



Contrato marco de servicios

ESTE CONTRATO MARCO DE SERVICIOS REGULA SU ACCESO Y USO DE LOS SERVICIOS. LOS TÉRMINOS EN MAYÚSCULAS CONTIENEN LAS DEFINICIONES ESTABLECIDAS EN EL PRESENTE DOCUMENTO. AL (1) MARCAR UNA CASILLA INDICANDO SU ACEPTACIÓN, (2) CUMPLIMENTAR UN FORMULARIO DE SOLICITUD QUE HAGA REFERENCIA A ESTE CONTRATO, O (3) UTILIZAR LOS SERVICIOS EN SU TOTALIDAD O EN PARTE, USTED ACEPTA OBLIGARSE POR ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES. SI NO ESTÁ DE ACUERDO, NO TIENE DERECHO A UTILIZAR LOS SERVICIOS. SI LA PERSONA QUE ACEPTA ESTE CONTRATO LO HACE EN NOMBRE DE UNA EMPRESA U OTRA ENTIDAD LEGAL, DICHA PERSONA DECLARA QUE TIENE PLENOS PODERES PARA VINCULAR A DICHA ENTIDAD A ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, EN CUYO CASO EL TÉRMINO "USTED" SE REFERIRÁ A DICHA ENTIDAD. ESTE CONTRATO ENTRARÁ EN VIGOR A PARTIR DE LA PRIMERA DE LAS SIGUIENTES FECHAS: (A) SU ACCESO INICIAL AL SERVICIO O (B) LA FECHA DE EFECTO DEL PRIMER FORMULARIO DE SOLICITUD QUE HAGA REFERENCIA A ESTE CONTRATO ("FECHA DE EFECTO").

1. Definiciones

Todas las definiciones empleadas en este Contrato están especificadas en el Anexo A.

2. Contrato y ámbito de aplicación

- 2.1 Estas Condiciones Generales, junto con cualquier Pedido aceptado constituyen el Contrato entre Ustedes y Nosotros. El Contrato regulará Su acceso y uso de los Servicios especificados en el Pedido correspondiente, que podrán incluir el Servicio de Nube, la Nube de Formación en Línea, los Servicios de Asistencia y los Servicios Profesionales.
- 2.2 Las condiciones adicionales establecidas en el Anexo B serán de aplicación a la prestación de Nuestros Servicios Profesionales y el Anexo C es el Contrato de Encargo de Tratamiento de Datos.

3. Entrega

- 3.1 Tras la ejecución de un Pedido para el Servicio de Nube, les proporcionaremos por correo electrónico toda la información precisa para que puedan acceder y utilizar el Servicio de Nube.
- 3.2 Si solicitan un Servicio de Nube del tipo «Bloques de Consulta Digital» o un producto similar con un Pedido específico, su Pedido formulado en línea será «el Pedido» y, no serán de aplicación las prórrogas automáticas previstas en la cláusula 9.1.

4. Servicios de Asistencia y Nivel de Servicio

- 4.1. Proporcionaremos el Servicio de Nube de acuerdo con el Acuerdo de Nivel de Servicio.

4.2. Prestamos, en el marco del Servicio de Nube, los Servicios de Asistencia descritos en la Descripción de los Servicios de Asistencia, que forma parte del Contrato. Cuando la Red de Formación en línea está especificada en el Pedido, los Servicios de Asistencia prestados para la Red de Formación en Línea están descritos en su Documentación respectiva.

5. Sus derechos de acceso y obligaciones

- 5.1 Les concedemos a Ustedes un derecho intransferible de acceso y uso del Servicio de Nube y a cualquier Aplicación que no sea de Celonis identificada en el Pedido, durante el Período de Suscripción para fines internos propios Suyos y de Sus Afiliadas (excluido, en particular, cualquier tipo de análisis de datos de sistemas de fuentes de terceros), a menos que se indique lo contrario en la Documentación aplicable para dicho Servicio de Nube. La utilización del Componente In Situ (en su caso) está limitada a su uso con su Servicio de Nube asociado, excluido cualquier otro fin. El Componente In Situ no podrá modificarse ni alterarse en modo alguno, excepto por Nosotros; No obstante, en la medida en que cualquier contenido de terceros esté incluido en el Componente In Situ y sea acompañada de sus propios términos de licencia, dichos términos prevalecerán con respecto a dicho contenido. La Plena funcionalidad e interoperabilidad del Componente In Situ puede no ser alcanzable sin el uso de la versión más actualizada puesta a disposición por Nosotros. Ustedes serán responsables de todos los actos y omisiones contrarios a este Contrato por parte de los Usuarios y las Afiliadas. En lo que respecta a Ustedes y a Nosotros, somos y seguimos siendo los propietarios exclusivos de todos los derechos (incluidos, entre otros, los derechos de propiedad) sobre los Servicios.
- 5.2 Su uso de los Servicios estará limitado con arreglo a las métricas del Pedido correspondiente. Las definiciones de las métricas están recogidas en la Definición de las Métricas, que quedan incorporadas a este Contrato por referencia. Asimismo, Usted deberá cumplir con las condiciones de servicio de cualquier Aplicación que no sea de Celonis, tal y como se incluya en el Pedido correspondiente.
- 5.3 Respecto al Servicio de Nube y/o cualquier Aplicación que no sea de Celonis, Ustedes (i) son los únicos responsables de facilitar interfaces para Sus Datos del Cliente y de cargar dichos Datos del Cliente en el mismo; (ii) son los únicos responsables de obtener y mantener Sus conexiones de red y enlaces de telecomunicaciones y de todos los problemas, situaciones, retrasos y faltas de entrega derivados de tales conexiones de red y telecomunicaciones o relacionados con las mismas; y (iii) mantendrán niveles de seguridad adecuados para el acceso y uso de Sus Usuarios en el mismo, y harán cuanto razonablemente esté en su mano para evitar cualquier acceso o uso no autorizado de los mismos; y, si se produjera tal acceso o uso no autorizado, Nos lo notificarán sin dilación.
- 5.4 Durante el uso del Servicio de Nube y/o cualquier Aplicación que no sea de Celonis, Ustedes se abstendrán de cargar, introducir, acceder, almacenar, distribuir o transmitir Malware y cualquier material, incluidos, entre otros, Datos del Cliente, que sean Contenidos Inadecuados. Nos reservamos el derecho, sin ninguna responsabilidad frente a Ustedes y

sin perjuicio de Nuestros restantes derechos, a (i) inhabilitar Su acceso a cualquier material que incumpla lo establecido en esta cláusula; (ii) retirar y suprimir cualquier contenido que, a nuestra exclusiva y razonable discreción, sospechemos que puede constituir Contenidos Inadecuados, y (iii) resolver el Contrato por incumplimiento sustancial con arreglo a la cláusula 9. Ustedes se comprometen a defendernos e indemnizarnos a Nosotros y a Nuestras Afiliadas frente a todas las reclamaciones, daños y perjuicios, costes y gastos, incluidos, sin limitación, las costas judiciales y honorarios de abogados razonables, derivados o relacionados con Su incumplimiento de esta cláusula.

- 5.5 Ustedes se abstendrán de (i) copiar, traducir o modificar de otro modo o producir obras derivadas de la totalidad o parte del Servicio de Nube y/o cualquier Aplicación que no sea de Celonis, quedando entendido que Ustedes podrán copiar la Documentación que acompaña el Servicio de Nube y hacer uso del Esquema de Celonis (como se define y describe a continuación) en la medida razonablemente precisa para Sus fines internos; (ii) acceder o utilizar el Servicio de Nube contraviniendo las leyes aplicables o para realizar actividades ilegales, incluidas, entre otras, la transmisión de datos e información ilegal o que vulnere Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial de terceros; (iii) desmontar, realizar ingeniería inversa, descompilar, poner en riesgo o sortear las funcionalidades, el rendimiento y/o la seguridad del Servicio de Nube; (iv) acceder a la totalidad o a cualquier parte del Servicio de Nube para crear un producto o servicio competidor o similar; o (v) determinar si los Servicios están comprendidos en el ámbito de alguna patente.
- 5.6. Tendremos el derecho de restringir temporalmente Su acceso al Servicio de Nube si, a Nuestro razonable juicio, consideramos probable que Su uso del mismo tenga efectos negativos sobre el Servicio de Nube y estimamos que es preciso adoptar medidas inmediatas para limitar o evitar los daños. Les informaremos sin dilación de tales restricciones y, cuando sea razonable, les proporcionaremos dicha información por adelantado.
- 5.7 Podemos, a nuestra discreción, poner a su disposición scripts, esquemas y/o códigos relacionados con el Servicio de Nube que pueden utilizarse para crear implementaciones de análisis de procesos para la plataforma del Servicio de Nube (colectivamente, el "Esquema de Celonis"). Cuando se pone a su disposición el Esquema de Celonis, se le concede, durante el plazo de suscripción correspondiente, una licencia limitada, no exclusiva y revocable para utilizar y modificar el Esquema de Celonis con el fin de implementar Su uso permitido del Servicio de nube. Entre Usted y Celonis, Usted será el titular de todos los derechos, títulos e intereses en y para cualquier modificación que Usted haga al Esquema de Celonis, sujeto, siempre, a nuestro interés de titularidad subyacente en y para todos los Servicios de los cuales sus modificaciones derivan.
- 5.8 Estamos facultados para incluir características técnicas en el Servicio de Nube que Nos permitan comprobar Su cumplimiento de las limitaciones del presente Contrato y/o de Su Pedido. Para mayor claridad, los Datos del Cliente no serán visibles para Nosotros en este

contexto. Podremos auditar, a Nuestra propia costa, Su uso del Servicio de Nube para determinar si se ajusta a este Contrato, avisándoles previamente por escrito con siete (7) días de antelación. Podremos solicitar a un tercero cualificado, quien deberá mantener la confidencialidad, que realice la auditoría. Si les notificamos un incumplimiento de las limitaciones del presente Contrato y/o de Su Pedido, incluido cualquier exceso de uso, podremos colaborar con Ustedes para tratar de reducir Su exceso de uso de modo que se ajuste a Su Pedido. Si Ustedes no pueden o no desean atenerse a las limitaciones del Pedido, deberán pagar las facturas por exceso de uso o formalizar un Pedido de Servicios adicionales. Nuestra aceptación de cualquier pago será sin perjuicio de los restantes derechos y reparaciones que podamos tener en virtud del Contrato o la legislación aplicable.

6. Cuotas y pago

- 6.1 Si su Pedido se realiza directamente a Celonis,
- i. (a) Facturaremos las Cuotas de Suscripción anualmente por adelantado; y (b) a menos que se acuerde otra cosa en el Pedido, todos los importes deberán abonarse en su totalidad sin deducción ni compensación en el plazo de 30 (treinta) días desde la fecha de Nuestra factura.
 - ii. Las Cuotas de Suscripción no son reembolsables y no incluyen Impuestos, todos los cuales son de su responsabilidad. Si estuviéramos sujetos al pago de Impuestos por los Servicios prestados en virtud de estas Condiciones Generales, se los facturaremos y Ustedes deberán abonarlos. Si estuviéramos legalmente obligados a practicar una deducción o retención, Ustedes deberán pagar la cantidad adicional y se asegurarán de que la cantidad neta recibida por Nosotros sea igual a la cantidad total que hubiéramos recibido si no hubiera sido preciso realizar dicha deducción o retención. Esta cláusula no será de aplicación a los Impuestos que apliquen sobre Nuestros beneficios.
 - iii. Sin perjuicio de cualesquiera otros derechos que podamos tener, si no recibimos en plazo el pago de alguna factura, podremos (a) inhabilitar Su contraseña, cuenta y acceso a la totalidad o parte del Servicio de Nube, previo aviso escrito con treinta (30) días de antelación y sin ninguna responsabilidad frente a Ustedes, y no estaremos obligados a prestar ninguna clase de Servicio de Nube en tanto dicha factura permanezca impagada; y/o (b) suspender los Servicios Profesionales hasta el pleno pago de todas las cantidades vencidas.
 - iv. Sin perjuicio de cualesquiera otros derechos que podamos tener, si no recibimos en plazo el pago de cualquier factura, podremos cobrarles intereses al tipo del 1% mensual o menor si lo exige la ley aplicable sobre las cantidades en mora desde la fecha de vencimiento hasta la fecha en que recibamos el pago (incluida).
 - v. Podremos ajustar las Cuotas de Suscripción con efecto desde Su siguiente Prórroga. El incremento de las Cuotas de Suscripción no podrá ser superior al 7%. Salvo pacto en contrario entre Usted y Nosotros, si Usted renovara directamente con Celonis una

Suscripción originariamente contratada a través de un Revendedor Autorizado, las Cuotas de Suscripción correspondientes a Su Prórroga inicial con Nosotros se calcularán de acuerdo con Nuestras Cuotas de Suscripción vigentes en ese momento para el Servicio de Nube correspondiente.

- 6.2 Si Su Suscripción se adquiere a través de un Revendedor Autorizado, podemos, previa notificación por escrito, suspender Su derecho a utilizar la Suscripción en caso de que no recibamos el pago de dicha Suscripción o confirmemos que no ha pagado al Revendedor Autorizado por dicha Suscripción.

