

Cloud Software Group 数据处理附件

版本：2022 年 9 月 30 日

1. 范围、优先顺序及当事方

本数据处理附件（下称“DPA”）适用于在提供 Cloud 服务、技术支持服务或咨询服务（下称“服务”）时由 Cloud Software Group 及其附属机构代表您处理个人数据。这些服务在相关许可和/或服务协议及适用的“服务”规则（统称为“协议”）中进行了描述。如果协议的条款与本 DPA 的条款冲突，则以本 DPA 的条款为准。如果本 DPA 的条款与欧盟标准合同条款和/英国 SCC 附录（如果可用）中的条款冲突，则以欧盟标准合同条款和/或英国 SCC 附录中的条款为准。

本 DPA 由最终用户客户（下称“您”）与 Cloud Software Group Holdings, Inc. 合同实体（下称“Cloud Software Group”、“我们”或“我们的”）签订，并且通过引用纳入协议中。

2. 定义

“您”是指根据本 DPA 指定的最终客户。

“附属机构”是指 Cloud Software Group Holdings, Inc. 的任何子公司（包括但不限于 Citrix Systems, Inc. 和 TIBCO Software, Inc.），该公司可能会协助我们按照本 DPA 处理您的个人数据。

“汇总数据”是指与某个群组或类别的个人相关的信息，其中的身份信息已被删除，以便此类信息不会链接到或无法以合理方式链接到受适用数据保护法约束的任何个人。

“适用数据保护法”是指：(i) 欧盟第 2016/679 号条例《通用数据保护条例》（下称“GDPR”）及实施或补充 GDPR 的法律或法规；以及 (ii) 现行有效且生效后适用于根据本协议处理个人数据的任何其他国际、联邦、州、省和地方隐私或数据保护法、规则、法规、指令和政府要求。

“客户内容”是指我们访问或收到的任何数据，或者为进行存储或处理由您发送或上载的任何数据，以便 Cloud Software Group 提供服务。此外，还包括与您的环境有关的专有技术信息，例如您的系统或网络配置以及您选择的控件。

就本 DPA 而言，“欧洲经济特区”是指欧洲经济区、瑞士和英国。

“2021 版欧盟标准合同条款”或“2021 版欧盟 SCC (Standard Contractual Clauses)”是指欧盟委员会决议第 (EU) 2021/914 号指令所附的合同条款或由欧盟委员会批准的任何后续条款。

“个人数据”是指为提供服务而处理的任何客户内容，这些内容可以直接或间接地唯一识别个人，尤其是通过引用姓名、身份证号码、位置数据、在线标识符之类的标识符，或引用特定于个人的物理、生理、遗传、精神、经济、文化或社会身份的一个或多个因素，或可能根据适用数据保护法另行定义的此类信息时更是如此。

“个人数据泄露”是指由于违反安全规定导致为提供服务而传输、存储或以其他方式处理的个人数据被意外或非法销毁、丢失、更改、未经授权的披露或访问，从而损害个人数据的安全性。

“分包处理方”是指根据协议提供服务而协助处理个人数据的任何第三方。

“英国 SCC 附录”是指由英国信息专员办公室发布的欧盟委员会标准合同条款（vB1.0 或任何后续版本）的国际数据传输附录。

本 DPA 中使用但未定义的术语（例如“业务目的、消费者、控制方、数据主体、处理/正在处理、处理方”）与协议或适用数据保护法中规定的术语具有相同的含义。

3. 数据控制方和数据处理方的角色

就本 DPA 而言，您是 Cloud Software Group 根据协议条款提供服务时所处理的个人数据的数据控制方。您有责任根据适用数据保护法承担您作为控制方应尽的义务，该法律用于约束您向我们提供个人数据以便提供服务的行为，包括但不限于获得任何同意、提供任何通知或以其他方式建立所需的法律依据，以及及时回复监管机构提出的任何询问。除非协议中另有规定，否则您无需向我们提供访问任何个人数据的权限（个人数据规定的特定数据保护要求比协议和本 DPA 中约定的要求更高），并且您可以根据需要将我们对个人数据的访问限制为仅用于提供服务。

