepción de las (i) copias de seguridad eliminadas en el transcurso ordinario y la (ii) conservación, si así lo requiere la legislación vigente. En el caso de (i) o (ii), seguiremos cumpliendo con las estipulaciones relevantes del presente DPA hasta que se hayan eliminado dichos datos. Proporcionaremos una confirmación de la eliminación por escrito en caso de que se solicite.

### **13. Auditoría**

En el caso de que la información solicitada de Cloud Software Group según el Apartado 11 no satisfaga sus obligaciones bajo las Leyes de protección de datos aplicables, Usted puede llevar a cabo una auditoría del Procesamiento que hacemos de Sus Datos personales un máximo de una vez al año o lo que estipulen las Leyes de protección de datos aplicables. Para solicitar una auditoría, deberá proporcionarnos un plan detallado de la auditoría propuesta con tres semanas de antelación, y trabajaremos con Usted de buena fe para acordar el plan escrito final. Dicha auditoría se realizará pagando Usted los gastos, durante el horario laboral normal, sin interrupciones en Nuestra actividad empresarial y de acuerdo con Nuestras normas y requisitos de seguridad. Antes de la auditoría, nos encargaremos de proporcionarle la información razonablemente solicitada y las pruebas asociadas para satisfacer Sus obligaciones de auditoría, y Usted emprenderá la revisión de esta información antes de llevar a cabo cualquier auditoría independiente. Si alguna parte del ámbito solicitado de la auditoría está cubierto por un informe de auditoría emitido a Nosotros por un auditor externo cualificado durante los doce meses anteriores, las partes acuerdan que el ámbito de Su auditoría se reducirá consecuentemente.

Usted puede usar un auditor externo con Nuestra aceptación, y esta situación no se ocultará de manera irrazonable. Antes de cualquier auditoría de terceros, el auditor deberá firmar un contrato de confidencialidad correspondiente con Nosotros. Si el tercero es Su organismo de supervisión, al que la legislación vigente permite auditarnos directamente, cooperaremos y proporcionaremos la ayuda razonable al organismo de supervisión según las Leyes de protección de datos aplicables.

Usted nos proporcionará una copia de cualquier informe final, a menos que lo prohíban las Leyes de protección de datos aplicables, tratará los resultados como Información confidencial de acuerdo con los términos del Contrato (o el contrato de confidencialidad firmado entre Usted y Cloud Software Group), y lo usará exclusivamente para la finalidad de evaluar el cumplimiento por Nuestra parte de los términos del Contrato, el presente DPA y las Leyes de protección de datos aplicables.

### **14. Oficial de Protección de datos**

Puede ponerse en contacto con Nuestro Oficial de Protección de datos global en Cloud Software Group Systems, Inc., 100 District Avenue, Burlington MA 01803, EE. UU. Si ha designado un Oficial de Protección de datos, puede incluir su información de contacto en su pedido de Servicios.

### **15. Término**

El presente DPA entrará en vigor una vez que Usted adquiera los Servicios. La terminación del Contrato no exonera a ninguna de las partes de sus obligaciones de acuerdo con este DPA.