7. Datos del Cliente y Protección de Datos

- 7.1 Ustedes poseerán todos los derechos sobre los Datos del Cliente, siendo únicamente de Ustedes la responsabilidad sobre (i) la legalidad, idoneidad e integridad de los Datos del Cliente; (ii) la completitud, fiabilidad, exactitud y calidad de los Datos del Cliente; (iii) obtener y mantener todas las licencias y autorizaciones precisas para utilizar los Datos del Cliente, en su caso; y (iv) Su introducción de los Datos del Cliente en el Servicio de Nube. Ustedes manifiestan y reconocen que (i) Nosotros no responderemos en modo alguno de la violación o vulneración de Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial o de otra clase ni del incumplimiento de las leyes aplicables en relación con tales Datos del Cliente y/o comunicaciones; y (ii) que los Datos Personales incluidos en los Datos del Cliente se habrán recogido y se mantendrán con arreglo a las Leyes de Protección de Datos.
- 7.2 Ustedes nos conceden a Nosotros y a Nuestras Afiliadas el derecho de (i) uso, alojamiento, transmisión, monitorización, gestión, reproducción, acceso, almacenamiento y colocación en caché de los Datos del Cliente en relación con el cumplimiento de nuestros derechos y obligaciones en virtud del Contrato; y (ii) en caso necesario, de transmisión de los Datos del Cliente a terceros utilizados por Nosotros, pero únicamente en la medida precisa para la prestación de los Servicios.
- 7.3 Durante el Período de Suscripción, Ustedes podrán acceder y exportar (cuando esté disponible) en cualquier momento a los Datos del Cliente. La exportación podrá estar sujeta a limitaciones técnicas; en cuyo caso Nosotros encontraremos un método razonable para que Ustedes accedan a los Datos del Cliente. Dentro de los 30 días siguientes a la expiración de un Pedido, suprimiremos o destruiremos los Datos del Cliente restantes en el Servicio de Nube, a menos que la ley aplicable obligue a conservarlos durante un determinado período. Estos datos retenidos estarán sujetos a las estipulaciones de confidencialidad de estas Condiciones Generales.
- 7.4 Mantendremos las salvaguardas administrativas, físicas y técnicas adecuadas para proteger la seguridad, la confidencialidad y la integridad de los Datos del Cliente, como se detalla en <https://www.celonis.com/trust-center/>. Estas salvaguardas incluirán, entre otras cosas, medidas diseñadas para proteger frente al acceso y la revelación no autorizados de los Datos del Cliente.

- 7.5 Las partes cumplirán todas las Leyes de Protección de Datos en el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del Contrato. Reconocemos que Ustedes actúan como responsables del tratamiento en relación con los Datos del Cliente que contengan Datos Personales. En la medida en que Nosotros tratemos estos Datos Personales en la prestación de los Servicios, será de aplicación el Contrato de Encargo de Tratamiento de Datos del Anexo C.
- 7.6 A los efectos de esta cláusula, los términos «responsable del tratamiento», «tratamiento» y «tratar» tendrán el significado asignado en las Leyes de Protección de Datos aplicables.

8. Uso de los Datos para el Desarrollo del Servicio de Nube

Nosotros y Nuestras Afiliadas podremos recoger datos derivados de Su uso del Servicio de Nube para fines de desarrollo, referencia comparativa y marketing y para la realización de análisis. Todos estos datos se recogen de forma agregada o anonimizada que no contiene Datos del Cliente ni permite la asociación directa con Ustedes ni con un determinado Usuario u otra persona o tercero.

9. Duración de la Suscripción y Terminación por causa justificada

- 9.1 Su Suscripción comienza en la fecha de efecto del Pedido, a menos que se especifique lo contrario en el Pedido. Su Suscripción se mantendrá durante el Período de Suscripción Inicial indicado en el Pedido. Posteriormente, cada Suscripción se prorrogará automáticamente por períodos sucesivos de 12 meses (las «Prórrogas»), a menos que una parte notifique por escrito con al menos 30 días de antelación a la otra su propósito de no prorrogarla. A menos que se acuerde otra cosa en el Pedido correspondiente y con sujeción a Sus derechos de cancelación conforme a la presente cláusula, Su Suscripción sólo podrá cancelarse con arreglo a lo establecido en la cláusula 9.2.
- 9.2 Sin perjuicio de cualesquiera otros derechos o reparaciones que Nosotros o Ustedes podamos tener, cualquiera de las partes podrá cancelar un Pedido, en cualquier momento sin responsabilidad frente a la otra y con efecto inmediato mediante notificación escrita si la otra parte:
- a incurriera en incumplimiento sustancial de cualquiera de sus obligaciones derivadas del Contrato o de un Pedido y, si fuera subsanable, no lo subsanara en el plazo de treinta (30) días desde su notificación; o
 - b presentara voluntariamente una solicitud al amparo de la legislación aplicable en materia de concurso de acreedores; le fuera designado un administrador concursal u otra figura similar de su entidad o de cualquiera de sus activos; adoptara o le fuera adoptado por un tribunal competente un acuerdo de liquidación; fuera objeto de medidas judiciales por insolvencia; celebrara cualquier acuerdo voluntario con sus acreedores; cesara o amenazara cesar en la realización de sus actividades o sufriera cualquier otro acontecimiento o procedimiento similar en cualquier jurisdicción

competente. En el bien entendido que esta causa de terminación no aplicará si, no obstante la concurrencia de alguna de estas circunstancias, la parte afectada por ellas aporta garantías o de otra forma acredita, a juicio razonable de la otra parte, que es y será capaz de cumplir con sus obligaciones previstas en el Contrato y en todos los Pedidos que haya suscrito hasta su finalización o expiración y asimismo que será capaz de cumplir con las responsabilidades e indemnizaciones que en su caso deriven de la falta de cumplimiento.

- 9.3 Tras la rescisión o el vencimiento de un Pedido, Ustedes dejarán inmediatamente de utilizar y acceder al Servicio correspondiente y a cualquier Aplicación que no sea de Celonis, y destruirán (o, a petición nuestra, devolverán) cualquier Información Confidencial relacionada con los mismos. Excepto cuando se especifique un recurso exclusivo en el Contrato, el ejercicio por cualquiera de las partes de cualquier recurso en virtud del Contrato, incluida la rescisión, se realizará sin perjuicio de cualquier otro recurso que pueda tener en virtud de este Contrato, por ley o de otro modo.
- 9.4 La terminación de cualquier Pedido no tendrá efecto sobre ningún otro Pedido.

10. Garantías limitadas

- 10.1 Con las limitaciones establecidas en esta cláusula, Nosotros garantizamos que el Servicio de Nube funcionará sustancialmente según lo especificado en la Documentación durante el Período de Suscripción, siempre que se utilice con arreglo a lo establecido en el Contrato. Los Servicios de Asistencia se prestarán con la diligencia, cualificación y capacidad debidas y con arreglo a reconocidos estándares de las prácticas de la industria.
- 10.2 No garantizamos especificaciones distintas a las establecidas en la Documentación, incluidas, entre otras cosas, las declaraciones efectuadas en las presentaciones del Servicio de Nube, en Nuestras declaraciones públicas o en campañas publicitarias. Ustedes conocen y aceptan que con la tecnología actual no puede garantizarse que el Servicio de Nube opere siempre sin errores o interrupciones.
- 10.3 No ofrecemos garantía:
- a frente a problemas causados por Su uso del Servicio de Nube con software de terceros, uso indebido, pruebas indebidas, intentos no autorizados de reparación, modificaciones o adaptaciones del Servicio de Nube por Ustedes o cualquier otra causa fuera del ámbito del uso previsto del Servicio de Nube;
 - b frente a cualquier Malware, violaciones de datos y pérdida de datos que no hubieran podido evitarse con medidas de seguridad adecuadas de última tecnología con arreglo a Nuestra infraestructura de seguridad vigente en el momento;
 - c de que el Servicio de Nube alcance los resultados buscados por Ustedes o haya sido desarrollado para cubrir Sus necesidades particulares.

- 10.4 Durante el Período de Suscripción, si el Servicio de Nube no se ajusta a la garantía establecida en la cláusula 10.1, corregiremos a Nuestra costa dicha falta de conformidad o les ofreceremos medios alternativos para obtener los resultados deseados. Si no pudiéramos razonablemente realizar dicha corrección o sustitución, en ese caso, según lo establecido, a Nuestra exclusiva discreción, les devolveremos (o, en el caso de que su suscripción haya sido adquirida a través de un revendedor autorizado, organizaremos a través de dicho revendedor autorizado, la devolución de) las cuotas ya pagadas correspondientes al resto del Período de Suscripción por el Servicio de Nube afectado y cancelaremos Su acceso y uso del Servicio de Nube afectado por el cual hayan percibido la citada devolución de cuotas. Esta corrección, sustitución o devolución de cuotas será Su única y exclusiva reparación y Nuestra única y exclusiva responsabilidad por cualquier incumplimiento de garantía.
- 10.5 Las reclamaciones de garantía en virtud de un Pedido no afectarán a los restantes Pedidos u otros contratos en vigor entre Ustedes y Nosotros.
- 10.6 En la máxima medida legalmente autorizada, las garantías y reparaciones establecidas en esta cláusula 10 son exclusivas y sustituyen a cualesquiera otras garantías expresas, implícitas o legales, incluidas las de comerciabilidad, exactitud, correspondencia con la descripción, idoneidad para un determinado fin, calidad satisfactoria e inexistencia de vulneraciones, todas las cuales quedan, en la máxima medida legalmente autorizada, expresamente excluidas por Nosotros y Nuestras Afiliadas, subcontratistas y proveedores.
- 10.7 Ustedes aceptan que Su contratación del Servicio de Nube no está condicionada a la entrega de funcionalidades o características futuras y no está basada en ninguna clase de declaraciones, comentarios o manifestaciones públicas verbales o escritas que hayamos podido realizar respecto a funcionalidades o características futuras.

11. Indemnización por razones de propiedad intelectual e industrial

- 11.1 Con sujeción a lo establecido en las cláusulas 11.3 y 11.4, Nos comprometemos, a nuestra propia costa, a defenderles o, a Nuestra opción, a liquidar cualquier reclamación o acción de terceros contra Ustedes basada en que Su uso de los Servicios (o cualquier parte de ellos) con arreglo a este Contrato vulnera supuestamente los Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial de terceros (la «Reclamación por Vulneración de Derechos») y responderemos de las indemnizaciones de daños y perjuicios que les puedan imponer a Ustedes o que puedan convenirse en la transacción que Nosotros podamos acordar a consecuencia o en relación con una Reclamación por Vulneración de Derechos.
- 11.2 Con sujeción a lo establecido en las cláusulas 11.3 y 11.4, en caso de Reclamación por Vulneración de Derechos, Nosotros, a Nuestra exclusiva costa y opción, (i) modificaremos los Servicios causantes de la vulneración para que dejen de causarla, sin pérdida de funcionalidad sustancial; (ii) sustuiremos la parte vulneradora de los Servicios por otro

software u otros servicios que no incurran en vulneración; u (iii) obtendremos una licencia que les permita a Ustedes continuar utilizando legalmente los Servicios.

Si no les proporcionamos alguna de estas alternativas, Podremos, a Nuestra exclusiva discreción, cancelar Su Pedido de los Servicios afectados con efecto inmediato y devolverles las Cuotas que hayan pagado correspondientes al resto del Período de Suscripción y cancelar Su acceso y uso de los Servicios afectados.

11.3 Sólo responderemos de las Reclamaciones por Vulneración de Derechos si Ustedes:

- a nos la notifican por escrito sin dilación;
- b no alcanzan ningún acuerdo sobre la Reclamación sin Nuestra previa autorización ni realizan ninguna otra actuación en respuesta a una Reclamación por Vulneración de Derechos que resulte perjudicial para Nuestros derechos;
- c Nos permiten ejercer el control exclusivo de la defensa, las negociaciones y cualquier posible liquidación de la Reclamación por Vulneración de Derechos;
- d nos proporcionan información y asistencia razonables respecto a la Reclamación; y
- e hacen cuanto esté en su mano de forma comercialmente razonable para atenuar Sus perjuicios y costes relacionados con la Reclamación por Vulneración de Derechos.

11.4 No responderemos frente a Ustedes de las Reclamaciones por Vulneración de Derechos en caso de vulneraciones causadas por:

- a cambios no autorizados realizados por Ustedes o para Ustedes en los Servicios o en los resultados de estos;
- b Su uso de los Servicios o los resultados de estos fuera del ámbito del Contrato, Su Suscripción o el Pedido correspondiente.

11.5 Lo establecido en esta cláusula constituye Su exclusiva reparación y Nuestra completa responsabilidad en relación con Reclamaciones por Vulneración de Derechos.

12. Limitación de la responsabilidad

12.1 Con sujeción a lo establecido en la cláusula 12.4, Nuestra responsabilidad global frente a Ustedes en relación con cualesquiera daños y perjuicios que puedan sufrir en relación con el Servicio de Nube prestado en virtud de este Contrato (ya sea por incumplimiento de contrato, responsabilidad extracontractual (incluida la negligencia) u otra causa) se limitará al importe total de las Cuotas de Suscripción correspondientes a los doce (12) meses anteriores a la fecha del acontecimiento causante de la responsabilidad.