Cloud Software Group 是此类个人数据的数据处理方和服务提供商，但当您充当个人数据的处理方时除外，在这种情况下，我们是分包处理方。根据协议条款，您的个人数据仍是您的专有财产和机密信息。Cloud Software Group 需负责根据适用数据保护法承担其应尽的义务，并在根据协议和本 DPA 处理个人数据时遵守该法律。

4. Cloud Software Group 处理数据的目的

Cloud Software Group 及其授权根据本 DPA 行事的任何人（包括第 6 条所述的分包处理方和附属机构）只能出于以下目的处理个人数据：根据协议和本 DPA 中的书面指示以及根据适用数据保护法提供服务。此外，我们还可能会汇总作为服务的一部分的个人数据，以提供、保护和增强 Cloud Software Group 产品及服务。

除非法律要求，否则我们不会为回应传票、司法或行政命令或其他有约束力的文件（下称“要求”）而披露个人数据。除非法律禁止，否则我们将就任何要求立即向您发出通知，并为您提供合理的协助，以便您对要求做出及时回应。对于要进行任何预期或实际合并、收购、出售、破产或因部分或全部业务需进行其他重组的附属机构，我们可能会向其提供个人数据，但有义务根据本 DPA 的条款保护个人数据。

5. 数据主体和个人数据类别

允许我们为提供服务而访问的个人数据由您确定。这可能涉及处理以下类别的数据主体的个人数据：

- 员工和申请人
- 客户和最终用户
- 供应商、代理商和承包商

处理的个人数据可能还包括以下类别的个人数据：

- 直接标识符，例如名字、姓氏、出生日期和家庭住址
- 通信数据，例如家庭电话号码、手机号码、电子邮件地址、邮政信箱地址和传真号码
- 家庭及其他个人情况信息，如年龄、出生日期、婚姻状况、配偶或伴侣、子女人数和姓名
- 就业信息，例如雇主、工作地址、工作电子邮件和电话、职称和职责、薪水、经理、工号、系统用户名和密码、绩效信息和简历数据
- 其他数据，例如财务、购买的商品或服务、设备标识符、在线档案和行为以及 IP 地址
- 您允许我们为提供产品或服务而访问的其他个人数据

6. 分包处理

根据本 DPA 的条款，您授权我们聘请分包处理方和附属机构处理个人数据。这些分包处理方和附属机构受书面协议的约束，这些协议要求其提供不逊于协议和本 DPA 要求 Cloud Software Group 提供的数据保护级别，并且我们已实施合理的商业措施，旨在确认遵守这些措施。您可以要求我们对分包处理方执行审计，或获取与分包处理方操作相关的现有第三方审计报告，以验证是否遵守这些要求。您还可以索取我们针对参与

提供服务的任何分包处理方或附属机构制定的数据保护条款的副本。我们必须始终负责此类分包处理方和附属机构遵守协议、本 DPA 和适用数据保护法的要求。

关于分包处理方和附属机构的清单，以及在该清单进行任何更新后获取通知的机制，详见 <https://www.citrix.com/buy/licensing/subprocessor-list.html>。在授权任何新的分包处理方访问个人数据之前，我们将至少提前十四 (14) 个日历日对分包处理方和附属机构的清单进行更新。如果 Cloud Software Group 是处理方（而不是分包处理方），则以下条款适用：

- 如果基于与此类分包处理方或附属机构无力保护个人数据有关的合理理由，您不批准使用新的分包处理方或附属机构，则您可以在通知期限结束之前提供书面终止通知并说明不批准的理由，以终止对受影响服务的任何订阅，且无需承担任何后果。
- 如果受影响的服务属于某个套件的一部分（或一次性购买的类似服务），则终止任何此类服务将适用于整个套件。
- 终止此类服务后，您仍应承担任何采购订单所需的所有付款义务，或者承担与 ELA 经销商和/或 Cloud Software Group 之间订立的其他合同义务，并且无权从 ELA 经销商和/或 Cloud Software Group 处获得任何退款或返款。