12.2 En la máxima medida legalmente autorizada y con sujeción a la cláusula 12.4, no responderemos en ningún caso de daños y perjuicios que sean especiales, consecuenciales, incidentales u otros daños y perjuicios indirectos, incluidos, entre otros, la pérdida de beneficios, ahorros previstos, oportunidades de negocio, fondo de comercio

o ingresos o los costes de obtención de productos o servicios sustitutivos que se deriven del Contrato, sea cual sea la causa y en virtud de cualquier teoría de la responsabilidad (incluida la responsabilidad contractual, extracontractual, por negligencia o de otra clase), incluso aunque Nosotros hayamos sido advertidos de la posibilidad de tales daños.

- 12.3 Ambas partes reconocen que las Cuotas se basan en parte en las limitaciones establecidas en esta cláusula.
- 12.4 Las limitaciones establecidas en esta cláusula no serán de aplicación a nuestras obligaciones de indemnización en materia de Propiedad Intelectual e Industrial en virtud de la cláusula 11; la responsabilidad por fallecimiento o lesiones causadas por negligencia Nuestra o de Nuestros directivos, empleados, contratistas o agentes; declaraciones fraudulentas o cualquier otra responsabilidad que no pueda limitarse o excluirse legalmente.

13. Confidencialidad

- 13.1 Cada parte conservará todos sus derechos sobre su Información Confidencial. Ambas partes se comprometen a tratar como confidencial toda la Información Confidencial de la otra parte adquirida previamente y en relación con el cumplimiento del Contrato y a utilizarla únicamente para el cumplimiento del Contrato. La Información Confidencial no podrá reproducirse en forma alguna, excepto en la medida necesaria para realizar los fines del Contrato. Cualquier reproducción de la Información Confidencial de la otra parte deberá contener todos los avisos o indicaciones de confidencialidad y exclusividad que aparezcan en el original. Las partes deberán hacer lo siguiente respecto a la Información Confidencial de la otra parte: (a) adoptar todas las medidas que la parte receptora adopte para proteger su propia Información Confidencial o privativa similar y, en todo caso, al menos la diligencia razonable para mantener estrictamente confidencial toda la Información Confidencial, y (b) no revelar ninguna Información Confidencial de la otra parte a personas distintas de aquellos Representantes cuyo acceso sea necesario para poder cumplir el Contrato y estén obligados a mantener la confidencialidad en una medida similar a la establecida en este Contrato. Las partes serán responsables del cumplimiento de las disposiciones de esta cláusula por parte de sus respectivos Representantes. Cada una de las partes tendrá derecho a proporcionar al Revendedor Autorizado el presente Contrato.
- 13.2 Si una parte tuviera conocimiento de una vulneración efectiva o una sospecha de vulneración de la confidencialidad o de un uso indebido o una divulgación no autorizada de la Información Confidencial de la otra parte, deberá comunicárselo por escrito sin demoras indebidas.
- 13.3 La cláusula 13.1 no será de aplicación a la Información Confidencial que: (a) sea independientemente desarrollada por la parte receptora sin referencia a la Información Confidencial de la parte divulgadora, (b) sea legalmente recibida sin restricciones de un

tercero con derecho a proporcionarla; (c) haya pasado a ser de dominio público general sin incumplimiento contractual de la parte receptora; (d) fuera conocida por la parte receptora sin restricciones en el momento de su revelación; (e) la parte divulgadora haya acordado por escrito eximir de tales restricciones; o (f) deba revelarse por imperativo legal o requerimiento judicial o administrativo. En tal caso, la parte receptora informará a la parte divulgadora de la disposición o requerimiento aplicable sin demoras indebidas, en la medida legalmente posible, para que la parte divulgadora pueda solicitar protección jurídica o evitar o limitar de otro modo la divulgación de la Información Confidencial.

- 13.4 Cuando se le solicite, la parte receptora destruirá o devolverá a la parte divulgadora todos los materiales que contengan Información Confidencial y cualquier copia o derivado preparado a partir de ella. No obstante, esta obligación de devolver o destruir la Información Confidencial no se aplicará a las copias de la Información Confidencial intercambiada electrónicamente que se realicen como copia de seguridad rutinaria de la tecnología de la información y a la Información Confidencial o a las copias de la misma que deban ser almacenadas por la parte receptora de acuerdo con las disposiciones de la legislación obligatoria, siempre que dicha Información Confidencial o las copias de la misma sigan estando sujetas a las obligaciones de confidencialidad en virtud del presente Contrato.
- 13.5 Las obligaciones derivadas de esta cláusula se aplicarán, con respecto a cada revelación de Información Confidencial, durante un período de 5 (cinco) años desde la divulgación inicial, siempre y cuando los secretos comerciales estén protegidos hasta que dejen de ser secretos comerciales según la legislación aplicable.

14. Feedback

- 14.1 Ustedes podrán, a Su exclusiva discreción, proporcionar información sobre los Servicios, productos, servicios, planes de negocio o tecnológicos, incluidos, entre otras cosas, comentarios o sugerencias respecto a la posible creación, modificación, corrección, mejora o ampliación de los Servicios, productos y servicios o información acerca de si Ustedes consideran que la orientación de Nuestro desarrollo se ajusta a Sus propias necesidades de negocio e informáticas (en conjunto, el "Feedback"). Nosotros podremos utilizar el Feedback para cualquier fin sin proporcionarles ninguna clase de notificación, restricción ni remuneración a Ustedes o sus Representantes.
- 14.2 Ustedes reconocen que cualquier información que podamos revelarles en relación con los Servicios o con Nuestros restantes productos, servicios o planes de negocio o tecnológicos tiene únicamente por objeto analizar posibles estrategias, desarrollos y funcionalidades de Nuestros productos o servicios y no tendrá carácter vinculante para Nosotros respecto a una determinada actividad de negocio, estrategia de producto o desarrollo.

15. Productos y servicios que no son de Celonis

Nosotros o terceros podemos poner a disposición (por ejemplo, a través de un Mercado en línea o de otro modo) productos o servicios de terceros, incluyendo, por ejemplo, Aplicaciones y servicios de implementación y otros servicios de consultoría que no sean de Celonis. Cualquier adquisición efectuada por Ustedes de dichos productos o servicios, así como cualquier intercambio de datos entre Ustedes y cualquier proveedor, producto o servicio ajeno a Celonis, es exclusivamente entre Ustedes y el proveedor ajeno a Celonis correspondiente, y Nosotros renunciamos expresamente a cualquier responsabilidad al respecto. No garantizamos ni damos soporte a las Aplicaciones que no sean de Celonis ni a otros productos o servicios que no sean de Celonis, estén o no designados por Celonis como "certificados" o de otro modo, a menos que se disponga expresamente lo contrario en un Pedido.

16. Estipulaciones generales

- 16.1 **Subcontratación.** Sin perjuicio de cualquier otro requisito previsto en el Anexo C, Nosotros podremos subcontratar la totalidad o parte de los Servicios a terceros cualificados. También podremos dar intervención en cualquier momento a cualquiera de Nuestras Afiliadas y sucesores en el negocio como subcontratistas en el marco de este Contrato. En tal caso, Nosotros responderemos por cualquier subcontratista empleado para el cumplimiento de Nuestras obligaciones derivadas del Contrato.
- 16.2 **Cesión.** A menos que se autorice en este Contrato, ninguna de las partes podrá ceder total o parcialmente el Contrato sin la previa autorización escrita de la otra parte, quien no podrá denegarla injustificadamente. Será nulo cualquier intento de cesión o traspaso del Contrato sin la previa autorización escrita de la otra parte. Sin perjuicio de lo anterior, Nosotros podremos transferir en cualquier momento, previo aviso a Ustedes, Nuestros derechos y obligaciones derivados del Contrato a cualquiera de Nuestras Afiliadas o sucesores en el negocio.
- 16.3 **Contratantes independientes.** La relación entre Ustedes y Nosotros es de contratantes independientes. Este Contrato no crea ninguna clase de asociación, franquicia, empresa conjunta, agencia, relación fiduciaria o laboral o cualquier otra clase de relación similar entre Ustedes y Nosotros.
- 16.4 **Ley aplicable.** Este Contrato se regirá por la ley de Inglaterra y Gales y las partes se someten a la jurisdicción exclusiva de los tribunales ingleses situados en Londres, Inglaterra. No será de aplicación al presente Contrato la Convención de las Naciones Unidas sobre la Compraventa Internacional de Mercaderías.
- 16.5 **Modificaciones.** Todas las modificaciones o adiciones del Contrato deberán realizarse por escrito con la firma de los representantes autorizados de ambas partes.
- 16.6 **Integridad del Contrato.** Estas Condiciones Generales, junto con cualquier Pedido entre Ustedes y Nosotros, constituyen la totalidad del acuerdo entre las partes con respecto a su objeto y sustituyen a todos los acuerdos previos verbales o escritos entre las partes en relación con dicho objeto. En caso de contradicción entre estas Condiciones Generales y

un Pedido entre Ustedes y Nosotros, prevalecerá lo establecido en el Pedido. Los pedidos de compra, condiciones de compra, condiciones generales de contratación u otros documentos emitidos por Ustedes operarán únicamente para fines administrativos y no serán vinculantes para Nosotros.

- 16.7 **Exclusión de estipulaciones.** Si alguna parte del Contrato fuera o deviniera nula, ello no afectará a la validez de sus restantes estipulaciones, las cuales conservarán su vigencia. Las partes sustituirán la estipulación nula por otra que se aproxime lo más posible, de forma legalmente autorizada, a las condiciones comerciales perseguidas por la primera.
- 16.8 **Inexistencia de renuncia.** La renuncia de una de las partes a sus derechos en caso de incumplimiento por la otra parte o al ejercicio de un derecho derivado del Contrato no se considerará como una renuncia a sus derechos respecto a cualquier otro incumplimiento o al ejercicio de un derecho anterior o posterior.
- 16.9 **Control de exportación y cumplimiento normativo.** Los Servicios están sujetos a la legislación de control de exportación de diversos países, incluidas, entre otras, las de Estados Unidos y Alemania ("Leyes de exportación"). Ustedes se comprometen a no presentar los Servicios ante ningún organismo público para la consideración de licencias u otras autorizaciones administrativas sin Nuestra previa autorización escrita. Ustedes no exportarán, ni permitirán que un tercero exporte, reexporte o transfiera cualquier parte de los Servicios a países, personas o entidades prohibidas por las Leyes de Exportación. Ustedes también son responsables de cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables en las jurisdicciones de los países donde Ustedes operan.
- 16.10 **Derechos de terceros.** Las personas que no sean parte del Contrato no podrán invocar las estipulaciones de este Contrato ni beneficiarse de ellas, sin perjuicio de los derechos y reparaciones de terceros existentes o disponibles o expresamente previstos en este Contrato.
- 16.11 **Notificaciones.** A menos que en el Contrato se especifique otra cosa, todas las notificaciones derivadas del mismo deberán efectuarse por escrito y se considerarán realizadas: (i) en el momento de su entrega personal; (ii) dos días hábiles después de su envío por correo electrónico. Los correos electrónicos dirigidos a Nosotros deberán dirigirse a CFO/Legal en (cfo@celonis.com), y los correos electrónicos dirigidos a Ustedes deberán dirigirse a la persona de contacto administrativo designada en Su Pedido. Las notificaciones relativas a Reclamaciones por Vulneración de Derechos conforme a la cláusula 11 deberán enviarse por correo postal certificado y por correo electrónico.
- 16.12 **Fuerza Mayor.** Ninguna de las partes incumplirá sus obligaciones bajo el presente Contrato (salvo las obligaciones de pago) o incurrirá en responsabilidad alguna frente a la otra parte por cualquier retraso en, o incumplimiento de, sus obligaciones, siempre y cuando dicho retraso o incumplimiento haya sido causado por un Supuesto de Fuerza Mayor. La parte que se vea afectada por un Supuesto de Fuerza Mayor deberá: (i) informar

puntualmente a la otra parte sobre el citado retraso o incumplimiento; (ii) realizar esfuerzos comercialmente razonables para evitar o eliminar la causa subyacente del retraso o incumplimiento; (iii) reanudar la ejecución tan pronto como sea razonablemente posible una vez desaparecido el Supuesto de Fuerza Mayor.

- 16.13 **Subsistencia de estipulaciones.** Las estipulaciones que por su naturaleza estén destinadas a subsistir tras la expiración o resolución del Contrato conservarán su vigencia tras dicha expiración o resolución, incluidas, sin limitación, las cláusulas siguientes: 7 a la 15.