7. 个人数据的国际传输

根据服务，您和 Cloud Software Group 可以约定存储个人数据的位置。尽管存在上述规定，但是我们仍然可能会根据需要将个人数据传输到美国和/或其他第三国/地区以提供服务，并且您指定 Cloud Software Group 进行任何此类传输，以处理提供服务所需的个人数据。无论在何处存储或处理此类个人数据，我们均应遵守本 DPA 的要求。

如果 (i) 您与位于欧洲经济特区内的 Cloud Software Group、附属机构或分包处理方之间或 (ii) 受其他适用数据保护法约束的处理过程涉及向 Cloud Software Group、附属机构或分包处理方进行个人数据的国际传输，则此类传输受本 DPA 和适用数据保护法中规定的保护条款的约束。

如果处理涉及根据欧洲经济特区的适用数据保护法向位于以下司法管辖区的 Cloud Software Group、附属机构或分包处理方进行个人数据的国际传输：(i) 欧盟委员会或英国信息专员办公室认为这些司法管辖区未能提供足够水平的数据保护，且 (ii) 在个人数据的国际传输方面没有其他法律依据，则此类传输应受 2021 版欧盟标准合同条款和/或英国 SCC 附录（如果适用）或适用数据保护法下可用的其他有效传输机制的约束。对于受以下条款约束的国际传输：

- 2021 版欧盟 SCC，双方特此通过引用将 2021 版 SCC 以未修改的形式纳入本协议（模块二：您是控制方，而 Cloud Software Group 是处理方，或模块三：在适用情况下您和 Cloud Software Group 都是处理方）。
- 英国 SCC 附录，双方方特此通过引用将英国 SCC 附录以未修改的形式纳入本协议。

对于 Citrix 服务，2021 版欧盟 SCC 和英国 SCC 附录可在 <https://www.citrix.com/about/trust-center/agreements.html> 的 Citrix 信任中心中找到，且由您与 Citrix Systems, Inc. 签订，而无论您位于何处。对于 TIBCO 服务，2021 版欧盟 SCC 和英国 SCC 附录可在 TIBCO 网站（网址为 <https://terms.tibco.com/#data-processing-terms>）上找到。出于此类目的，您将代表您自身和您的任何实体充当数据导出方，Citrix 或 TIBCO（适用时）将代表其自身和/或其附属机构充当数据导入方。就 2021 版欧盟 SCC 的第 7 条而言，任何加入的实体都应通过您强制执行其权利。您可以正式执行已纳入本协议的 2021 版欧盟 SCC 和英国 SCC 附录（对于 Citrix，该附录在 Citrix 信任中心上提供；对于 TIBCO，在 <https://terms.tibco.com/#data-processing-terms> 上提供）。

8. 数据主体的请求

我们将向您提供您的数据主体的个人数据，并以我们作为数据处理方的角色协助您处理数据主体行使其在适用数据保护法下享有的一项或多项权利的请求。我们将提供合理协助，以帮助您做出回应。

如果我们收到您的数据主体行使其在适用数据保护法下享有的一项或多项权利的请求，除非法律禁止，否则我们会将该数据主体移交给您。

9. 安全性

我们应实施和维护适当的管理、技术和组织措施，以保护个人数据免遭任何滥用或意外或非法销毁、丢失、更改、未经授权的披露或访问。此类安全措施详载于 Cloud Software Group 服务安全附件，后者位于 <https://www.citrix.com/buy/licensing/citrix-services-security-exhibit.html>。我们致力于持续增强和改进其安全做法，以便保留修改此处所述的控制措施的权利。任何修改均不会降低在相关服务期限内的安全级别。