Anexo A

Definiciones

1. **"Afiliada"**: cualquier entidad que directa o indirectamente controle a la entidad en cuestión, esté controlada por ella o se halle bajo control común de Ustedes o de Nosotros, únicamente en tanto exista dicho control. A los efectos de esta definición, se entenderá por "Control" la propiedad o el control directos o indirectos de más del 50% de los derechos de voto.
2. **"Contrato"**: estas Condiciones Generales y cualquier Pedido entre Ustedes y Nosotros.
3. **"Revendedor Autorizado"**: un revendedor, distribuidor u otro socio autorizado por Celonis para vender productos o servicios de Celonis.
4. **"Materiales de Celonis"**: cualquier software, programas, herramientas, sistemas, datos, Información Confidencial de Celonis u otros materiales que le facilitemos en el curso del cumplimiento en virtud de este Contrato, excluido en todos los casos el Servicio de Nube.
5. **"Esquema de Celonis"**: tendrá el significado que se establece en la cláusula 5.6.
6. **"Servicio de Nube"**: la plataforma de software-como-servicio de Celonis, el Componente In Situ (si procede) y los documentos de apoyo en línea, descritos en la Documentación (excluidas las aplicaciones que no son de Celonis y los enlaces a productos y servicios de terceros contenidos en el Servicio de Nube).
7. **"Tiempo en Línea del Servicio de Nube"**: tiene el significado asignado en el Contrato de Nivel de Servicio.
8. **"Información Confidencial"**: cualquier información revelada por una parte a la otra referente al negocio o los asuntos de la otra parte, incluida, entre otras cosas, la información relativa a actividades, know-how técnico o comercial, especificaciones, invenciones, procesos o iniciativas, planes, información de producto, información de precios, know-how, diseños, secretos comerciales, software, documentos, datos e información de las partes que, en caso de ser proporcionados por una parte a la otra: a) estén claramente identificados como «Confidenciales» o «de Propiedad Intelectual e Industrial» o marcados con una indicación similar; b) se revelen verbal o visualmente, identificándolos como Información Confidencial en el momento de su revelación y confirmando dicha calificación por escrito en el plazo de 10 (diez) días; o c) una persona razonable consideraría confidenciales o de propiedad intelectual e industrial en el momento de su revelación, incluidos los Datos de Cliente.
9. **"Datos del Cliente"**: los (i) datos e información proporcionados por Ustedes a Nosotros y/o introducidos, cargados y/o compartidos por Ustedes, Sus Usuarios o Nosotros en nombre de Ustedes con el fin de utilizar el Servicio de Nube o facilitar Su uso de los Servicios; o (ii) datos recogidos por Ustedes y tratados a través de Su uso del Servicio de Nube.

10. **"Materiales del Cliente"**: cualesquiera materiales, datos, información, software, equipamiento u otros recursos propiedad de Ustedes u obtenidos por Ustedes bajo licencia y facilitados a Nosotros con el fin de facilitar Su uso de los Servicios, incluidos los Datos del Cliente.
11. **"Leyes de Protección de Datos"**: todas las normas legales y reglamentarias y otros requerimientos o resoluciones referentes a la privacidad, la seguridad de los datos y/o la protección de datos, así como las normas legales y reglamentarias de desarrollo, derivadas o relacionadas con las anteriores, incluidas sus modificaciones, ampliaciones, normas sustitutivas o nuevas promulgaciones, y los programas de autorregulación sectoriales aplicables relacionados con la recogida, el uso, la divulgación y la seguridad de los Datos Personales, incluido el Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo (RGPD).
12. **"Documentación"**: la actual descripción de producto de los Servicios en cuestión facilitada por Nosotros en el sitio web de Celonis (actualmente en <https://www.celonis.com/terms-and-conditions/>).
13. **"Cuotas"**: las cantidades a abonar por Ustedes por los Servicios que figuran en un Pedido.
14. **"Supuesto de Fuerza Mayor"**: actos, acontecimientos, omisiones o accidentes fuera del razonable control de nuestras partes, incluidos, a título meramente ejemplificativo, huelgas, conflictos laborales, fallo de un servicio o suministro público o una red de transportes, caso fortuito, guerra, disturbios, daños maliciosos, cumplimiento de normas legales y actos administrativos, reglamentos y directrices, accidente, averías de maquinaria, actos de terrorismo, fallo o demora del proveedor del servicio de Internet, ataque de denegación de servicio, incendio, inundación o tormenta, excluidas (a) las dificultades financieras o la incapacidad de cualquiera de las partes para obtener beneficios o evitar pérdidas financieras, (b) los cambios en los precios o condiciones del mercado, o (c) la incapacidad financiera de una de las partes para cumplir con sus obligaciones.
15. **"Contenidos Inadecuados"**: contenidos que (a) sean ilegales, perjudiciales, amenazadores, difamatorios, obscenos, contrarios a la ley, constitutivos de acoso o que sean ética o racialmente ofensivos; (b) faciliten o promuevan actividades ilegales; (c) muestren imágenes sexualmente explícitas; (d) sean discriminatorios por razón de raza, sexo, color, creencias religiosas, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra actividad ilegal; o (e) causen daños en las cosas o lesiones.
16. **"Período de Suscripción Inicial"**: el período inicial de Su Suscripción convenido en el Pedido u otra fecha convenida por las partes
17. **"Malware"**: cualquier cosa o dispositivo (incluido software, códigos, ficheros o programas) que pueda impedir, obstaculizar o perjudicar de cualquier otro modo el acceso o el funcionamiento o uso, la fiabilidad o la experiencia del usuario de cualquier software,

hardware o red informáticos, servicio de telecomunicaciones, equipo o red o cualquier otro servicio o dispositivo, incluidos gusanos, caballos de Troya, virus u otras cosas o dispositivos similares.

18. **"Mercado en línea"**: un directorio, catálogo o mercado en línea alojado por Celonis o un tercero que presenta aplicaciones que interoperan con uno o más Servicios de Nube.
19. **"Definición de Métricas"**: los documentos vigentes en cada momento facilitados por Nosotros como "Definición del ámbito de licencia / ámbito de suscripción de Celonis" en el sitio web de Celonis (en <https://www.celonis.com/terms-and-conditions/>) en los que se describen las medidas de suscripción para el Servicio de Nube.
20. **"Aplicación que no es de Celonis"**: una aplicación o funcionalidad de software que interopera con el/los Servicio(s) de Nube, y que es proporcionada por Ustedes o por un tercero y/o que aparece en un Mercado en línea como desarrollada y ofrecida por un tercero. Las Aplicaciones que le proporcionemos que no sean de Celonis serán identificables como tales.
21. **"Nube de Formación en Línea"**: el acceso a los cursos de formación en línea que proporcionamos descritos en el sitio web de Celonis (actualmente en <https://www.celonis.com/training/>), en la Documentación u otra información que podamos proporcionar. Si contrata la Nube de Formación en Línea en un Pedido, las referencias en el Contrato al «Servicio de Nube» se considerarán que incluyen la alusión a la «Nube de Formación en Línea».
22. **"Componente In Situ"**: software in situ que puede ser proporcionado con, y opera en conjunto con, el Servicio de Nube. Cuando se hace disponible, el Componente de la Nube el Cliente puede descargarlo e instalarlo (incluidas actualizaciones). El Cliente es responsable de la instalación y el uso del Componente In Situ, incluidas las actualizaciones que facilitemos. El Contrato de Nivel de Servicio no es de aplicación a Componentes In Situ.
23. **"Pedido"**: documento escrito ejecutado entre Ustedes y Nosotros en el que se especifiquen los Servicios que Ustedes han encargado, las Cuotas que deben abonarse por ellos, y otras condiciones convenidas, incluidos sus apéndices y suplementos. Un "Pedido" también se refiere al documento de pedido ejecutado entre Usted y un Revendedor Autorizado que incorpora o hace referencia a estas Condiciones como las que rigen la recepción y el uso de los productos y/o servicios de Celonis a los que se hace referencia en el mismo (aunque en tal caso, el Pedido no podrá alterar o complementar las Condiciones sin nuestra aprobación expresa por escrito).
24. **"Datos Personales"**: cualesquiera datos e información referentes a una persona concreta viva identificada o identificable, según lo definido en las Leyes de Protección de Datos.
25. **"Servicios Profesionales"**: los servicios de consultoría o profesionales relacionados con el Servicio de Nube, que pueden incluir servicios de instalación y establecimiento para el

Servicio de Nube, prestados por Nosotros a Ustedes según lo descrito en el Pedido correspondiente.

26. **"Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial"**: derechos sobre patentes, modelos de utilidad, marcas comerciales y de servicio, nombres comerciales, otros símbolos identificativos de marcas e invenciones, derechos de autor, de diseño, de bases de datos, de know-how, secretos empresariales y cualesquiera otros derechos de propiedad intelectual en cualquier parte del mundo, registrados o no, incluidas las solicitudes para la concesión de tales derechos.
27. **"Prórroga"**: tiene el sentido asignado en la cláusula 9.1.
28. **"Representantes"**: de una parte son los empleados, directivos, asesores y subcontratistas de dicha parte y sus Afiliadas.
29. **"Contrato de Nivel de Servicio"**: los niveles del servicio correspondientes al Servicio de Nube establecidos en los documentos vigentes en cada momento facilitados por Nosotros como "Contrato de Nivel de Servicio para las Ofertas de Software-como-servicio de Celonis" en el sitio web de Celonis (en <https://www.celonis.com/terms-and-conditions/>).
30. **"Servicios"**: todos los servicios prestados por Nosotros a Ustedes según lo descrito en el Pedido correspondiente, incluida la prestación del Servicio de Nube, Servicios Profesionales, Servicios de Asistencia y la Nube de Formación en Línea.
31. **"Suscripción"**: las suscripciones que Usted adquiera con arreglo a un Pedido para acceder y utilizar el Servicio de Nube con arreglo al Contrato.
32. **"Cuotas de Suscripción"**: las Cuotas a abonar por el acceso al Servicio de Nube establecidas en un Pedido.
33. **"Período de Suscripción"**: el Período de Suscripción Inicial y sus posteriores Prórrogas.
34. **"Servicios de Asistencia"**: los servicios de asistencia descritos en la Descripción de los Servicios de Asistencia que les prestemos en relación con el Servicio de Nube.
35. **"Descripción de los Servicios de Asistencia"**: los documentos vigentes en cada momento en los que se describen más detalladamente los Servicios de Asistencia, facilitados por Nosotros en el sitio web de Celonis (en <https://www.celonis.com/terms-and-conditions/>).
36. **"Impuestos"**: todos los impuestos sobre las ventas, el uso, el valor añadido, liquidaciones, impuestos especiales, retenciones y otros tributos exigibles en cualquier jurisdicción por razón del Documento de Pedido correspondiente.
37. **"Condiciones Generales"**: este Contrato Marco de Servicios de Celonis.
38. **"Usuario"**: los empleados, agentes y contratantes independientes de Ustedes y sus Afiliadas autorizados por Ustedes para acceder y utilizar el Servicio de Nube con arreglo al Contrato y a quienes Ustedes han proporcionado una identificación de usuario y una contraseña (si procede).

39. **"Nosotros," "Nuestro," "Nos" o "Celonis"**: la correspondiente entidad jurídica de Celonis que suscriba el Pedido con Usted.
40. **"Usted," "Ustedes" o "Su"**: la sociedad u otra entidad jurídica que suscriba el Pedido aplicable con Celonis.

Anexo B

Suplemento sobre Servicios Profesionales

Si Ustedes contratan Servicios Profesionales en un Pedido, las siguientes disposiciones adicionales serán de aplicación a Nuestra prestación de los Servicios Profesionales.

1. Nuestras obligaciones

- 1.1 Prestaremos los Servicios Profesionales descritos en cada Pedido. Nosotros determinaremos el modo y manera de realizar y prestar los Servicios Profesionales y haremos los esfuerzos comercialmente razonables para prestar los Servicios Profesionales de conformidad con los plazos convenidos o estimados señalados en el Pedido. Cualquier estimación incluida en un Pedido tiene carácter meramente informativo y puede variar dependiendo de los requisitos del proyecto.
- 1.2 A menos que en un Pedido se acuerde expresamente otra cosa, Nuestros Servicios Profesionales se prestan únicamente como servicios de consultoría y asesoramiento, como, por ejemplo, asistencia de implementación y configuración en relación con Nuestro Servicio de Nube, y no se considerarán en ningún caso como compromisos de «obras hechas por encargo».

2. Sus obligaciones

- 2.1 Si se especifica en un Pedido, Ustedes designarán un Director del Proyecto, quien coordinará Sus actividades relacionadas con los Servicios Profesionales. Ustedes se asegurarán de que la misma persona actúe como Director del Proyecto durante la vigencia de los Servicios Profesionales correspondientes; si Ustedes necesitaran cambiar al Director del Proyecto, deberán notificarnos por escrito.
- 2.2 Si Ustedes o Nosotros no estuviéramos satisfechos en algún momento con el rendimiento de uno o más de Sus o Nuestros miembros de los equipos intervinientes en el proyecto de los Servicios Profesionales, la parte insatisfecha lo comunicará sin dilación por escrito a la otra parte. La otra parte analizará sin dilación la cuestión y ofrecerá una solución razonable, que podrá incluir la sustitución del miembro del equipo en cuestión. Si no se resolviera la cuestión, las partes la trasladarán a los Directores de Proyecto.
- 2.3 Ustedes deberán:
 - 2.3.1 cooperar con Nosotros en todas las cuestiones relativas a los Servicios Profesionales que se establezcan en el Pedido y proporcionarnos sin dilación feedback sobre Nuestras solicitudes;
 - 2.3.2 si los Servicios Profesionales se prestan en Sus instalaciones, proporcionarnos de forma segura y adecuada espacio, electricidad, conexiones de red, materiales, tiempo de CPU, acceso a hardware, software y otros equipos e información y asistencia de personal cualificado conocedor de Su hardware, software, otros

equipos e información que Nosotros razonablemente solicitemos para la prestación de los Servicios Profesionales;

2.3.3 proporcionarnos oportunamente los Materiales del Cliente y el acceso que solicitemos en relación con la prestación de los Servicios Profesionales, y

2.3.4 asegurarse de que los Materiales del Cliente sean correctos a todos los efectos sustanciales, no vulneren Derechos de Propiedad Intelectual o Industrial de terceros, normas legales o reglamentarias aplicables ni estipulaciones del Contrato.

2.4 Ustedes reconocen que Nuestra capacidad de prestar eficazmente los Servicios Profesionales de forma oportuna está condicionada a que recibamos de Ustedes los materiales, la información y la asistencia solicitados. No tendremos ninguna responsabilidad por las demoras o deficiencias de los Servicios Profesionales derivadas de acciones u omisiones de Ustedes o Sus agentes, subcontratistas o empleados.

3. Proceso de modificación

Cualquiera de las partes podrá solicitar modificaciones de los Servicios Profesionales (la «Solicitud de Modificación»). Las Solicitudes de Modificación sólo surtirán efecto o vincularán a las partes desde el momento en que se formalice por escrito con la firma de un representante autorizado de cada una de las partes (el «Pedido de Modificación»). Los Pedidos de Modificación se registrarán por el presente Contrato.

4. Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial

Todos los Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial sobre el Servicio de Nube, los Materiales de Celonis y los Servicios son y continuarán siendo propiedad exclusiva de Celonis o sus concedentes de licencia. Nosotros hemos desarrollado y podemos desarrollar en el curso de la prestación de los Servicios Profesionales objeto de este Contrato ciertas ideas generales, conceptos, know-how, métodos, técnicas, procesos y capacidades en relación con el Servicio de Nube y los Materiales de Celonis (los «Conocimientos Residuales»). No se Nos impedirá utilizar los Conocimientos Residuales, excepto los Materiales del Cliente y la Información Confidencial del Cliente, para cualquier fin, incluida la prestación de servicios a otros clientes. Para evitar cualquier duda, todos los Materiales del Cliente son titularidad de Ustedes y continuarán siendo de su exclusiva propiedad.

5. Cuotas por los Servicios Profesionales

Prestaremos todos los Servicios Profesionales en función del momento y los materiales a nuestras tarifas vigentes en cada momento, a menos que Ustedes y Nosotros convengamos otra cosa en un Pedido. Nuestras tarifas diarias se calculan para una jornada de trabajo de 8 (ocho) horas (excluidos fines de semana y festivos). Todos los servicios Profesionales se facturan mensualmente por meses vencidos. A menos que se acuerde otra cosa, las Cuotas por los Servicios Profesionales excluyen los costes de desplazamiento y alojamiento y los desembolsos

razonables, que serán cuenta de Ustedes a una tarifa plana diaria para los Servicios Profesionales in situ fijada en el Pedido.

6. Duración y resolución del Contrato

6.1 Los pedidos de Servicios Profesionales surtirán efecto desde la fecha del Pedido y hasta la fecha de finalización especificada en el Pedido o la prestación de todos los Servicios Profesionales objeto de dicho Pedido, salvo cancelación anticipada con arreglo a estas Condiciones Generales.

6.2 A menos que en un Pedido se establezca otra cosa, cualquiera de las partes podrá cancelar los Pedidos de Servicios Profesionales por conveniencia de cualquiera de las partes mediante notificación escrita a la otra con treinta (30) días de antelación.

7. Garantía limitada

7.1 Garantizamos que Nuestros Servicios Profesionales se prestarán de forma profesional, con razonable cualificación y diligencia y con arreglo a las normas del sector.

7.2 En caso de incumplimiento de una garantía de las cláusulas 7.1 de este Anexo B, si Ustedes Nos notifican por escrito el supuesto incumplimiento en el plazo de treinta (30) días desde la conclusión de los Servicios Profesionales y Nos proporcionan una descripción precisa del problema y toda la información relevante razonablemente precisa para que subsanemos dicho incumplimiento de la garantía, Nosotros, a Nuestra opción y costa:

7.2.1 prestaremos nuevamente los Servicios Profesionales de modo que se ajusten a la garantía o

7.2.2 devolveremos la Cuota pagada por los Servicios Profesionales que no se ajusten a la garantía.

7.3 La reparación prevista en esta cláusula 7 de este Anexo B es Nuestra única responsabilidad frente a Ustedes y Su única y exclusiva reparación por incumplimientos de la garantía. Excluimos expresamente cualquier otra garantía expresa, implícita o legal, incluidas las garantías implícitas de comerciabilidad, título, idoneidad para un determinado fin e inexistencia de vulneraciones y las garantías implícitas surgidas en el curso del cumplimiento o de la relación comercial, excepto en la medida en que las garantías implícitas no puedan excluirse válidamente, y no garantizamos que los Servicios Profesionales se ajusten a Sus necesidades.

8. Limitación de la responsabilidad

Con sujeción a lo establecido en la cláusula 12.4 del cuerpo principal de estas Condiciones Generales, Nuestra responsabilidad global frente a Ustedes en relación con cualesquiera daños y perjuicios que Ustedes puedan sufrir en relación con los Servicios Profesionales prestados en virtud del Contrato (ya sea por incumplimiento de contrato, responsabilidad extracontractual (incluida la negligencia) u otra causa) no excederá del importe total de las Cuotas pagadas por

Ustedes por los Servicios Profesionales objeto del Pedido correspondiente del cual se derive la responsabilidad. A título aclarativo, la cláusula 12 del cuerpo principal de las Condiciones Generales será también de aplicación a la prestación de los Servicios Profesionales, excepto su apartado 12.1.

Anexo C

Contrato de Encargo de Tratamiento de Datos

Este Contrato de Encargo de Tratamiento de Datos, incluido su Apéndice (el «CTD»), especifica las obligaciones de las partes en materia de la protección de los Datos Personales en relación con Nuestro Tratamiento de Sus Datos Personales en el ámbito del correspondiente Pedido o de cualquier contrato entre Ustedes y Celonis para la prestación de Servicios (en adelante, el «Contrato»).

1. Tratamiento de Datos Personales

1.1. A efectos del Tratamiento de Datos Personales, Ustedes son el Responsable del Tratamiento y determinan los fines y medios del tratamiento de los Datos Personales que Ustedes Nos proporcionen (el «Responsable del Tratamiento») y Nos designan a Nosotros como encargado del tratamiento (el «Encargado del Tratamiento») para tratar dichos Datos Personales (los «Datos») en su nombre (el «Tratamiento»).

1.2. El tipo y la finalidad del Tratamiento se especifican en el Apéndice adjunto. A menos que el CTD establezca obligaciones más allá de la Duración del Contrato, la duración de este CTD será equivalente a la Duración del Contrato.

1.3. Ustedes serán responsables exclusivos del cumplimiento de Sus obligaciones derivadas de las Leyes de Protección de Datos, incluidas, entre otras cosas, la divulgación y transferencia legales de los Datos Personales a Nosotros, mediante la subida de datos de origen al Servicio de Nube o de otro modo.

1.4. El Tratamiento incluirá todas las actividades detalladas en este Contrato y las instrucciones emitidas por Ustedes. Ustedes podrán modificar o sustituir por escrito dichas instrucciones mediante la entrega de nuevas instrucciones al punto de contacto designado por Nosotros. Las instrucciones no previstas o incluidas en el Contrato se tratarán como solicitudes de modificación. Ustedes deberán confirmar por escrito sin demoras indebidas las posibles instrucciones verbales. Si consideramos que una instrucción es contraria a la ley aplicable, se lo comunicaremos a Ustedes sin dilaciones indebidas. Nosotros podremos suspender el cumplimiento de las instrucciones en cuestión hasta que Ustedes las confirmen o modifiquen.

1.5. Nos aseguraremos de que todo el personal interviniente en el Tratamiento de los Datos del Cliente y otras personas que puedan intervenir en el Tratamiento lo hagan únicamente en el marco de las instrucciones. Nos aseguraremos de que todas las personas que Traten Datos del Cliente estén sujetas a obligaciones de confidencialidad similares a las del Contrato. Estas obligaciones de confidencialidad subsistirán tras la expiración o cancelación del Tratamiento.

2. Seguridad de los Datos

2.1. Aplicaremos salvaguardas y medidas técnicas y organizativas que aseguren la adecuada protección de los Datos del Cliente y la confidencialidad, integridad, disponibilidad y capacidad de resistencia de los sistemas y servicios de tratamiento y estableceremos un proceso para probar, analizar y evaluar periódicamente la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del Tratamiento, según lo especificado en <https://www.celonis.com/trust-center/>. Ustedes deberán familiarizarse con estas medidas y analizar si garantizan un nivel de seguridad adecuado al riesgo.

2.2. Para demostrar niveles adecuados de protección, hemos obtenido una certificación de terceros y realizado auditorías de nuestro programa de seguridad de la información, v. gr. DIN ISO/IEC 27001:2015. Todos nuestros certificados están disponibles en <https://www.celonis.com/trust-center/>.

2.3. Nos reservamos el derecho a modificar las medidas y salvaguardas aplicadas, siempre y cuando, en cualquier caso, el nivel de seguridad no disminuya sustancialmente durante un Período de Suscripción.

3. Nuestras obligaciones

3.1. Les notificaremos sin demoras indebidas en cuanto llegue a nuestro conocimiento cualquier destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita, divulgación o acceso no autorizados de los Datos del Cliente, incluidos los Datos Personales, almacenados o tratados de otro modo por Nosotros o Nuestros subencargados del tratamiento.

3.2. Haremos cuanto esté en nuestra mano para identificar la causa del Incidente de Seguridad y adoptaremos las medidas que consideremos necesarias en el ámbito de Nuestro control para subsanarlo y asegurar los Datos del Cliente; coordinaremos dichas medidas con Ustedes sin demoras indebidas.

3.3. Corrigiremos o suprimiremos los Datos del Cliente si así nos lo indican Ustedes y en el ámbito de las instrucciones admisibles. Si fuera imposible la supresión, conforme a nuestros requisitos de protección de datos, o la correspondiente restricción del Tratamiento, destruiremos todos los datos, conforme a los requisitos de protección de datos, o se los devolveremos a Ustedes con arreglo Sus instrucciones y a menos que en el Contrato se convenga otra cosa.

3.4. Los Datos del Cliente podrán almacenarse o entregarse en casos concretos indicados por Ustedes. El coste correspondiente de ello y las medidas de protección a aplicar se acordarán en cada caso, a menos que se hayan convenido ya en el Contrato. Concluido el Tratamiento y según Sus instrucciones, les devolveremos o suprimiremos todos los Datos del Cliente, medios de soporte y otros materiales.

3.5. Si un interesado formula alguna reclamación contra Ustedes con arreglo al artículo 82 del RGPD, Nosotros les prestaremos apoyo, en la medida de lo posible y a costa de Ustedes, en la defensa frente a dichas reclamaciones.

4. Sus obligaciones

4.1. Ustedes deberán notificarnos detalladamente y sin demoras indebidas cualquier defecto o irregularidad en relación con las disposiciones sobre protección de datos que puedan detectar en los resultados de Nuestro trabajo.

4.2. Si un interesado formula alguna reclamación contra Nosotros con arreglo al artículo 82 del RGPD, Ustedes nos prestarán apoyo, en la medida de lo posible y a costa Nuestra, en la defensa frente a dichas reclamaciones.

4.3. Ustedes deberán notificar a Nuestro punto de contacto, que figura en el Anexo 1, cualquier problema o cuestión en materia de protección de datos en relación con el Contrato.

5 Derechos de los interesados

5.1. Si un interesado Nos formula alguna solicitud de rectificación, supresión o acceso y podemos correlacionar al interesado con Ustedes basándonos en la información proporcionada por el interesado, les remitiremos dicho interesado sin demoras indebidas. Les prestaremos apoyo si es posible y en función de Sus instrucciones en la medida convenida. No tendremos ninguna responsabilidad si Ustedes no responden completa, correcta y oportunamente a la solicitud del interesado. Sin perjuicio de lo anterior, si su empleado presenta una solicitud como interesado en relación con la Nube de Formación en Línea, Ustedes aceptan que podamos cumplir con dicha solicitud sin su aprobación adicional.

5.2. Les prestaremos apoyo, en la medida convenida entre las partes y en la medida en que resulte posible para Nosotros, para atender las solicitudes y reclamaciones de los interesados, conforme a lo especificado en el capítulo III del RGPD, y para cumplir las obligaciones establecidas en los artículos 33 al 36 del RGPD.

6. Opciones en materia de documentación

6.1. Documentaremos y, previa solicitud, proporcionaremos la documentación en relación con Nuestro cumplimiento de la obligación convenida en este CTD por medios adecuados.