我们的员工受相应保密协议的约束，且需要定期参加数据保护培训，并遵守我们企业隐私和安全策略及程序。

10. 个人数据泄露

我们应在知悉与我们持有、托管或控制的个人数据相关的个人数据泄露事件后及时通知您，不得无故延误。此类通知应至少：(i) 描述个人数据泄露的性质，如果可能，在其中说明相关数据主体的类别和大致数量，以及相关个人数据记录的类别和大致数量；(ii) 提供数据保护官或可向其获取更多信息的其他联系人的姓名和联系信息；以及 (iii) 描述为解决个人数据泄露而已采取或拟采取的措施，如需要，在其中说明为减轻其可能的不利影响而采取的措施。您将与我们协商确定任何公开声明或需要向个人和/或监管机构发出的声明的内容。

11. 您的指示以及提供信息和协助

您可以向我们提供有关个人数据处理的其他指示，只要这对于您和 Cloud Software Group（分别作为数据控制方和数据处理方）遵守适用数据保护法下的相应义务来说是必要的。我们将遵守您的指示且不收取任何费用，但是，如果您的指示致使我们产生超出了协议下服务范围内的费用，则当事方同意展开诚意协商，以确定附加费用。如果我们认为您的指示与适用数据保护法相违背，则我们将立即通知您，但是，我们没有义务单独检查或验证您对个人数据的处理是否遵守了相关规定。

我们将为您提供合理必要的信息，以协助您确保履行根据适用数据保护法所应尽的义务，包括但不限于我们根据欧盟《通用数据保护条例》实施适当的数据安全措施、开展数据保护影响评估以及咨询主管监管机构（考虑到处理的性质以及我们可获得的信息）的义务，以及本 DPA 中进一步规定的义务。

12. 个人数据的退还和删除

在结束提供服务后，我们将向您退还所有个人数据或提供机会让您检索所有个人数据，并删除现有副本。关于 Cloud 服务，您应在协议终止后三十 (30) 个日历日内下载您的个人数据，且必须联系技术支持部门以获取下载权限和操作说明。如果您未在结束提供服务后 30 个日历日内就此联系技术支持部门，我们将立即删除您无法再访问的个人数据，除非 (i) 已按常规流程删除备份，以及 (ii) 适用法律要求保留此类数据。在 (i) 或 (ii) 这两种情况下，我们仍需遵守本 DPA 中的相关规定，直到此类数据被删除为止。我们将根据要求提供书面删除确认。

13. 审计

如果您根据上文第 11 条要求 Cloud Software Group 提供的信息不符合适用数据保护法规定的义务，则您可以对我们处理您的个人数据的行为每年至多开展一次审计，或按照适用数据保护法下的其他规定执行。如果要求开展审计，则您必须提前三周向我们提供一份拟议的详细审计计划，且我们将诚意与您合作，以商定最终的书面计划。任何此类审计均应在正常工作时间进行，并由您自行承担费用，不得中断我们的业务，同时需遵守我们的安全规则和要求。在进行任何审计之前，我们承诺为您提供合理要求的信息以及相关证据以履行您的审计义务，且您承诺在进行任何独立审计之前对此信息进行审查。如果有资质的第三方审计师在此前的 12 个月内向我们出具了一份审计报告，而所要求审计的任何部分在该报告的涵盖范围内，则当事方同意相应地缩小您的审计范围。

您在征得我们同意（不得无故拒绝）后可以雇用第三方审计师。在进行任何第三方审计之前，此类审计师应与我们签订适当的保密协议。如果第三方是您的监管机构且适用法律规定其能够直接审计我们，则我们将根据适用数据保护法与监管机构合作并向其提供合理协助。

除非适用数据保护法禁止，否则您将向我们提供任何最终报告的副本，并将根据协议（或您与 Cloud Software Group 之间签订的保密协议）的条款将调查结果视为机密信息，且仅将其用于评估我们对协议、本 DPA 和适用数据保护法的条款的遵守情况。

14. 数据保护官

您可以与我们的全球数据保护官联系，转交：Cloud Software Group Systems, Inc., 100 District Avenue, Burlington MA 01803 USA。如果您已任命数据保护官，则您可以在服务订单中附上他们的联系信息。

15. 期限

本 DPA 自您购买服务之日起生效。终止协议并不会免除任何一方根据本 DPA 所应尽的义务。