6.2. Si Ustedes solicitan una auditoría de nuestro cumplimiento de este CTD, las auditorías e inspecciones se realizarán en el plazo de 30 días, previa notificación escrita, un máximo de una vez cada año natural, durante la jornada ordinaria de trabajo, sin interferir en Nuestras actividades y con sujeción al otorgamiento de un compromiso de confidencialidad. Podremos rechazar a los auditores que sean competidores Nuestros. Ustedes Nos autorizan en este acto a designar un auditor externo independiente, con la obligación por Nuestra parte de entregarles una copia del informe de auditoría.

6.3. Si una autoridad de protección de datos u otra autoridad supervisora competente realiza una auditoría, se aplicará, mutatis mutandis, lo anteriormente establecido en el apartado 2. No será necesario otorgar un compromiso de confidencialidad si la autoridad supervisora está sujeta a obligaciones de confidencialidad profesionales o legales cuyo incumplimiento sea penalmente sancionable.

7. Subtratamiento

7.1. No subtrataremos ninguna de Nuestras obligaciones derivadas de este Contrato, exceptuando lo establecido en este CTD.

7.2. Ustedes Nos autorizan a utilizar los subencargados del tratamiento indicados en el Apéndice a este CTD en relación con el cumplimiento del Contrato. Antes de utilizar otros subencargados del tratamiento, deberemos obtener su aprobación previa, la cual sólo podrán denegar por razones importantes relacionadas con el cumplimiento de las Leyes de Protección de Datos. En tal caso, Nosotros o el subencargado del tratamiento en cuestión celebraremos un contrato escrito con cada subencargado del tratamiento que incluya obligaciones de protección de datos no menos protectoras que las establecidas en este Contrato con respecto a la protección de los Datos del Cliente en la medida aplicable a la naturaleza de los Servicios prestados por cada subencargado del tratamiento.

7.3. Acordaremos con los subencargados del tratamiento en cuestión los términos contractuales necesarios para asegurar un nivel adecuado de protección de los datos y seguridad de la información y en cumplimiento de todas las Leyes de Protección de Datos.

7.4. Responderemos de los actos y omisiones de Nuestros subencargados del tratamiento en la misma medida que responderíamos si prestáramos directamente los Servicios del subencargado en cuestión con arreglo a este CTD, a menos que en el Contrato se establezca otra cosa.

8. Obligaciones de información, exigencia de forma escrita y ley aplicable

8.1. Si los Datos del Cliente son objeto de una orden de embargo u otra medida similar en el curso de un procedimiento de insolvencia u otros procedimientos o acontecimientos o medidas similares de terceros mientras se hallen bajo Nuestro control, se lo notificaremos a Ustedes sin demoras indebidas. Notificaremos sin demoras indebidas a todas las partes interesadas en tales actuaciones que los Datos del Cliente afectados por las mismas son propiedad y responsabilidad exclusivas de Ustedes y están a Su exclusiva disposición y que Ustedes son la entidad responsable a efectos del RGPD.

8.2. Sólo serán válidas y vinculantes las modificaciones de este CTD, incluidas, entre otras, las relativas a Nuestras declaraciones y obligaciones, otorgadas por escrito y con la mención expresa de que son de aplicación a este CTD. Lo anterior será también de aplicación a cualquier renuncia o modificación de este requisito de forma escrita.

8.3. En caso de conflicto, lo establecido en este CTD prevalecerá sobre lo establecido en el Contrato. Si alguna estipulación de este CTD fuera nula o inaplicable, ello no afectará a la validez y aplicabilidad de las restantes.

8.4. Este CTD está sujeto a lo establecido en las leyes del Estado Miembro en el que el Responsable está establecido (siempre que éste se encuentre en EEE, Suiza o el Reino Unido), y para todos los demás casos sujetos a la legislación aplicable en virtud del apartado 15.4 del

Contrato, asimismo, las partes se someten a la jurisdicción exclusiva de esos tribunales para todos los conflictos que puedan surgir en relación con el CTD.

9. Responsabilidad. La cláusula de Limitación de la responsabilidad de las Condiciones Generales será de aplicación, salvo acuerdo expreso en contrario en este CTD.

10. Transferencias internacionales.

10.1. Sólo transferiremos Datos Personales fuera del Espacio Económico Europeo con sujeción a Nuestras obligaciones derivadas de las Leyes de Protección de Datos aplicables respecto a la aplicación de salvaguardas adecuadas en relación con la transferencia en cuestión.

10.2 Las cláusulas contractuales tipo de la UE no modificadas (las "CCT") que se prevén en el Apéndice 2 del presente CTD se aplicarán a cualquier transferencia de datos personales en virtud del presente CTD desde la Unión Europea, el Espacio Económico Europeo y/o sus estados miembros, Suiza y el Reino Unido a países que no garanticen un nivel adecuado de protección de datos en el sentido de las Leyes de Protección de Datos de los territorios mencionados, en la medida en que dichas transferencias estén sujetas a dichas Leyes de Protección de Datos.

10.3. Cuando sea necesario para asegurar un nivel adecuado de protección de datos, Usted nos autoriza por la presente a celebrar acuerdos de "responsables a encargados" de tratamiento con nuestros subencargados no pertenecientes al EEE en Su nombre y por Su Cuenta. Estos acuerdos deben basarse en las Cláusulas Contractuales Tipo de la UE no modificadas u otras plantillas o mecanismos aprobados por la Comisión de la UE para asegurar un nivel adecuado de protección de datos entre Usted y Nuestros subencargados en el sentido de las Leyes de Protección de Datos aplicables. A petición suya, le proporcionaremos una copia de la documentación respectiva que se haya acordado con nuestro subencargado a este respecto.

11. Términos para las CCT

11.1. Las CCT y las condiciones adicionales especificadas en esta cláusula se aplican a (i) un cliente que esté sujeto a las Leyes de Protección de Datos de la Unión Europea, el Área Económica Europea y/o sus estados miembros, Suiza y/o el Reino Unido y (ii) sus filiales autorizadas. A los efectos de las CCT y de esta cláusula, las entidades mencionadas se considerarán "exportadores de datos".

11.2. El presente CTD y el Contrato son sus instrucciones documentadas completas y definitivas en el momento de la firma del Contrato para el Contrato de Encargo de Tratamiento de Datos. Cualquier instrucción adicional o alternativa deberá ser acordada por separado. A los efectos de la cláusula 5 (a) de las CCT, lo siguiente se considera una instrucción suya para tratar los datos personales: (a) Tratamiento de acuerdo con el Contrato y el(los) Pedido(s) aplicable(s); (b) Tratamiento iniciado por los Usuarios en su uso de los Servicios; y (c) Tratamiento para cumplir con las instrucciones documentadas razonables proporcionadas por Usted (por ejemplo, vía correo electrónico) cuando dichas instrucciones sean consistentes con los términos del Contrato.

11.3. De conformidad con la cláusula 5(h) de las CCT, Usted reconoce y acuerda expresamente que (a) Nuestras Afiliadas pueden ser mantenidas como subencargados; y (b) Nosotros y Nuestras Afiliadas respectivamente podemos contratar a terceros subencargados en relación con la prestación de los Servicios. Nosotros pondremos a su disposición la lista actual de subencargados.

11.4. De conformidad con la cláusula 5(h) de las CCT, Usted reconoce y acepta expresamente que Nosotros podemos contratar nuevos subencargados como se describe en la cláusula 7 del CTD.

11.5. Las partes acuerdan que las copias de los contratos de los subencargados que debemos proporcionarles a Usted de conformidad con la cláusula 5(j) de las CCT pueden hacer que Nosotros eliminemos de antemano toda la información comercial o las cláusulas que no estén relacionadas con las CCT; y que nosotros proporcionaremos dichas copias, de la manera que se determine a nuestra discreción, sólo si se solicitan.

11.6. Las partes acuerdan que las auditorías descritas en la cláusula 5(f) y en la cláusula 12(2) de las CCT se llevarán a cabo de acuerdo con las siguientes especificaciones:

11.7. A petición suya, y con sujeción a las obligaciones de confidencialidad establecidas en el Contrato, pondremos a su disposición o a la de su auditor independiente, la información relativa al cumplimiento por nuestra parte de las obligaciones establecidas en el presente CTD en forma de las certificaciones y auditorías de terceros establecidas en la Documentación del Centro Fiduciario de Celonis. Usted puede contactar con isms@celonis.com para solicitar una auditoría in situ de los procedimientos relativos a la protección de Datos Personales. Nos reembolsará el tiempo invertido en dicha auditoría in situ según las tarifas de nuestros servicios profesionales vigentes en ese momento. Antes de comenzar cualquier auditoría in situ, las partes acordarán mutuamente el alcance, el momento y la duración de la auditoría, además de la tasa de reembolso de la que usted será responsable. Todas las tasas de reembolso serán razonables, teniendo en cuenta los recursos gastados por nosotros. Usted nos notificará de inmediato con información obre cualquier incumplimiento descubierto durante el curso de una auditoría.

11.8. Las partes acuerdan que la certificación de destrucción de datos personales que se describe en la cláusula 12(1) de las CCT se le proporcionará a Usted solamente a petición suya.

11.9. En caso de conflicto o inconsistencias entre el cuerpo de este CTD y cualquiera de sus Apéndices (sin incluir las CCT) y las CCT, prevalecerán las CCT.

Apéndice 1 – Finalidad y ámbito del tratamiento de datos
(conforme a las especificaciones del Pedido, que podrán añadirse a lo expuesto a continuación)

1. Ámbito del tratamiento de los datos

Servicio de Nube: Según lo indicado por el Responsable del Tratamiento, podrán introducirse los nombres y las direcciones de correo electrónico en el Servicio de Nube para enviar automáticamente informes referentes a los análisis de tratamiento a las personas correspondientes. Los nombres de usuario se cargan en el Servicio de Nube y se pseudoanonimizan. El Responsable del Tratamiento puede cargar datos de tratamiento en el Servicio de Nube. Estos datos pueden contener Datos Personales de empleados y clientes del Responsable del Tratamiento, que el Encargado del Tratamiento alojará como parte del Servicio de Nube.

Servicios de Asistencia: El Personal del Encargado del Tratamiento puede acceder a la instancia del Responsable del Tratamiento o recibir datos del Responsable del Tratamiento extractados de la instancia del Servicio de Nube del Responsable del Tratamiento caso por caso si lo solicita el Responsable del Tratamiento en el contexto de los Servicios de Asistencia (por ejemplo, «*shadowing*»). El Encargado del Tratamiento podrá almacenar también los Datos Personales de los empleados del Responsable del Tratamiento emitiendo solicitudes de Servicios de Asistencia («tickets») para fines de administración de los Servicios de Asistencia.

Nube de Formación en Línea: Los datos de contacto (direcciones de correo electrónico) del personal del Responsable del Tratamiento se almacenan y se utilizan para la transmisión de materiales de formación y para la realización y la certificación de la formación.

Servicios Profesionales: El Personal del Encargado del Tratamiento puede acceder a la instancia del Responsable del Tratamiento o estar en las instalaciones del Responsable del Tratamiento o recibir datos del Responsable del Tratamiento extractados de la instancia del Servicio de Nube del Responsable del Tratamiento caso por caso si lo solicita el Responsable del Tratamiento en el contexto de los Servicios de Profesionales (por ejemplo, «*shadowing*»).

2. Procedimientos de tratamiento de los datos

Servicio de Nube: El Encargado del Tratamiento proporciona las funcionalidades del Servicio de Nube, incluidos los conjuntos de datos cargados y tratados por el Responsable del Tratamiento en un centro de datos de terceros.

Servicios de Asistencia: La Herramienta de Tickets de Asistencia empleada por el Encargado del Tratamiento se aloja externamente en un centro de datos y la utiliza el personal del Encargado del Tratamiento para fines de administración de los tickets de asistencia. El *shadowing* de Usuarios o el acceso de otro modo a conjuntos de datos en el marco de los Servicios de Asistencia sólo se produce cuando lo solicita expresamente el Responsable del Tratamiento.

Nube de Formación en Línea: La Formación en Línea se aloja en un centro de datos. La herramienta de formación puede utilizarse para transmitir invitaciones y certificaciones y para acreditar su participación.

Servicios Profesionales: En el curso de la prestación de los Servicios Profesionales para el establecimiento, la configuración o la evaluación de los Servicios de Nube, Nuestro personal puede tener acceso a Datos del Cliente que contengan Datos Personales.

3. Finalidad de tratamiento de los datos

Servicio de Nube: el Servicio de Nube proporciona las herramientas para analizar procesos basándose en los datos de los sistemas informáticos del Responsable del Tratamiento. Los Datos Personales se utilizan principalmente para proporcionar información a la persona afectada (por ejemplo, si la persona desea recibir informes programados). Si se utilizan Datos Personales para análisis de tratamiento, los nombres de usuario se pseudoanonimizarán.

Servicios de Asistencia: asistencia del Servicio de Nube a través de la prestación de Servicios de Asistencia para el Responsable del Tratamiento.

Nube de Formación en Línea: ejecución y administración de Servicios de Nube de Formación en Línea.

Servicios Profesionales: establecimiento, configuración y evaluación de proyectos en relación con el Servicio de Nube.

4. Categorías de datos tratados bajo las instrucciones del Responsable del Tratamiento

Datos relacionados con la cuenta de usuario. Dependiendo del caso de uso individual, los datos personales tratados también pueden incluir, sin limitación, nombres, números de identificación, domicilios sociales, datos de comunicación (por ejemplo, teléfono, móvil, correo), datos de Registro de Procesos, nombres de usuario del sistema de TI / ERP del Responsable del Tratamiento.

5. Interesados

Empleados, clientes, vendedores, agentes o consultores del Responsable del Tratamiento en función de los Servicios prestados.

6. Directivo de Protección de Datos del Encargado del Tratamiento: Dr. Kraska, Sebastian; +49 89 1891 7360; skraska@iitr.de

7. Datos de contacto del Encargado del Tratamiento: security-incident@celonis.com.

8. Contacto del Responsable del Tratamiento: El Responsable del Tratamiento facilitará el contacto al Encargado del Tratamiento por correo electrónico a la dirección arriba indicada.

9. Subencargados del tratamiento autorizados

El Encargado del Tratamiento podrá utilizar a los siguientes subencargados del tratamiento (en función de los respectivos Servicios según el Pedido correspondiente):

Nombre y ubicación del subencargado del tratamiento (según corresponda)	Descripción del tratamiento
<p>Amazon Web Services Inc., Seattle, Estados Unidos de América.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación del Alojamiento para Clientes en los Estados Unidos de América y Canadá: Norte de Virginia, Estados Unidos de América. Ubicación del Alojamiento para el resto de Clientes: Frankfurt, Alemania. 	<p>Alojamiento del Servicio de Nube y tratamiento de los datos facilitados por el Responsable del Tratamiento</p>
<p>AbsorbLMS Technology Ltd., Dublín, República de Irlanda.</p>	<p>Alojamiento de la Nube de Formación en Línea</p>
<p>Microsoft Corporation, Redmond (Washington), Estados Unidos de América.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación del Alojamiento para Clientes en los Estados Unidos de América y Canadá: Washington, Estados Unidos de América. Ubicación del Alojamiento para Clientes en Japón: Tokyo, Saitama, Japón. Ubicación del Alojamiento para el resto de Clientes: Frankfurt, Alemania. 	<p>Alojamiento del Servicio de Nube y tratamiento de los datos proporcionados por el Responsable del Tratamiento</p>
<p>HappyFox Inc., Frankfurt, Alemania</p>	<p>Utilización de las Herramientas de Tickets de Asistencia</p>
<p>Salesforce.com Germany GmbH, Múnich, Alemania</p>	<p>Utilización de las Herramientas de Tickets de Asistencia</p>
<p>UserLane GmbH, Múnich, Alemania</p>	<p>Utilización de visitas guiadas de aprendizaje dentro de la Herramienta de Nube de Formación en Línea</p>
<p>Nuestras Afiliadas (según proceda):</p> <p>Celonis SE, Alemania Celonis, Inc., Estados Unidos de América Celonis AB, Suecia Celonis ApS, Dinamarca Celonis B.V., Holanda Celonis Canada Ltd., Canadá Celonis K.K., Japón Celonis L.L.C., Kosovo Celonis Ltd., Reino Unido Celonis SAS, Francia Celonis Schweiz GmbH, Suiza Celonis S.L., España Celonis Srl, Italia Integromat s.r.o., República Checa.</p>	<p>Asistencia de los Servicios a través del personal de la Entidad Vinculada</p>

Apéndice 2 – CLÁUSULAS CONTRACTUALES TIPO (Responsable a Encargado)

A los efectos del artículo 26, apartado 2, de la Directiva 95/46/CE del Parlamento para la transferencia de datos personales a los encargados del tratamiento establecidos en terceros países que no garanticen una adecuada protección de los datos.

Nombre de la entidad exportadora de datos:

Dirección:

Tel:... Fax:... Correo electrónico:...

Otra información necesaria para identificar a la entidad:

(en lo sucesivo, el **exportador** de datos)

Y

Nombre de la entidad importadora de datos:

Dirección:

Tel:... Fax:... Correo electrónico:...

Otra información necesaria para identificar a la entidad:

(en lo sucesivo, el **importador** de datos)

Cada una de ellas, "la parte"; conjuntamente "las partes",

ACUERDAN las siguientes cláusulas contractuales (en lo sucesivo, las "cláusulas") con objeto de ofrecer garantías suficientes respecto de la protección de la vida privada y los derechos y libertades fundamentales de las personas para la transferencia por el exportador de datos al importador de datos de los datos personales especificados en el Apéndice 1.

Cláusula 1 Definiciones

A los efectos de las presentes 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, de 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 ⁽¹⁾;

- b) por «exportador de datos» se entenderá el responsable del tratamiento que transfiera los datos personales;
- c) por «importador de datos» se entenderá el encargado del tratamiento que convenga en recibir del exportador datos personales para su posterior tratamiento en nombre de este, de conformidad con sus instrucciones y de los términos de las cláusulas, y que no esté sujeto al sistema de un tercer país por el que se garantice la protección adecuada en el sentido del artículo 25, apartado 1, de la Directiva 95/46/CE;
- d) por «subencargado del tratamiento» se entenderá cualquier encargado del tratamiento contratado por el importador de datos o por cualquier otro subencargado de este que convenga en recibir del importador de datos, o de cualquier otro subencargado de este, datos personales exclusivamente para las posteriores actividades de tratamiento que se hayan de llevar a cabo en nombre del exportador de datos, de conformidad con sus instrucciones, los términos de las cláusulas y los términos del contrato que se haya concluido por escrito;
- e) por «legislación de protección de datos aplicable» se entenderá la legislación que protege los derechos y libertades fundamentales de las personas y, en particular, su derecho a la vida privada respecto del tratamiento de los datos personales, aplicable al responsable del tratamiento en el Estado miembro en que está establecido el exportador de datos;
- f) por «medidas de seguridad técnicas y organizativas» se entenderán las destinadas a proteger los datos personales contra su destrucción accidental o ilícita o su pérdida accidental, su alteración, divulgación o acceso no autorizados, especialmente cuando el tratamiento suponga la transmisión de los datos por redes, o cualquier otra forma ilícita de tratamiento.

Cláusula 2 Detalles de la transferencia

Los detalles de la transferencia, en particular, las categorías especiales de los datos personales, quedan especificados si procede en el apéndice 1, que forma parte integrante de las presentes cláusulas.

Cláusula 3 Cláusula de tercero beneficiario

1. Los interesados podrán exigir al exportador de datos el cumplimiento de 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 terceros beneficiarios.
2. Los interesados podrán exigir al importador de datos el cumplimiento de 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, cuando el exportador de datos haya desaparecido *de facto* o haya cesado de existir jurídicamente, a menos que cualquier entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos en virtud de contrato o por ministerio de la ley y a resultas de lo cual asuma los derechos y las obligaciones del exportador de datos, en cuyo caso los interesados podrán exigirlos a dicha entidad.
3. Los interesados podrán exigir al subencargado del tratamiento de datos el cumplimiento de 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 aquellos casos en que ambos, el exportador de datos y el importador de datos, hayan desaparecido *de facto* o hayan cesado de existir jurídicamente o sean

insolventes, a menos que cualquier entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos en virtud de contrato o por ministerio de la ley, a resultas de lo cual asuma los derechos y las obligaciones del exportador de datos, en cuyo caso los interesados podrán exigirlos a dicha entidad. Dicha responsabilidad civil del subencargado del tratamiento de datos se limitará a sus propias operaciones de tratamiento de datos con arreglo a las cláusulas.

4. Las partes no se oponen a que los interesados estén representados por una asociación u otras entidades, si así lo desean expresamente y lo permite el Derecho nacional.

Cláusula 4 Obligaciones del exportador de datos

El exportador de datos acuerda y garantiza lo siguiente:

- a) el tratamiento de los datos personales, incluida la propia transferencia, ha sido efectuado y seguirá efectuándose de conformidad con las normas pertinentes de la legislación de protección de datos aplicable (y, si procede, se ha notificado a las autoridades correspondientes del Estado miembro de establecimiento del exportador de datos) y no infringe las disposiciones legales o reglamentarias en vigor en dicho Estado miembro;
- b) ha dado al importador de datos, y dará durante la prestación de los servicios de tratamiento de los datos personales, instrucciones para que el tratamiento de los datos personales transferidos se lleve a cabo exclusivamente en nombre del exportador de datos y de conformidad con la legislación de protección de datos aplicable y con las cláusulas;
- c) el importador de datos ofrecerá garantías suficientes en lo que respecta a las medidas de seguridad técnicas y organizativas especificadas en el apéndice 2 del presente contrato;
- d) ha verificado que, de conformidad con la legislación de protección de datos aplicable, dichas medidas resultan apropiadas para proteger los datos personales contra su destrucción accidental o ilícita o su pérdida accidental, su alteración, divulgación o acceso no autorizados, especialmente cuando el tratamiento suponga la transmisión de los datos por redes, o contra cualquier otra forma ilícita de tratamiento y que dichas medidas garantizan un nivel de seguridad apropiado a los riesgos que entraña el tratamiento y la naturaleza de los datos que han de protegerse, habida cuenta del estado de la técnica y del coste de su aplicación;
- e) asegurará que dichas medidas se lleven a la práctica;
- f) si la transferencia incluye categorías especiales de datos, se habrá informado a los interesados, o serán informados antes de que se efectúe aquella, o en cuanto sea posible, de que sus datos podrían ser transferidos a un tercer país que no proporciona la protección adecuada en el sentido de la Directiva 95/46/CE;
- g) enviará la notificación recibida del importador de datos o de cualquier subencargado del tratamiento de datos a la autoridad de control de la protección de datos, de conformidad con la letra b) de la cláusula 5 y el apartado 3 de la cláusula 8, en caso de que decida proseguir la transferencia o levantar la suspensión;
- h) pondrá a disposición de los interesados, previa petición de estos, una copia de las cláusulas, a excepción del apéndice 2, y una descripción sumaria de las medidas de seguridad, así como una copia de cualquier contrato para los servicios de subtratamiento de los datos que debe efectuarse 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 llevará a cabo de conformidad con la cláusula 11 por un subencargado del tratamiento que proporcionará por lo menos el mismo nivel de protección de los datos personales y los derechos de los interesados que el importador de datos en virtud de las presentes cláusulas; y
- j) que asegurará que las letras a) a i) de la cláusula 4 se lleven a la práctica.

Cláusula 5 Obligaciones del importador de datos

El importador de datos acuerda y garantiza lo siguiente:

- a) tratará los datos personales transferidos solo en nombre del exportador de datos, de conformidad con sus instrucciones y las cláusulas. En caso de que no pueda cumplir estos requisitos por la razón que fuere, informará de ello sin demora al exportador de datos, en cuyo caso este estará facultado para suspender la transferencia de los datos o rescindir el contrato;
- b) no tiene motivos para creer que la legislación que le es de aplicación le impida cumplir las instrucciones del exportador de datos y sus obligaciones a tenor del contrato y que, en caso de modificación de la legislación que pueda tener un impotente efecto negativo sobre las garantías y obligaciones estipuladas en las cláusulas, notificará al exportador de datos dicho cambio en cuanto tenga conocimiento de él, en cuyo caso este estará facultado para suspender la transferencia de los datos o rescindir el contrato;
- c) ha puesto en práctica las medidas de seguridad técnicas y organizativas que se indican en el apéndice 2 antes de efectuar el tratamiento de los datos personales transferidos;
- d) notificará sin demora al exportador de datos sobre:
- i) toda solicitud jurídicamente vinculante de divulgar los datos personales presentada por una autoridad encargada de la aplicación de ley a menos que esté prohibido, por ejemplo, por el Derecho penal para preservar la confidencialidad de una investigación llevada a cabo por una de dichas autoridades,
 - ii) todo acceso accidental o no autorizado,
 - iii) toda solicitud sin respuesta recibida directamente de los interesados, a menos que se le autorice;
- e) tratará adecuadamente en los períodos de tiempo prescritos todas las consultas del exportador de datos relacionadas con el tratamiento que este realice de los datos personales sujetos a transferencia y se atenderá a la opinión de la autoridad de control en lo que respecta al tratamiento de los datos transferidos;
- f) ofrecerá a petición del exportador de datos sus instalaciones de tratamiento de datos para que se lleve a cabo la auditoría de las actividades de tratamiento cubiertas por las cláusulas. Esta será realizada por el exportador de datos o por un organismo de inspección, compuesto por miembros independientes con las cualificaciones profesionales necesarias y sujetos a la confidencialidad, seleccionado por el exportador de datos y, cuando corresponda, de conformidad con la autoridad de control;
- g) pondrá a disposición de los interesados, previa petición de estos, una copia de las cláusulas, o de cualquier contrato existente para el subtratamiento de los datos, a menos que las cláusulas o el contrato contengan información comercial, en cuyo caso podrá eliminar dicha información comercial, a excepción del apéndice 2 que será sustituido por una descripción sumaria de las medidas de

seguridad, en aquellos casos en que el interesado no pueda obtenerlas directamente del exportador de datos;

h) que, en caso de subtratamiento de los datos, habrá informado previamente al exportador de datos y obtenido previamente su consentimiento por escrito;

i) que los servicios de tratamiento por el subencargado del tratamiento se llevarán a cabo de conformidad con la cláusula 11;

j) enviará sin demora al exportador de datos una copia de cualquier acuerdo con el subencargado del tratamiento que concluya con arreglo a las cláusulas.

Cláusula 6 Responsabilidad

1. Las partes acuerdan que los interesados que hayan sufrido daños como resultado del incumplimiento de las obligaciones mencionadas en la cláusula 3 o en la cláusula 11 por cualquier parte o subencargado del tratamiento tendrán derecho a percibir una indemnización del exportador de datos para el daño sufrido.

2. En caso de que el interesado no pueda interponer contra el exportador de datos la demanda de indemnización a que se refiere el apartado 1 por incumplimiento por parte del importador de datos o su subencargado de sus obligaciones impuestas en la cláusulas 3 o en la cláusula 11, por haber desaparecido *de facto*, cesado de existir jurídicamente o ser insolvente, el importador de datos acepta que el interesado pueda demandarle a él en el lugar del exportador de datos, a menos que cualquier entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos en virtud de contrato o por ministerio de la ley, en cuyo caso los interesados podrán exigir sus derechos a dicha entidad.

El importador de datos no podrá basarse en un incumplimiento de un subencargado del tratamiento de sus obligaciones para eludir sus propias responsabilidades.

3. En caso de que el interesado no pueda interponer contra el exportador de datos o el importador de datos la demanda a que se refieren los apartados 1 y 2, por incumplimiento por parte del subencargado del tratamiento de datos de sus obligaciones impuestas en la cláusula 3 o en la cláusula 11, por haber desaparecido *de facto*, cesado de existir jurídicamente o ser insolventes ambos, tanto el exportador de datos como el importador de datos, el subencargado del tratamiento de datos acepta que el interesado pueda demandarle a él en cuanto a sus propias operaciones de tratamiento de datos en virtud de las cláusulas en el lugar del exportador de datos o del importador de datos, a menos que cualquier entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos o del importador de datos en virtud de contrato o por ministerio de la ley, en cuyo caso los interesados podrán exigir sus derechos a dicha entidad. La responsabilidad del subencargado del tratamiento se limitará a sus propias operaciones de tratamiento de datos con arreglo a las presentes cláusulas.

Cláusula 7 Mediación y jurisdicción

1. El importador de datos acuerda que, si el interesado invoca en su contra derechos de tercero beneficiario o reclama una indemnización por daños y perjuicios con arreglo a las cláusulas, aceptará la decisión del interesado de:

- a) someter el conflicto a mediación por parte de una persona independiente o, si procede, por parte de la autoridad de control;
 - b) someter el conflicto a los tribunales del Estado miembro de establecimiento del exportador de datos.
2. Las partes acuerdan que las opciones del interesado no obstaculizarán sus derechos sustantivos o procedimentales a obtener reparación de conformidad con otras disposiciones de Derecho nacional o internacional.

Cláusula 8 Cooperación con las autoridades de control

1. El exportador de datos acuerda depositar una copia del presente contrato ante la autoridad de control si así lo requiere o si el depósito es exigido por la legislación de protección de datos aplicable.
2. Las partes acuerdan que la autoridad de control está facultada para auditar al importador, o a cualquier subencargado, en la misma medida y condiciones en que lo haría respecto del exportador de datos conforme a la legislación de protección de datos aplicable.
3. El importador de datos informará sin demora al exportador de datos en el caso de que la legislación existente aplicable a él o a cualquier subencargado no permita auditar al importador ni a los subencargados, con arreglo al apartado 2. En tal caso, el importador de datos estará autorizado a adoptar las medidas previstas en la letra b) de la cláusula 5.

Cláusula 9 Legislación aplicable

Las cláusulas se regirán por la legislación del Estado miembro de establecimiento del exportador de datos, a saber ...

Cláusula 10 Variación del contrato

Las partes se comprometen a no variar o modificar las presentes cláusulas. Esto no excluye que las partes añadan cláusulas relacionadas con sus negocios en caso necesario siempre que no contradigan las cláusulas.

Cláusula 11 Subtratamiento de datos

1. El importador de datos no subcontratará ninguna de sus operaciones de procesamiento llevadas a cabo en nombre del exportador de datos con arreglo a las cláusulas sin previo consentimiento por escrito del exportador de datos. Si el importador de datos subcontrata sus obligaciones con arreglo a las cláusulas, con el consentimiento del exportador de datos, lo hará exclusivamente mediante un acuerdo escrito con el subencargado del tratamiento de datos, en el que se le impongan a este las mismas obligaciones impuestas al importador de datos con arreglo a las cláusulas⁽³⁾. En los casos en que el subencargado del tratamiento de datos no pueda cumplir sus obligaciones de protección de los datos con arreglo a dicho acuerdo escrito, el importador de datos seguirá siendo plenamente responsable frente al exportador de datos del cumplimiento de las obligaciones del subencargado del tratamiento de datos con arreglo a dicho acuerdo.
2. El contrato escrito previo entre el importador de datos y el subencargado del tratamiento contendrá asimismo una cláusula de tercero beneficiario, tal como se establece en la cláusula 3, para los casos en que el interesado no pueda interponer la demanda de indemnización a que se refiere el apartado

1 de la cláusula 6 contra el exportador de datos o el importador de datos por haber estos desaparecido *de facto*, cesado de existir jurídicamente o ser insolventes, y ninguna entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos o del importador de datos en virtud de contrato o por ministerio de la ley. Dicha responsabilidad civil del subencargado del tratamiento se limitará a sus propias operaciones de tratamiento de datos con arreglo a las cláusulas

3.Las disposiciones sobre aspectos de la protección de los datos en caso de subcontratación de operaciones de procesamiento a que se refiere el apartado 1 se regirán por la legislación del Estado miembro de establecimiento del exportador de datos, a saber ...

4.El exportador de datos conservará la 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, lista que se actualizará al menos una vez al año. La lista estará a disposición de la autoridad de control de protección de datos del exportador de datos.

Cláusula 12 Obligaciones una vez finalizada la prestación de los servicios de tratamiento de los datos personales

1.Las partes acuerdan que, una vez finalizada la prestación de los servicios de tratamiento de los datos personales, el importador y el subencargado deberán, a discreción del exportador, o bien devolver todos los datos personales transferidos y sus copias, o bien destruirlos por completo y certificar esta circunstancia al exportador, a menos que la legislación aplicable al importador le impida devolver o destruir total o parcialmente los datos personales transferidos. En tal caso, el importador de datos garantiza que guardará el secreto de los datos personales transferidos y que no volverá a someterlos a tratamiento.

2.El importador de datos y el subencargado garantizan que, a petición del exportador o de la autoridad de control, pondrá a disposición sus instalaciones de tratamiento de los datos para que se lleve a cabo la auditoría de las medidas mencionadas en el apartado 1.

En nombre del exportador de datos:

Nombre (completo): ...

Cargo: ...

Dirección: ...

Otros datos necesarios con vistas a la obligatoriedad del contrato (en caso de existir):

Sello del Cliente

Firma vinculante del Cliente:

En nombre del importador de datos:

Nombre: Wolfgang Döring

Cargo: Abogado de la entidad

Dirección: Celonis SE, Theresienstr. 6, 80333 Munich, Alemania

Apéndice 1

A las cláusulas contractuales tipo

El presente apéndice forma parte integrante de las cláusulas y deberá ser cumplimentado y suscrito por las partes.

Los Estados miembros podrán completar o especificar, de conformidad con sus procedimientos nacionales, cualquier información que deba incluirse en el presente apéndice.

Exportador de datos

El exportador de datos es (especifique brevemente sus actividades correspondientes a la transferencia):

...

...

...

Importador de datos

El importador de datos actúa como subencargado de Celonis SE o una de sus entidades jurídicas afiliadas (cada una de ellas la "Entidad Contratante de Celonis"), que proporciona al exportador de datos una solución de software de nube en el ámbito de la minería de procesos.

A este respecto, el personal del importador de datos operará la infraestructura de la nube a distancia, en particular para cubrir las operaciones 24 horas al día, 7 días a la semana, atenderá las preguntas de apoyo de los empleados del exportador de datos en nombre de la respectiva Entidad Contratante de Celonis y, en la medida en que pueda, tendrá acceso a los datos personales relacionados con la instancia del importador de datos de los servicios de nube y creará y procesará los datos de los tickets de apoyo. Cuando el personal del exportador de datos lo solicite explícitamente, el importador de datos podrá "seguir" a los usuarios y, por lo tanto, ver el contenido de los datos del sistema fuente analizado del exportador de datos.

Interesados

Los datos personales transferidos se refieren a las siguientes categorías de interesados (especifíquense):

Empleados del exportador de datos, clientes o proveedores del exportador de datos. Las partes podrán acordar otros titulares o categorías de interesados.

Categorías de datos

Los datos personales transferidos se refieren a las siguientes categorías de datos (especifíquense):

Nombre, nombre de usuario/ID, datos de registro y protocolo, información de contacto comercial, como teléfono y correo electrónico, y datos de dirección.

Categorías especiales de datos (si es pertinente)

Los datos personales transferidos se refieren a las siguientes categorías especiales de datos (especifíquense):

No aplica.

Operaciones de tratamiento

Los datos personales transferidos serán sometidos a las operaciones básicas de tratamiento siguientes (especifíquense):

Prestación de servicios de soporte, emisión de tickets para solicitudes de soporte, "seguimiento" de los usuarios a petición explícita de éstos, servicios de administración relacionados con el alojamiento y el funcionamiento de los servicios de nube.

EXPORTADOR DE DATOS

Nombre: ...

Firma autorizada ...

IMPORTADOR DE DATOS

Nombre: Wolfgang Döring

Firma autorizada ...

Apéndice 2 – A las cláusulas contractuales tipo

El presente Apéndice forma parte integrante de las cláusulas y deberá ser cumplimentado y suscrito por las partes.

Descripción de las medidas de seguridad técnicas y organizativas puestas en práctica por el importador de datos de conformidad con la letra d) de la cláusula 4 y la letra c) de la cláusula 5:

1. Confidencialidad

1.1 Control de entrada

- Edificio cerrado
- Oficinas cerradas
- Sistema mecánico de cierre de seguridad
- Emisión de claves documentadas
- Áreas seguras solo accesibles para empleados con tarjeta de claves
- Salas de servidores cerradas con control de entrada
- Gabinetes de servidores cerrados
- Control electrónico de entrada
- Servicio de seguridad diario para las oficinas y el edificio
- Vigilancia de todos los visitantes durante su estancia en la oficina

1.2. Control de acceso

- Usuario personalizado
- Convención de contraseñas con una contraseña compleja y un número mínimo de caracteres
- Autenticación central con un nombre de usuario y una contraseña
- Acceso bloqueado después de demasiadas entradas con contraseña incorrecta
- Cuadernos encriptados
- Una conexión de línea segura para el acceso externo
- Uso de un cortafuegos actualizado

1.3 Control de uso

- Proceso de autorización basado en funciones
- Autenticación específica de la aplicación con nombre de usuario y contraseña

- Registro del uso de los usuarios
- Cifrado de los medios de datos móviles
- Asignación de autorizaciones solo después de la aprobación del propietario de los datos
- Almacenamiento protegido de los soportes de datos
- Destrucción de documentos de papel en cumplimiento de la ley de protección de datos
- Los usuarios administrativos se mantienen al mínimo y están documentados

1.4 Seudonimización

- Laseudonimización tiene lugar inmediatamente a petición del cliente

1.5 Control de la separación

- Client separation within the data processing system
- Separación de los sistemas productivos y de prueba

2. Integridad

2.1 Control de transmisión

- Conexiones VPN
- Se prohíbe el uso de medios de almacenamiento privados
- Protección especial cuando se transportan físicamente medios de datos

2.2 Control de entrada

- Rastreabilidad al asignar, modificar y eliminar autorizaciones de usuario

2.3 Control del orden contractual

- Documentación de las actividades de procesamiento
- Selección cuidadosa de los subencargados
- No se utilizarán subencargados que no hayan firmado un acuerdo de conformidad con el artículo 28 del RGPD.
- Acuerdo escrito con el subencargado sobre los estándares mínimos de protección de datos
- Monitoreo apropiado del subencargado
- Garantizar la destrucción o devolución de los datos una vez completada la asignación

3. Disponibilidad y fiabilidad

- Rutina documentada de administración de parches para los servidores finales

- Gestión de parches documentada de rutina para los dispositivos finales
- Descargar los parches críticos de seguridad en 72 horas
- Almacenamiento de datos en el sistema de almacenamiento
- Suministro de energía ininterrumpida
- Detección temprana de incendios

4. Procedimiento para la revisión, valoración y evaluación de rutina

- Nombramiento de un delegado de protección de datos
- Capacitación rutinaria documentada de los empleados que participan en el tratamiento de datos
- Auditoría rutinaria de los procedimientos
- Revisión rutinaria de las normas técnicas más recientes de conformidad con el artículo 32 del RGPD

EXPORTADOR DE DATOS

Nombre:

Firma autorizada:

IMPORTADOR DE DATOS

Nombre: Wolfgang Döring

Firma autorizada: