Medallia

Customer Data Processing Addendum	Adenda sobre el Tratamiento de los Datos del Cliente
This data processing addendum ("**Addendum**" or "**DPA**") is effective as of the last signature date of an Order and is between Medallia, Inc. ("**Medallia**") and the other signatory to the Order ("**Customer**"). Medallia and Customer are parties to a Medallia Subscription Agreement (including any Statement of Work, Program Statement, Product Description, Order Form, or other agreements between the parties, collectively the "**Underlying Agreements**").	La presente adenda sobre tratamiento de datos (la "**Adenda**" o "**ATD**") entra en vigor a partir de la última de las fechas de firma de un Pedido y se celebra entre Medallia, Inc. ("**Medallia**") y la otra parte firmante del Pedido (el "**Cliente**"). Medallia y el Cliente son partes de un Contrato Marco de Suscripción de Medallia (incluyendo, entre otros, cualquier Declaración de Trabajo, Declaración de Programa, Descripción de Producto, Pedido, u otros acuerdos entre las partes, de manera conjunta, los "**Acuerdos Subyacentes**").
This DPA supplements the Underlying Agreements and establishes that Medallia and its subsidiaries will process Personal Data on behalf of Customer and its affiliates that are authorized to use the experience management products that Medallia provides to Customer under the Underlying Agreements ("**Medallia Products**").	La presente Adenda complementa los Acuerdos Subyacentes y establece que Medallia y sus subsidiarias tratarán los Datos Personales en nombre del Cliente y las afiliadas del mismo que estén autorizadas a utilizar los productos de gestión de la experiencia que Medallia proporciona al Cliente en virtud de los Acuerdos Subyacentes ("**Productos Medallia**").
All capitalized terms not defined in this DPA shall have the meanings set forth in the Underlying Agreements.	Todos los términos en mayúsculas no definidos en esta ATD tendrán el significado establecido en los Acuerdos Subyacentes.
1. Definitions	**1. Definiciones**
"**Affiliate**" means an entity that directly or indirectly Controls, is Controlled by or is under common Control with an entity.	"**Afiliada**" significa una entidad que se encuentra, directa o indirectamente, bajo el Control de una entidad.
"**CCPA**" means the California Consumer Privacy Act of 2018, as amended, superseded or updated from time to time.	"**CCPA**" significa la Ley de Privacidad del Consumidor de California de 2018, tal y como se modifique, reemplace o actualice periódicamente.
"**Control**" means an ownership, voting or similar interest representing fifty percent (50%) or more of the total interests then outstanding of the entity in question. The term "**Controlled**" will be construed accordingly.	"**Control"** significa un derecho de titularidad, voto o similar que representa el cincuenta por ciento (50%) o más del total de intereses en circulación en ese momento de la entidad en cuestión. El término "**Controlada"** se interpretará en consecuencia.
"**Customer Data**" means any Personal Data that Medallia processes on behalf of Customer as a Data Processor in the course of providing the Medallia Products and Services, and that is protected as "personal data", "personal information", "personally identifiable information" under Data Protection Laws, as more particularly described in this DPA.	"**Datos del Cliente**" significa cualquier Dato Personal que Medallia procesa en nombre del Cliente como Encargado del Tratamiento de datos en el curso de la prestación de los productos y servicios de Medallia, y que se encuentra protegido como "datos personales", "información personal", "información de identificación personal" en virtud de las Leyes de Protección de Datos, como se describe más detalladamente en esta ATD.

"**Data Protection Laws**" means all data protection and privacy laws applicable to the processing of Personal Data under the Underlying Agreements, without limitation, as applicable, the California Consumer Privacy Act of 2018, the California Privacy Rights Act, the Virginia Consumer Data Protection Act, the EU General Data Protection Regulation ("**GDPR**"), and other applicable privacy and data protection laws.	"**Leyes de Protección de Datos**" se refiere a todas las leyes de protección de datos y privacidad aplicables al tratamiento de los Datos Personales en virtud de los Acuerdos Subyacentes, incluyendo, sin limitación, según corresponda, la Ley de Privacidad del Consumidor de California de 2018, la Ley de Protección de Datos de los Consumidores de Virginia, el Reglamento General de Protección de Datos ("**RGPD**") y otras leyes de privacidad y protección de datos aplicables.
"**Data Controller**" means an entity that determines the purposes and means of the processing of Personal Data.	"**Responsable del Tratamiento"** es la entidad que determina los fines y los medios relacionados con el tratamiento de los Datos Personales.
"**Data Processor**" means an entity that processes Personal Data on behalf of a Data Controller.	"**Encargado del Tratamiento**" es una entidad que trata los datos personales por cuenta de un responsable del tratamiento.
"**European Data Protection Law**" means (i) Regulation 2016/679 of the European Parliament and of the Council on the protection of natural persons with regard to the processing of Personal Data and on the free movement of such data (General Data Protection Regulation) ("**GDPR**"); (ii) the EU e-Privacy Directive (2002/58/EC); (iii) any national data protection laws made under or pursuant to (i) or (ii); (iv) UK Data Protection Law; and (v) the Swiss Federal Data Protection Act ("**Swiss DPA**"), in each case as superseded, amended or replaced.	"**Ley Europea de Protección de Datos**" significa (i) el Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento general de protección de datos) ("**GDPR"**); (ii) la Directiva de privacidad electrónica de la UE (2002/58/CE); (iii) cualquier ley nacional de protección de datos elaborada en virtud de (i) o (ii); (iv) la Ley de Protección de Datos del Reino Unido; y (v) la Ley Federal de Protección de Datos de Suiza ("**DPA Suiza"**), en cada caso, según se sustituyan, modifiquen o reemplacen.
"**Group**" means any and all Affiliates that are part of an entity's corporate group.	"**Grupo**" significa todas y cada una de las afiliadas que forman parte del grupo empresarial de una entidad.
"Model Clauses" means the (i) where the GDPR applies, the standard contractual clauses annexed to the European Commission's Implementing Decision 2021/914 of 4 June 2021 on standard contractual clauses for the transfer of personal data to third countries pursuant to Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council ("**EU SCCs**"); (ii) where the UK GDPR applies, the "International Data Transfer Addendum to the EU Commission Standard Contractual Clauses" issued by the Information Commissioner under s.119A(1) of the United Kingdom Data Protection Act 2018 ("**UK Addendum**"), and (iii) where the Swiss DPA applies, the applicable standard contractual clauses issued, approved or recognised by the Swiss Federal Data Protection and Information Commissioner ("**Swiss SCCs**").	**"Cláusulas Tipo"** significa (i) en el caso de que sea de aplicación el RGPD: las cláusulas contractuales tipo anexas a la Decisión de Ejecución (UE) 2021/914 de la Comisión de 4 de junio de 2021 relativa a las cláusulas contractuales tipo para la transferencia de datos personales a terceros países de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo ("**CCT de la UE"**); (ii) en el caso de que sea de aplicación el RGPD del Reino Unido, la "Adenda a las Cláusulas Contractuales Tipo de la Comisión de la UE para las transferencias internacionales de datos" emitido por el Comisionado de Información en virtud del artículo 119A (1) de la Ley de Protección de Datos del Reino Unido de 2018 ("**Adenda del Reino Unido**"), y (iii) cuando se aplique la DPA de Suiza, las cláusulas contractuales tipo aplicables emitidas, aprobadas o reconocidas por el Comisionado Federal de Protección de Datos e Información de Suiza ("**CCT de Suiza**").
"**Personal Data**" means information relating to an identified or identifiable natural person.	"**Datos Personales"** significa la información relativa a una persona física identificada o identificable.

"**Processing**" means any operation or set of operations which is performed upon Personal Data, whether or not by automatic means, such as collection, recording, organization, structuring, storage, adaptation or alteration, retrieval, consultation, use, disclosure by transmission, dissemination or otherwise making available, alignment or combination, restriction, erasure or destruction and "**process**", "**processes**" and "**processed**" will be interpreted accordingly.	"**Tratamiento**" significa cualquier operación o conjunto de operaciones que se realicen sobre los Datos Personales, ya sea por medios automáticos o no, tales como la recogida, registro, organización, estructuración, almacenamiento, adaptación o alteración, recuperación, consulta, uso, divulgación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de puesta a disposición, alineación o combinación, restricción, borrado o destrucción, y "**tratar**", "**procesos**" y "**procesado"** se interpretarán en consecuencia.
"**Restricted Transfer"** means (i) where the GDPR applies, a transfer of Personal Data from the European Economic Area to a country outside of the European Economic Area which is not subject to an adequacy determination by the European Commission, (ii) where the UK GDPR applies, a transfer of Personal Data from the United Kingdom to any other country which is not based on adequacy regulations pursuant to Section 17A of the United Kingdom Data Protection Act 2018 and (iii) where the Swiss DPA applies, a transfer of Personal Data from Switzerland to any other country which is not subject to an adequacy decision by the Swiss Federal Data Protection and Information Commissioner.	"**Transferencia Restringida"** significa (i) en el caso de que sea de aplicación el RGPD: una transferencia de Datos Personales desde el Espacio Económico Europeo a un país fuera del Espacio Económico Europeo que no está sujeto a una decisión de adecuación por parte de la Comisión Europea, (ii) en el caso de que sea de aplicación el RGPD del Reino Unido: una transferencia de Datos Personales desde el Reino Unido a cualquier otro país que no se base en la normativa de adecuación de conformidad con la Sección 17A de la Ley de Protección de Datos del Reino Unido de 2018 y (iii) en el caso de que sea de aplicación el RGPD: la DPA de Suiza, una transferencia de Datos Personales desde Suiza a cualquier otro país que no esté sujeto a una decisión de adecuación por parte del Comisionado Federal de Protección de Datos e Información de Suiza.
"**Security Incident**" means any confirmed unauthorized or unlawful breach of security that leads to the destruction, loss, alteration, or unauthorized disclosure of or access to Customer Data. A "Security Incident" shall not include unsuccessful attempts or activities that do not compromise the security of Customer Data, including unsuccessful log-in attempts, pings, port scans, denial of service attacks, and other network attacks on firewalls or networked systems.	"**Incidente de Seguridad"** significa toda violación confirmada de la seguridad que ocasionen la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita o acceso no autorizados de los Datos del Cliente. Un "Incidente de Seguridad" no incluirá los intentos fallidos o actividades que no comprometan la seguridad de los Datos del Cliente, incluidos los intentos fallidos de inicio de sesión, los pings, los escaneos de puertos, los ataques de denegación de servicio y otros ataques de red a los cortafuegos o a los sistemas en red.
"**Sell**" (and its derivatives), and "**Service Provider**" shall have the meaning ascribed to them in the CCPA or the meaning ascribed to those terms or similar terms in any other similar law, as applicable.	"**Vender**" (y sus derivados), y "**Proveedor de Servicios**" tendrán el significado que se les atribuye en la CCPA o el significado que se les atribuye a esos términos o a términos similares en cualquier otra ley similar, según corresponda.
"**Special Category Personal Data**" means any Personal Data revealing racial or ethnic origin, political opinions, religious or philosophical beliefs, or trade union membership, and the processing of genetic data, biometric data for the purposes of uniquely identifying a natural person, data concerning health or data concerning a natural person's sex life or sexual orientation.	"**Datos Personales de Categoría Especial**" cualquier Dato Personal que revele el origen racial o étnico, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas o la pertenencia a un sindicato, así como el tratamiento de datos genéticos, de datos biométricos a efectos de identificación única de una persona física, de datos relativos a la salud o de datos relativos a la vida sexual o a la orientación sexual de una persona física.

"**Services**" means the professional services provided by Medallia to Customer under the Underlying Agreements.	"**Servicios**" significa los servicios profesionales prestados por Medallia al Cliente en virtud de los Acuerdos Subyacentes.
"**Sub-processor**" means any Data Processor engaged by Medallia or its Affiliates to assist in fulfilling its obligations with respect to providing the Medallia Products and Services pursuant to the Underlying Agreements or this DPA. Sub-processors may include third parties or Medallia Affiliates.	"**Subencargado del Tratamiento**" significa cualquier Encargado del Tratamiento de datos contratado por Medallia o sus Afiliados para ayudar a cumplir sus obligaciones con respecto a la prestación de los Productos y Servicios de Medallia de conformidad con los Acuerdos Subyacentes o este ATD. Los Subencargados del Tratamiento pueden incluir a terceros o a las filiales de Medallia.
"**UK Data Protection Law**" means the Data Protection Act 2018, Privacy and Electronic Communications (EC Directive) Regulations 2003, and the GDPR as saved into United Kingdom law by virtue of section 3 of the United Kingdom's European Union (Withdrawal) Act 2018 ("**UK GDPR**").	"**Ley de Protección de Datos del Reino Unido**" significa la Ley de Protección de Datos de 2018, el Reglamento de Privacidad y Comunicaciones Electrónicas (Directiva de la CE) de 2003, y el RGPD, tal como se guardó en la legislación del Reino Unido en virtud de la sección 3 de la Ley de la Unión Europea (Retirada) del Reino Unido de 2018 ("**RGPD del Reino Unido**").
2. Roles and Scope of Processing	**2. Función y alcance del Tratamiento**
2.1 Role of the Parties. As between Medallia and Customer, Customer is the Data Controller of Customer Data and Medallia shall process Customer Data only as a Data Processor or Service Provider acting on behalf of Customer.	**2.1 Función de las Partes.** Entre Medallia y el Cliente, el Cliente es el Encargado del Tratamiento de los Datos del Cliente y Medallia tratará los Datos del Cliente sólo como Encargado del Tratamiento o Proveedor de Servicios que actúa en nombre del Cliente.
2.2 Medallia's Processing of Customer Data; No Sale. Medallia shall process Customer Data in compliance with Data Protection Laws. Medallia shall not (i) Sell Customer Data, or (ii) retain, use, or disclose the Customer Data for any purpose other than for the specific purpose of performing the services specified in the Underlying Agreements and this DPA. Medallia certifies that it understands and will comply with the requirements and restrictions set out in Section 2.2 and will comply with the requirements applicable to Service Providers under the CCPA.	**2.2 Tratamiento de los Datos del Cliente por parte de Medallia; queda prohibida la venta.** Medallia tratará los Datos del Cliente de conformidad con las Leyes de Protección de Datos. Medallia (i) no venderá los datos del cliente, (ii) ni retendrá, utilizará o divulgará los Datos del Cliente para ningún otro fin que no sea el específico de la prestación de los servicios especificados en los Acuerdos Subyacentes y en el presente ATD. Medallia certifica que comprende y cumplirá con los requisitos y restricciones establecidos en la cláusula 2.2 y cumplirá con los requisitos aplicables a los Proveedores de Servicios bajo la CCPA.
2.3 Customer Processing of Customer Data. Customer shall ensure that Medallia's processing of Customer Data is permitted under applicable Data Protection Laws. This obligation includes: (i) complying with its obligations as a Data Controller under Data Protection Laws in respect of its processing of Customer Data and any processing instructions it issues to Medallia; and (ii) ensuring that Customer's privacy policy allows for the delivery of Customer Data to Medallia and its use as disclosed to Customer by Medallia; (iii) securing any required consents and rights necessary under Data Protection Laws for Medallia to process Customer Data and provide the Medallia Products and Services pursuant to the Underlying Agreements and this DPA; and (iv) informing Medallia in	**2.3 Tratamiento de los Datos del Cliente por parte del Cliente.** El Cliente deberá asegurar que el tratamiento de los Datos del Cliente por parte de Medallia esté permitido por las Leyes de Protección de Datos aplicables. Esta obligación incluye: (i) cumplir con sus obligaciones como Responsable del Tratamiento de datos en virtud de las Leyes de Protección de Datos con respecto al tratamiento por su parte de los Datos del Cliente y a cualquier instrucción de tratamiento que emita a Medallia; y (ii) garantizar que la política de privacidad del Cliente permita la entrega de Datos del Cliente a Medallia y su uso según lo revelado al Cliente por Medallia; (iii) garantizar los consentimientos y derechos necesarios en virtud de las Leyes de Protección de Datos para

a timely manner of any opt out requests received after the delivery of the Customer Data.	que Medallia trate los Datos del Cliente y proporcione los Productos y Servicios de Medallia de conformidad con los Acuerdos Subyacentes y la presente ATD; e (iv) informar a Medallia de manera oportuna de cualquier solicitud de exclusión voluntaria recibida después de la entrega de los Datos del Cliente.
2.4 Customer Instructions. Medallia shall process Customer Data only in accordance with Customer's documented lawful instructions. The parties agree that this DPA, the Underlying Agreements, any actions taken by Customer in the Medallia Products, and any instructions related to Services, set out the Customer's complete instructions to Medallia in relation to the processing of Customer Data. Additional processing outside the scope of these instructions (if any) will require prior written agreement between Customer and Medallia.	**2.4 Instrucciones del Cliente.** Medallia tratarán los Datos del Cliente únicamente de acuerdo con las instrucciones legales y documentadas del Cliente. Las partes acuerdan que esta ATD, los Acuerdos Subyacentes, cualquier acción realizada por el Cliente en los Productos de Medallia, y cualquier instrucción relacionada con los Servicios, establecen las instrucciones completas del Cliente a Medallia en relación con el tratamiento de los Datos del Cliente. El tratamiento adicional fuera del ámbito de estas instrucciones (si procede) requerirá un acuerdo previo por escrito entre el Cliente y Medallia.
2.5 Details of Data Processing. The subject matter, duration, purpose of processing, categories of data subjects and types of Personal Data are set out in Annex A.	**2.5 Detalles del Tratamiento de Datos.** El objeto, la duración, la finalidad del tratamiento, las categorías de interesados y los tipos de Datos Personales figuran en el Anexo A.
2.6 Access or Use. Medallia will not process Customer Data, except as necessary (i) to provide or maintain the Medallia Products, provide Services, or other obligations in the Underlying Agreements; or (ii) to comply with the law or binding order of a governmental body.	**2.6 Acceso o Uso.** Medallia no tratará los Datos del Cliente, excepto en la medida en que sea necesario (i) para proporcionar o mantener los Productos Medallia, prestar Servicios u otras obligaciones en los Acuerdos Subyacentes; o (ii) para cumplir con la ley o con una orden vinculante de un organismo gubernamental.
2.7 Prohibited Data. Customer shall not configure the Medallia Products to collect any bank account numbers or bank transaction information, payment card or credit card information, social security numbers, state identification numbers, passports numbers, and Special Category Personal Data (collectively, "**Prohibited Data**"). Where Prohibited Data is nevertheless submitted within Customer Data, Customer acknowledges that in such cases Medallia will not be responsible for any subsequent liability arising from the processing of the foregoing categories of data.	**2.7 Datos Prohibidos.** El Cliente no configurará los Productos de Medallia para recopilar números de cuentas bancarias o información sobre transacciones bancarias, información sobre tarjetas de pago o de crédito, números de la seguridad social, números de identificación estatal, números de pasaportes y Datos Personales de Categoría Especial (de manera conjunta, los "**Datos Prohibidos"**). Cuando los Datos Prohibidos se compartan, no obstante, dentro de los Datos del Cliente, el Cliente reconoce que, en tales casos, Medallia no asumirá ninguna responsabilidad posterior derivada del Tratamiento de las categorías de datos anteriormente mencionadas.
3. Subprocessing	**3. Subtratamiento de datos**
3.1 Authorized Sub-processors. Customer agrees that Medallia may engage Sub-processors to process Customer Data on Customer's behalf, and authorises (i) Medallia to appoint other members of the Medallia Group as sub-processors, and (ii) Medallia and other members of the Medallia Group to appoint third party data centre operators, servicing, analytics and technical support providers, technology and software providers, and outsourced support providers as sub-processors to support the performance of the Services.	**3.1 Subencargados del Tratamiento autorizados.** El Cliente acepta que Medallia pueda contratar a Subencargados del Tratamiento para tratar los Datos del Cliente en nombre del Cliente, y autoriza (i) a Medallia a designar a otros miembros del Grupo Medallia como Subencargados del Tratamiento, y (ii) a Medallia y a otros miembros del Grupo Medallia a designar a terceros operadores de centros de datos, proveedores de servicios, análisis y soporte técnico, proveedores de tecnología y software, y proveedores de soporte externo como Subencargados del Tratamiento para apoyar la prestación de los Servicios.

3.2 Sub-processor Obligations. Medallia shall: (i) enter into a written agreement with the Sub-processor as required by Article 28 of GDPR or UK GDPR (as applicable) (or their equivalent in other applicable Data Protection Laws); and (ii) remain responsible for its compliance with the obligations of this DPA and for any acts or omissions of the Sub-processor that cause Medallia to breach any of its obligations under this DPA.	**3.2 Obligaciones del Suencargado del Tratamiento.** Medallia deberá: (i) celebrar un acuerdo por escrito con el Subencargado, tal y como exige el artículo 28 del RGPD o el RGPD del Reino Unido (según corresponda) (o su equivalente en otras leyes de protección de datos aplicables); y (ii) seguir siendo responsable del cumplimiento de las obligaciones del presente ATD y de cualquier acto u omisión del Subencargado que haga que Medallia incumpla cualquiera de sus obligaciones en virtud de la presente ATD.
3.3 Changes in Sub-Processors for Medallia Products. For Sub-processors that are used to provide the Medallia Products: a) Medallia shall inform Customer in advance (where Customer has signed up to receive notification of updates via the link on the Medallia Subprocessor List webpage, which will be communicated via email and by posting on the company website) of any intended new or replacement sub-processors two (2) weeks prior to them starting sub-processing Customer Data. b) Customer may object to Medallia's appointment of a new Sub-processor by sending an email to privacy@medallia.com within ten (10) calendar days of such notice, provided that such objection is based on reasonable grounds relating to data protection. In such event, the Parties will discuss such concerns in good faith with a view to achieving resolution.	**3.3 Cambios en los Subencargados del Tratamiento para los Productos Medallia.** Con respecto a los Subencargados que se utilizan para proporcionar los Productos Medallia: a) Medallia informará al Cliente con antelación (cuando el Cliente se haya inscrito para recibir actualizaciones a través del enlace disponible en la página web Lista de Subprocesadores de Medallia, que se comunicará a través de correo electrónico y mediante publicación en el sitio web de la empresa) de cualquier Subencargado nuevo o sustituto previsto dos (2) semanas antes de que comience a tratar los Datos del Cliente. b) El Cliente podrá oponerse a la designación por parte de Medallia de un nuevo Subencargado enviando un correo electrónico a privacy@medallia.com en un plazo de diez (10) días naturales a partir de dicha notificación, siempre que dicha objeción se base en motivos razonables relacionados con la protección de datos. En tal caso, las Partes discutirán de buena fe dichas objeciones con el fin de alcanzar una solución.
4. Security	**4. Seguridad**
4.1 Security Measures. Medallia shall implement and maintain appropriate technical and organizational security measures to protect Customer Data from Security Incidents and to preserve the security and confidentiality of the Customer Data, in accordance with Medallia's security standards described in Annex B ("**Security Measures**").	**4.1 Medidas de Seguridad.** Medallia implementará y mantendrá las medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas para proteger los Datos del Cliente de los Incidentes de Seguridad y para preservar la seguridad y confidencialidad de los Datos del Cliente, de acuerdo con las normas de seguridad de Medallia descritas en el Anexo B ("**Medidas de Seguridad**").
4.2 Updates to Security Measures. Customer is responsible for reviewing the information made available by Medallia relating to data security and making an independent determination as to whether the Medallia Products and Services meet Customer's requirements and legal obligations under Data Protection Laws. Customer acknowledges that the Security Measures are subject to technical progress and development and that Medallia may update or modify the Security Measures from time to time provided that such updates and modifications do not result in the	**4.2 Actualizaciones de las Medidas de Seguridad.** El Cliente es responsable de revisar la información puesta a disposición por Medallia en relación con la seguridad de los datos y de determinar de forma independiente si los Productos y Servicios de Medallia cumplen los requisitos del Cliente y las obligaciones legales en virtud de las Leyes de Protección de Datos. El Cliente reconoce que las Medidas de Seguridad están sujetas al progreso y desarrollo técnico y que Medallia puede actualizar o modificar las Medidas de Seguridad de vez en cuando, siempre que dichas actualizaciones y modificaciones no supongan una degradación de

degradation of the overall security of the Services purchased by the Customer.	la seguridad general de los Servicios adquiridos por el Cliente.
4.3 Confidentiality of Processing. Medallia shall ensure that any person who is authorized by Medallia to process Customer Data (including its staff, agents and subcontractors) shall be under an appropriate obligation of confidentiality (including contractual or statutory duties).	**4.3 Confidencialidad del Tratamiento.** Medallia se asegurará de que cualquier persona que esté autorizada por Medallia para tratar los Datos del Cliente (incluyendo su personal, agentes y subcontratistas) se encuentre bajo una obligación apropiada de confidencialidad (incluyendo obligaciones contractuales o legales).
4.4 Security Incident Response. Upon becoming aware of a Security Incident, Medallia shall notify Customer without undue delay and shall provide timely information relating to the Security Incident as it becomes known or as is reasonably requested by Customer. Medallia shall promptly take reasonable steps to mitigate and, where possible, to remedy the effects of, any Security Incident.	**4.4 Respuesta a Incidentes de Seguridad.** Al tener conocimiento de un Incidente de Seguridad, Medallia notificará al Cliente sin retrasos indebidos y proporcionará información oportuna en relación con el Incidente de Seguridad según se vaya conociendo o cuando el Cliente lo solicite razonablemente. Medallia tomará rápidamente medidas razonables para mitigar y, cuando sea posible, remediar, los efectos de cualquier Incidente de Seguridad.
4.5 Customer Responsibilities. Notwithstanding the above, Customer agrees that except as provided by this DPA, Customer is responsible for its secure use of the Medallia Products, including securing its account authentication credentials, protecting the security of Customer Data when in transit to and from the Medallia Products and taking any appropriate steps to securely encrypt and transfer any Customer Data to the Medallia Products, as well as backup information before uploading it to the Medallia Products.	**4.5 Responsabilidades del Cliente.** Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente acepta que, salvo lo dispuesto en esta ATD, el Cliente es responsable del uso seguro de los Productos de Medallia, incluyendo la protección de las credenciales de autenticación de su cuenta, la protección de la seguridad de los Datos del Cliente cuando están en tránsito hacia y desde los Productos de Medallia y la adopción de cualquier medida adecuada para cifrar y transferir de forma segura cualquier Dato del Cliente a los Productos de Medallia, así como de realizar copia de seguridad de la información antes de cargarla en los Productos de Medallia.
5. Security Reports and Audits	**5. Informes y Auditorías de Seguridad**
5.1 Customer acknowledges that certain Medallia Products are regularly audited against SSAE 18 (SOC 2 Type 2) and/or ISO27001 standards by independent third party auditors and/or internal auditors. Upon request, Medallia shall supply (on a confidential basis) a summary copy of its audit report(s) ("**Report**") to Customer where available, so that Customer can verify Medallia's compliance with the audit standards against which it has been assessed, and this DPA.	**5.1** El Cliente reconoce que ciertos Productos de Medallia son auditados regularmente según las normas SSAE 18 (SOC 2 Tipo 2) y/o ISO27001 por auditores independientes de terceros y/o auditores internos. Previa solicitud, Medallia proporcionará (de forma confidencial) una copia resumida de su(s) informe(s) de auditoría ("**Informe**") al Cliente, cuando esté disponible, para que éste pueda verificar el cumplimiento por parte de Medallia de las normas de auditoría con las que se ha evaluado, así como de la presente ATD.
5.2 Medallia shall upon written request from Customer, provide Customer with a copy of the relevant industry standard security certifications obtained by Medallia ("**Security Certifications**") and any available Medallia's responses to industry recognized questionnaires related to security and audit such as CAIQ and SIG ("**Industry Questionnaires**"). Customer agrees and acknowledges that the Security Certifications and Industry Questionnaires are sufficient to confirm	**5.2** Previa solicitud por escrito del Cliente, Medallia proporcionará copia de los pertinentes certificados de seguridad estándar del sector obtenidos por Medallia ("**Certificados de Seguridad**") y de las respuestas de Medallia a cuestionarios relativos a la seguridad y auditoría reconocidos por el sector disponibles, tales como el CAIQ y SIG ("**Cuestionarios del Sector**"). El Cliente acepta y reconoce que los Certificados de Seguridad y los Cuestionarios del Sector son suficientes para

Medallia's compliance with this DPA, but in the event where Customer requires additional written responses to security and audit questionnaires from Medallia that are reasonably necessary to determine Medallia's DPA compliance ("**Additional Responses**"), Medallia shall issue such Additional Responses to Customer accordingly. For the avoidance of doubt, the Security Certifications, Industry Questionnaire and Additional Responses are provided to Customer on a confidential basis and Customer will not exercise this right more than once per year.	confirmar el cumplimiento de Medallia con esta ATD, pero en el caso de que el Cliente requiera respuestas adicionales de Medallia por escrito a cuestionarios de seguridad y auditoría, que sean razonablemente necesarios para determinar el cumplimiento de la ATD por parte de Medallia, ("**Respuestas Adicionales**"), Medallia emitirá dichas Respuestas Adicionales al Cliente en consecuencia. Para evitar cualquier duda, las Certificados de Seguridad, el Cuestionario del Sector y las Respuestas Adicionales se facilitan al Cliente de forma confidencial y el Cliente no podrá ejercer este derecho más de una vez al año.
5.3 While it is the parties' intention ordinarily to rely on the provision of the Report and written responses provided under sections 5.1 and 5.2 above to verify Medallia's compliance with this DPA, Medallia shall permit the Customer (or its appointed third party auditors) to carry out an audit of Medallia's processing of Customer Data under the Underlying Agreements following a Security Incident suffered by Medallia or upon the instruction of a data protection authority. Customer must give Medallia reasonable prior notice of such intention to audit, conduct its audit during normal business hours, and take all reasonable measures to prevent unnecessary disruption to Medallia's operations. Any such audit shall be subject to Medallia's security and confidentiality terms and guidelines.	**5.3** Si bien la intención de las Partes es confiar en la entrega del Informe y las respuestas por escrito proporcionadas en virtud de las secciones 5.1 y 5.2 anteriores para verificar el cumplimiento de Medallia con esta ATD, Medallia permitirá al Cliente (o a sus auditores externos designados) llevar a cabo una auditoría del tratamiento de los Datos del Cliente por parte de Medallia en virtud de los Acuerdos Subyacentes tras un Incidente de Seguridad sufrido por Medallia o por instrucción de una autoridad de protección de datos. El Cliente deberá notificar a Medallia con una antelación razonable su intención de realizar la auditoría, llevarla a cabo durante el horario laboral normal y tomar todas las medidas razonables para evitar una interrupción innecesaria de las operaciones de Medallia. Cualquier auditoría de este tipo estará sujeta a las condiciones y directrices de seguridad y confidencialidad de Medallia.
6. International Transfers	**6. Transferencias Internacionales**
6.1 Data Center Locations. Customer may choose to have Customer Data stored in a region(s) offered by Medallia. Notwithstanding the foregoing, Medallia will only process and transfer Customer Data outside of the selected region(s) as reasonably necessary to provide the Service (e.g., to provide support, secure, or maintain the Service). Medallia will ensure that any such processing and transfers are made in compliance with the requirements of Data Protection Laws and this DPA.	**6.1 Ubicación de los Centros de Datos.** El Cliente puede elegir que los Datos del Cliente se almacenen en una(s) región(es) ofrecida(s) por Medallia. Sin perjuicio de lo anterior, Medallia solo tratará y transferirá los Datos del Cliente fuera de la(s) región(es) seleccionada(s) en la medida en que sea razonablemente necesario para prestar el Servicio (por ejemplo, para prestar funciones de soporte, asegurar o mantener el Servicio). Medallia se asegurará de que cualquier tratamiento y transferencia de este tipo se realice en cumplimiento de los requisitos de las Leyes de Protección de Datos y de la presente ATD.
6.2 Model Clauses. The parties agree that when the transfer of Customer Data from Customer (as data exporter) to Medallia (as data importer) is a Restricted Transfer such transfers shall be subject to the appropriate Model Clauses as follows:	**6.2 Cláusulas Tipo.** Las Partes acuerdan que cuando la transferencia de Datos del Cliente desde el Cliente (como exportador de datos) a Medallia (como importador de datos) sea una Transferencia Restringida, dichas transferencias estarán sujetas a las Cláusulas Tipo correspondientes, tal y como se indica a continuación:

a) in relation to transfers of Customer Data that are protected by the GDPR, the EU SCCs will apply completed as follows:	**a)** en relación con las transferencias de Datos del Cliente que están protegidas por el RGPD, se aplicarán las CCT de la UE completadas como se indica a continuación:
(i) Module Two will apply;	(i) se aplicará el Módulo Dos;
(ii) in Clause 7, the optional docking clause will apply;	(ii) en la Cláusula 7, se aplicará la cláusula de acoplamiento opcional;
(iii) in Clause 9, option 2 (general authorisation to appoint subprocessors) will apply, and the time period for prior notice of Sub-Processor changes shall be as set out in Clause 3.3(a) of this DPA;	(iii) en la Cláusula 9, se aplicará la opción 2 (autorización general para designar subencargados del tratamiento), y el plazo de notificación previa a un cambio de subencargado será el establecido en la cláusula 3.3 (a) de esta ATD;
(iv) in Clause 11 (alternative dispute resolution mechanism), the optional language will not apply;	(iv) en la Cláusula 11 (mecanismo alternativo de resolución de conflictos), no se aplicará el lenguaje opcional;
(v) in Clause 17, Option 1 will apply, and the EU SCCs will be governed by Spanish law;	(v) en la Cláusula 17, se aplicará la opción 1, y las CCT de la UE se regirán por la legislación española;
(vi) in Clause 18(b), disputes shall be resolved before the courts of Madrid, Spain;	(vi) en la Cláusula 18(b), las disputas se resolverán ante los tribunales de Madrid, España;
(vii) Annex I of the EU SCCs shall be deemed completed with the information set out in Annex A to this DPA;	(vii) El Anexo I de las CCT de la UE se considerará completado con la información establecida en el Anexo A de esta ATD;
(viii) Subject to Section 4.2 of this DPA, Annex II of the EU SCCs shall be deemed completed with the information set out in Annex B to this DPA;	(viii) Sin perjuicio de la sección 4.2 de la presente ATD, el Anexo II de las CCT de la UE se considerará completado con la información establecida en el Anexo B de la presente ATD;
b) in relation to transfers of Customer Data that are protected by the UK GDPR, the UK Addendum will apply completed as follows: (i) The EU SCCs, completed above in paragraph (a) of this DPA shall also apply to the transfers of such Customer Data, subject to sub-clause (ii) below; (ii) Tables 1 to 3 of the UK Addendum shall be deemed completed with relevant information from the EU SCCs, completed as set out above, and the option "importer" shall be deemed checked in Table 4. The start date of the UK Addendum (as set out in Table 1) shall be the date of this DPA;	**b)** en relación con las transferencias de Datos de Clientes que están protegidos por el RGPD del Reino Unido, se aplicará el Anexo del Reino Unido completado de la siguiente manera: (i) Las CCE de la UE, completadas anteriormente en el párrafo (a) de esta ATD también se aplicarán a las transferencias de dichos Datos del Cliente, con sujeción a la subcláusula (ii) a continuación; (ii) Los cuadros 1 a 3 de la Adenda del Reino Unido se considerarán completados con la información pertinente de las CCE de la UE, completados como se indica anteriormente, y la opción "importador" se considerará marcada en el cuadro 4. La fecha de inicio de la Adenda del Reino Unido (según lo establecido en el cuadro 1) será la fecha de la presente ATD;
c) In relation to transfers of Customer Data that are protected by the Swiss DPA, the EU SCCs will also apply in accordance with paragraph (a) above, with the following modifications:	**c)** En relación con las transferencias de Datos de Clientes que están protegidos por la DPA suiza, también se aplicarán las CCT de la UE de acuerdo con el párrafo (a) anterior, con las siguientes modificaciones:

(i) any references in the EU SCCs to "Regulation (EU) 2016/679" shall be interpreted as references to the Swiss DPA; (ii) any references to "EU", "Union" and "Member State law" shall be interpreted as references to Swiss law; (iii) and any references to the "competent supervisory authority" and "competent courts" shall be interpreted as references to the relevant data protection authority and courts in Switzerland, unless the EU SCCs, implemented as described above, cannot be used to lawfully transfer such Customer Data in compliance with the Swiss DPA, in which case the Swiss SCCs shall instead be incorporated by reference and form an integral part of this DPA and shall apply to such transfers. For the purposes of the Swiss SCCs, the relevant Annexes of the Swiss SCCs shall be populated using the information contained in the Annexes I and II to this DPA (as appropriate) and the interpretative provisions set out in this section 6.2(c) shall apply (as applicable and as required for the purposes of complying with the Swiss DPA).	(i) cualquier referencia en las CCT de la UE al "Reglamento (UE) 2016/679" se interpretará como una referencia a la DPA de Suiza; (ii) cualquier referencia a "UE", "Unión" y "legislación de los Estados miembros" se interpretará como una referencia a la legislación suiza; (iii) y cualquier referencia a la "autoridad de control competente" y a los "tribunales competentes" se interpretará como una referencia a la autoridad de protección de datos y a los tribunales pertinentes en Suiza, a menos que las CCT de la UE, aplicadas como se ha descrito anteriormente, no puedan utilizarse para transferir legalmente dichos Datos del Cliente de conformidad con la DPA de Suiza, en cuyo caso las CCT de Suiza se incorporarán por referencia y formarán parte integrante de esta ATD y se aplicarán a dichas transferencias. A los efectos de las CCT suizas, los anexos pertinentes de las CCT suizas se completarán con la información contenida en los Anexos I y II de la presente ATD (según proceda) y se aplicarán las disposiciones interpretativas establecidas en la presente sección 6.2(c) (según proceda y según se requiera a los efectos de cumplir con la DPA de Suiza).
d) It is not the intention of either party to contradict or restrict any of the provisions set forth in the Model Clauses and, accordingly, if and to the extent the Model Clauses conflict with any provision of the Underlying Agreements or this DPA the Model Clauses shall prevail to the extent of such conflict;	**d)** Ninguna de las Partes tiene intención de contradecir o restringir ninguna de las disposiciones establecidas en las Cláusulas Tipo y, por tanto, si existe cualquier conflicto entre las Cláusulas Tipo y alguna disposición de los Acuerdos Subyacentes o de esta ATD, prevalecerá lo dispuesto en las Cláusulas Tipo;
6.3 Alternative Transfer Mechanism. The parties agree that the data export solutions identified in section 6.2 will not apply if and to the extent that Medallia adopts an alternative data export solution for the lawful transfer of Personal Data (as recognised under applicable European Data Protection Laws) and which Medallia makes available on its website, in which event, that mechanism will apply instead (but only to the extent such mechanism extends to the territories to which Personal Data is transferred).	**6.3 Mecanismos alternativos para la transferencia.** Las partes acuerdan que las soluciones de exportación de datos identificadas en la cláusula 6 no serán de aplicación siempre y cuando Medallia adopte un mecanismo alternativo de exportación de datos para la transferencia legal de Datos Personales (tal y como se reconoce en las Leyes Europeas de Protección de Datos aplicables) y lo ponga a disposición en su sitio web, en cuyo caso, dicho mecanismo será de aplicación (pero solo en la medida en que dicho mecanismo se extienda a los territorios a los que se transfieren los Datos Personales).
6.4 Medallia may replace the Model Clauses with any alternative or replacement standard contractual clauses approved by the European Commission, the UK Secretary of State and/or UK Information Commissioner's Office, or the Swiss Federal Data Protection and Information Commissioner (as applicable) by notifying Customer of the new Model Clauses, replacement standard contractual clauses, or similar and any required changes or additions to the Appendices to the Model Clauses (by email, or,	**6.3** Medallia podrá sustituir las Cláusulas Tipo por cualquier cláusula contractual estándar alternativa o de sustitución aprobada por la Comisión Europea, el Secretario de Estado del Reino Unido y/o la Oficina del Comisionado de Información del Reino Unido, o el Comisionado Federal de Protección de Datos e Información de Suiza (según corresponda), notificando al Cliente las nuevas Cláusulas Tipo, las cláusulas contractuales estándar de sustitución o similares y cualquier

if applicable, by posting on its website), provided that such updates are in compliance with the relevant decision or approval.	cambio o adición requerida a los Apéndices de las Cláusulas Tipo (por correo electrónico o, en su caso, mediante su publicación en su sitio web), siempre que dichas actualizaciones cumplan con la decisión o aprobación correspondiente.
7. Return or Deletion of Data	**7. Devolución o Eliminación de Datos**
7.1 Upon termination or expiration of the Underlying Agreements, Medallia shall (at Customer's election) delete or return to Customer all Customer Data (including copies) in its possession or control in accordance with this Section 7.	**7.1** Tras la terminación o rescisión de los Acuerdos Subyacentes, Medallia deberá (a elección del Cliente) eliminar o devolver al Cliente todos los Datos del Cliente (incluidas las copias) que estén en su poder o bajo su control de acuerdo con esta Cláusula 7.
7.2 For thirty (30) days following termination or expiry of the Underlying Agreements (the "**Data Transfer Period**"), Medallia will allow Customer to retrieve or delete any remaining Customer Data from the Medallia Products, subject to the terms and conditions set out in the Underlying Agreements. Within sixty (60) days of the end of the Data Transfer Period, Medallia will remove all personally identifiable program data from its systems.	**7.2** Durante los treinta (30) días siguientes a la terminación o rescisión de los Acuerdos Subyacentes (el "**Periodo de Transferencia de Datos**"), Medallia permitirá al Cliente recuperar o eliminar cualquier Dato del Cliente presente en los Productos Medallia, de conformidad con los términos y condiciones establecidos en los Acuerdos Subyacentes. En un plazo de sesenta (60) días a partir de la finalización del Periodo de Transferencia de Datos, Medallia eliminará todos los datos personales identificables del programa de sus sistemas.
7.3 Section 7.2 shall not apply to the extent Medallia is required by applicable law or order of a governmental or regulatory body to retain some or all of the Customer Data.	**7.3** La Claúsula 7.2 no será de aplicación si Medallia se ve obligada a conservar algunos o todos los Datos del Cliente de conformidad con la legislación aplicable o por orden de un organismo gubernamental o regulador.
8. Data Subject Requests; Cooperation	**8. Solicitudes de los Interesados; Cooperación**
8.1 To the extent that Customer is unable to independently use Medallia's processes or controls to retrieve, correct, delete or restrict Customer Data in connection with Customer's obligations under the CCPA or European Data Protection Law (as applicable), Medallia shall provide reasonable cooperation to assist Customer to respond to any requests from individuals or applicable data protection authorities relating to the processing of Customer Data under the Underlying Agreements. In the event that any such request is made directly to Medallia, Medallia shall not respond to such communication directly without Customer's prior authorization, unless legally compelled to do so. If Medallia is required to respond to such a request, Medallia will promptly notify Customer and provide it with a copy of the request unless legally prohibited from doing so.	**8.1** En la medida en que el Cliente no pueda utilizar de forma independiente los procesos o controles de Medallia para recuperar, corregir, eliminar o restringir los Datos del Cliente, de acuerdo con las obligaciones del Cliente previstas en la CCPA o en la Ley Europea de Protección de Datos (según corresponda), Medallia cooperará de manera razonable para ayudar al Cliente a responder cualquier solicitud de particulares o de las autoridades de protección de datos correspondientes en relación con el Tratamiento de los Datos del Cliente en virtud de los Acuerdos Subyacentes. En el caso de que una solicitud de este tipo se haga directamente a Medallia, Medallia no responderá a la misma directamente sin la autorización previa del Cliente, a menos que esté obligada a ello legalmente. Si Medallia está obligada a responder a dicha solicitud, lo notificará inmediatamente al Cliente y le proporcionará una copia de la misma, a menos que esté legalmente prohibido hacerlo.
8.2 If a law enforcement agency sends Medallia a demand for Customer Data (for example, through a subpoena or court order), Medallia will attempt to redirect the law enforcement agency to request that data directly from Customer. As part of this effort,	**8.2** Si una agencia del orden público solicita a Medallia Datos del Cliente (por ejemplo, a través de una citación u orden judicial), Medallia intentará redirigir a la misma para que solicite esos datos directamente al Cliente. Como parte de este esfuerzo,

Medallia may provide Customer's basic contact information to the law enforcement agency. If compelled to disclose Customer Data to a law enforcement agency, then Medallia will give Customer reasonable notice of the demand to allow Customer to seek a protective order or other appropriate remedy unless Medallia is legally prohibited from doing so.	Medallia puede proporcionar la información básica de contacto del Cliente a la agencia del orden público. Si se ve obligada a revelar los Datos del Cliente, Medallia notificará al Cliente de la solicitud con antelación suficiente para que éste pueda pedir una orden de protección u otra medida adecuada, a menos que Medallia tenga prohibido legalmente hacerlo.
8.3 To the extent Medallia is required under Data Protection Laws, Medallia shall provide reasonably requested information regarding the Services to enable the Customer to carry out data protection impact assessments or prior consultations with data protection authorities as required by law.	**8.3** En la medida en que Medallia esté obligada por las Leyes de Protección de Datos, proporcionará al Cliente la información sobre los Servicios que éste solicite de manera razonable, con el fin de que pueda llevar a cabo la Evaluación de Impacto en la Protección de Datos Personales o consultas previas con las autoridades de protección de datos, según exija la ley.
9. General	**9. General**
9.1 The parties agree that this DPA shall replace any existing DPA (including any the model clauses, as applicable) the parties may have previously entered into in connection with the Medallia Products and Services.	**9.1** Las partes acuerdan que la presente ATD sustituirá cualquier ATD existente (incluidas las cláusulas tipo, según corresponda) que las partes puedan haber acordado previamente en relación con los Productos y Servicios de Medallia.
9.2 Except for the changes made by this DPA, the Underlying Agreements remains unchanged and in full force and effect. If there is any conflict between this DPA and the Underlying Agreements, this DPA shall prevail to the extent of that conflict.	**9.2** Salvo los cambios introducidos con la presente ATD, los Acuerdos Subyacentes permanecerán inalterados y en vigor. En caso de discrepancia entre esta ATD y los Acuerdos Subyacentes, prevalecerán los términos de esta ATD en lo relativo a dicha discrepancia.
9.3 Any claims brought under the Model Clauses or this DPA shall be subject to the terms and conditions, including but not limited to, the exclusions and limitations set forth in the Underlying Agreements. Any regulatory penalties incurred by Medallia in relation to the Customer Data that arise as a result of, or in connection with, Customer's failure to comply with its obligations under this DPA or any applicable Data Protection Laws will count toward and reduce Medallia's liability under the Underlying Agreements as if it were liability to the Customer under the Underlying Agreements. For the avoidance of doubt, nothing in this DPA is intended to limit the parties' direct liability towards data subjects, including as provided for or permitted under the applicable Model Clauses.	**9.3** Cualquier reclamación presentada en virtud de las Cláusulas Tipo o de la presente ATD estará sujeta a los términos y condiciones previstos en los Acuerdos Subyacentes, incluyendo, pero no limitándose a, las exclusiones y limitaciones establecidas en los mismos. Cualquier sanción reglamentaria relativa a los Datos del Cliente impuesta a Medallia que derive de un incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones en virtud de la presente ATD, o de cualquier Ley de Protección de Datos aplicable, disminuirá la responsabilidad de Medallia en virtud de los Acuerdos Subyacentes, en la medida en que el Cliente será considerado responsable de dicha sanción. Para evitar dudas, nada de lo dispuesto en la presente ATD tiene por objeto limitar la responsabilidad directa de las partes frente a los sujetos interesados, incluyendo la prevista o permitida en las cláusulas tipo aplicables.
9.4 Any claims against Medallia or its Affiliates under this DPA shall be brought solely against the entity that is a party to the Underlying Agreements. No one other than a party to this DPA, their successors or permitted assignees, shall have any right to enforce any of its terms.	**9.4** Cualquier reclamación contra Medallia o sus Afiliadas en virtud de la presente ATD se presentará únicamente contra la entidad que sea parte de los Acuerdos Subyacentes. Ningún tercero que no sea parte de esta ATD, sus sucesores o cesionarios autorizados, tendrán derecho a hacer cumplir ninguno de sus términos.
9.5 This DPA will be governed by and construed in accordance with governing law and jurisdiction	**9.5** La presente ATD se regirá e interpretará de acuerdo con las disposiciones sobre legislación y jurisdicción de los Acuerdos Subyacentes, a menos

provisions in the Underlying Agreements, unless required otherwise by applicable Data Protection Laws.	que las Leyes de Protección de Datos aplicables exijan lo contrario.
9.6 This DPA and the Model Clauses will terminate simultaneously and automatically with the termination or expiry of the Underlying Agreements	**9.6** La presente ATD y las Cláusulas Tipo se rescindirán simultánea y automáticamente con la terminación o rescisión de los Acuerdos Subyacentes

IN WITNESS WHEREOF, the parties have caused this DPA to be executed by their authorized representative:
EN VIRTUD DE LO CUAL, las partes acuerdan firmar esta ATD por sus representantes debidamente autorizados:

Medallia, Inc.	**Customer/ Cliente**
By/Firma:_____	By/Firma:_____
Name/Nombre: _____	Name/Nombre: _____
Title/Cargo:_____	Title/Cargo:_____
Date/Fecha:_____	Date/Fecha:_____

Annex A – Description of processing	Anexo A - Descripción del tratamiento
LIST OF PARTIES **Data exporter(s):** Customer Entity as described in the Underlying Agreement ('Customer') 1. Name: Customer Address: The Address is as set out in the Underlying Agreement Contact person's name, position and contact details: The Contact Details are as set out in the Underlying Agreement Activities relevant to the data transferred under these Clauses: As set out in the Underlying Agreement between the parties Role (controller/processor): Controller **Data importer(s):** 1. Name: Medallia Inc. Address: 6220 Stoneridge Mall Road, Floor 2, Pleasanton, California 94588, USA Contact person's name, position and contact details: Eric Klotz, DPO, privacy@medallia.com Activities relevant to the data transferred under these Clauses: As set out in the Underlying Agreement between the parties. Role (controller/processor): Processor	**LISTADO DE PARTES** **Exportador(es) de datos:** Entidad del Cliente tal y como se describe en el Acuerdo Subyacente ("Cliente") 1. Nombre: Cliente Dirección: La dirección es la que figura en el Acuerdo Subyacente Nombre, cargo y datos de contacto de la persona de contacto: Los datos de contacto son los establecidos en el Acuerdo subyacente Actividades relevantes para los datos transferidos en virtud de estas cláusulas: Según lo establecido en el Acuerdo Subyacente entre las partes Función (responsable del tratamiento/encargado del tratamiento): Responsable del Tratamiento **Importador(es) de datos:** 1. Nombre: Medallia Inc. Dirección: 6220 Stoneridge Mall Road, Floor 2, Pleasanton, California 94588, USA Nombre, cargo y datos de contacto de la persona de contacto: Eric Klotz, DPO, privacy@medallia.com Actividades relevantes para los datos transferidos en virtud de estas cláusulas: Según lo establecido en el Acuerdo Subyacente entre las partes Función (controlador/encargado del tratamiento): Encargado del Tratamiento
DESCRIPTION OF TRANSFER	**DESCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO**
Categories of data subjects whose personal data is transferred (a) Medallia processes Personal Data relating to the following categories of data subjects: (i) Prospects, customers, business partners and vendors of Customer (who are natural persons); (ii) Employees or contact persons of Customer's prospects, customers, business partners and vendors; (iii) Employees, agents, advisors, freelancers of Customer (who are natural persons); and (iv) Customer's end-users authorized by Customer to use the Medallia Products. *Categories of personal data transferred* (b) Customer may submit Personal Data to the Medallia Products, the extent of which is determined and controlled by Customer in its sole discretion, and which may include (but is not limited to) the following types of Personal Data: (i) Identification and contact data of those data subjects who will provide feedback or other signals or take surveys (e.g., name, address, title, contact details);	*Categorías de interesados cuyos datos personales se tratan* (a) Medallia trata datos personales relativos a las siguientes categorías de interesados: (i) Potencial cliente, clientes, socios comerciales y vendedores del Cliente (que sean personas físicas); (ii) Empleados o personas de contacto de los potenciales clientes, de los clientes, de los socios comerciales y de los vendedores del Cliente; (iii) Empleados, agentes, asesores y trabajadores autónomos del Cliente (que sean personas físicas); y (iv) los usuarios finales del Cliente autorizados por éste a utilizar los Productos de Medallia. *Categorías de datos personales tratados* (b) El Cliente puede enviar Datos Personales a los Productos Medallia en la medida que éste determine, bajo su control y discreción, pudiendo incluir el envío (sin limitarse a) los siguientes tipos de Datos Personales: (i) Datos de identificación y datos de contacto de los sujetos que proporcionen comentarios u otras indicaciones, o que realicen encuestas (por ejemplo, nombre, dirección, cargo, datos de contacto);

(ii) Identification, contact data, and role information of data subjects who will access the Medallia Products (e.g., name, address, contact details, employer, job title, job location, area of responsibility); (iii) Touchpoint information for those data subjects who will provide feedback or other signals or take surveys (e.g., transaction identifier, location visited); (iv) IT information of data subjects who will provide feedback or other signals or take surveys or access the Medallia Products (e.g., IP addresses, cookies data); and (v) Other categories of data Customer may choose to send to Medallia or collect through the Medallia Products (e.g., open-ended experience feedback, ideas, video feedback, reward program membership).	(ii) Datos de identificación, de contacto y cargo de los sujetos que accedan a los Productos Medallia (por ejemplo, nombre, dirección, datos de contacto, empleador, cargo, lugar de trabajo, área de responsabilidad); (iii) Información sobre los puntos de contacto de los sujetos que proporcionen comentarios u otras indicaciones, o que realicen encuestas (por ejemplo, identificador de la transacción, lugar visitado); (iv) Información informática de los sujetos que proporcionen comentarios u otras indicaciones, o que realicen encuestas, o accedan a los Productos Medallia (por ejemplo, direcciones IP, datos de las cookies); y (v) Otras categorías de datos que el Cliente pueda enviar a Medallia o recopilar a través de los Productos Medallia (por ejemplo, comentarios sobre experiencias abiertas, ideas, comentarios sobre vídeos, pertenencia a programas de recompensas).
Sensitive data transferred (if applicable) and applied restrictions or safeguards that fully take into consideration the nature of the data and the risks involved, such as for instance strict purpose limitation, access restrictions (including access only for staff having followed specialised training), keeping a record of access to the data, restrictions for onward transfers or additional security measures. None.	*Datos sensibles transferidos (si procede) y restricciones o protecciones aplicadas que tengan plenamente en cuenta la naturaleza de los datos y los riesgos que entrañan, como, por ejemplo, la estricta limitación de la finalidad, las restricciones de acceso (incluido el acceso únicamente del personal que haya seguido una formación especializada), el mantenimiento de un registro de acceso a los datos, las restricciones para las transferencias ulteriores o las medidas de seguridad adicionales.* Ninguna.
The frequency of the transfer (eg. whether the data is transferred on a one-off or continuous basis). Continuous.	*La frecuencia de la transferencia (por ejemplo, si los datos se transfieren de forma puntual o continua).* Continua.
Nature of the processing Medallia provides the Medallia Products, which enables Customer to collect, analyze and respond to feedback from its customers, and related Services as described in the Underlying Agreements. Medallia processes Customer Data upon the instruction of the Customer in accordance with the terms of the Underlying Agreements.	*Naturaleza del tratamiento* Medallia proporciona los Productos de Medallia, que permiten al Cliente recopilar, analizar y responder a los comentarios de sus clientes, y Servicios relacionados, tal como se describe en los Acuerdos Subyacentes. Medallia trata los Datos del Cliente de acuerdo con las instrucciones del Cliente en virtud de los Acuerdos Subyacentes.
Purpose(s) of the data transfer and further processing The purpose of the data processing under this DPA is the provision of the Medallia Products and Services to the Customer and the performance of Medallia's obligations under the Underlying Agreements or as otherwise agreed by the parties.	*Finalidad de la transferencia de datos y del tratamiento posterior* La finalidad del tratamiento de los datos en virtud de la presente ATD es la prestación de los Productos y Servicios de Medallia al Cliente y el cumplimiento de las obligaciones de Medallia en virtud de los Acuerdos Subyacentes o según lo acordado entre las partes.
The period for which the personal data will be retained, or, if that is not possible, the criteria used to determine that period	*El período durante el cual se conservarán los datos personales o, si no es posible, los criterios utilizados para determinar dicho período*

The duration of the data processing under this DPA is until the termination or expiration of the Underlying Agreements in accordance with its terms. *For transfers to (sub-) processors, also specify subject matter, nature and duration of the processing* The subject matter, nature and duration of the Processing of Personal Data by (Sub) Processors, if applicable, shall be as outlined above.	La duración del tratamiento de datos en virtud de la presente ATD es hasta la terminación o la rescisión de los Acuerdos Subyacentes de conformidad con sus términos. *Para las transferencias a (sub)encargados, especifique también el objeto, la naturaleza y la duración del tratamiento* El objeto, la naturaleza y la duración del Tratamiento de los Datos Personales por parte de los (Sub)encargados del Tratamiento, si procede, serán los indicados anteriormente.
COMPETENT SUPERVISORY AUTHORITY	**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN COMPETENTE**
Identify the competent supervisory authority/ies in accordance with Clause 13 The Spanish Data Protection Agency.	*Identifique la/s autoridad/es de control competente/s de acuerdo con la Cláusula 13* Agencia Española de Protección de Datos.

Annex B – Security Measures	Anexo B – Medidas de Seguridad
Medallia maintains and manages a comprehensive written security program designed to protect: (a) the security and integrity of Customer Data; (b) against threats and hazards that may negatively impact Customer Data; and (c) against unauthorized access to Customer Data. Medallia's security program includes the following:	Medallia mantiene y gestiona un amplio programa de seguridad por escrito diseñado para proteger: (a) la seguridad e integridad de los Datos del Cliente; (b) contra las amenazas y peligros que puedan afectar negativamente a los Datos del Cliente; y (c) contra el acceso no autorizado a los Datos del Cliente. El programa de seguridad de Medallia incluye lo siguiente:

1. Measures of encryption of Customer Data All Customer Data by default is encrypted in transit and at rest. Information is always transmitted over the Internet via TLS with up-to-date encryption methodologies.	**1. Medidas de encriptación de los Datos de los Clientes** Todos los Datos de Cliente se cifran por defecto en tránsito y en reposo. La información se transmite siempre por Internet a través de TLS con metodologías de cifrado actualizadas.
2. Measures for ensuring ongoing confidentiality and availability of processing systems and services **Confidentiality:** Data protection is a top priority for Medallia and we treat all Customer Data as private and sensitive. Medallia enters into agreements that contain confidentiality provisions with our employees, contractors, vendors and Sub Processors for safe measures. Customer Data is only processed to provide the service agreed-upon and no data is shared with third parties without the approval of the Customer. Our customers are in control of their data. We have standard, industry compliant policies for deletion and retention of data that our customers can use, but they can opt for stronger requirements. Our customers are the Data Controller and Medallia is the Data Processor. Additionally, Medallia maintains strict policies and procedures for classifying and securing client data. Our data classification policy defines these classifications and associated handling requirements, including: labelling, encryption, transmission, data transfer, processing, security safeguards, and deletion. Personnel are prohibited from copying or storing client data onto removable media or mobile devices. Medallia also enforces a clear desk/clear screen policy. Furthermore, Medallia has instituted policies and procedures for the acceptable use of electronic resources. These policies cover confidentiality and security of email messages, prohibit the use of illegal software, and provide guidance on the acceptable use of social media and other public communications media.	**2. Medidas para garantizar la confidencialidad y la disponibilidad permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento** **Confidencialidad:** La protección de los datos es una prioridad absoluta para Medallia y tratamos todos los Datos del Cliente como privados y sensibles. Medallia celebra acuerdos que contienen disposiciones de confidencialidad con nuestros empleados, contratistas, proveedores y subprocesadores como medida de seguridad. Los Datos del Cliente sólo se tratan para prestar el servicio acordado y no se comparten con terceros sin la aprobación del Cliente. Nuestros clientes tienen el control de sus datos. Disponemos de políticas estándar, conformes con el sector, para la eliminación y conservación de datos que nuestros clientes pueden utilizar, pero pueden optar por requisitos más estrictos. Nuestros clientes son el controlador de datos y Medallia es el procesador de datos. Además, Medallia mantiene políticas y procedimientos estrictos para clasificar y proteger los datos de los clientes. Nuestra política de clasificación de datos define estas clasificaciones y los requisitos de manejo asociados, incluyendo: el etiquetado, el cifrado, la transmisión, la transferencia de datos, el tratamiento, las salvaguardias de seguridad y la eliminación. El personal tiene prohibido copiar o almacenar datos de clientes en soportes extraíbles o dispositivos móviles. Medallia también aplica una política de escritorios y pantallas despejadas. Además, Medallia ha instituido políticas y procedimientos para el uso aceptable de los recursos electrónicos. Estas políticas cubren la confidencialidad y la seguridad de los mensajes de correo electrónico, prohíben el uso de software ilegal y proporcionan orientación sobre el uso aceptable de las redes sociales y otros medios de comunicación

	públicos.
Availability: Medallia's Business Continuity Plan (BCP) supports continued delivery of its products and services after a disaster event that impacts the resources required (i.e., people, technology, physical assets and/or relationships) to support the performance of its critical business processes. The scope of the BCP includes business continuity procedures for Medallia's global teams that support delivery of Medallia's products and services. Medallia has also established a Crisis Management Plan to supplement the BCP and prepare for a crisis that may involve technology, business, natural, human, and regulatory events, and includes participation from Medallia staff, counsel, government, public relations, board of directors, and shareholders.	**Disponibilidad:** El Plan de Continuidad del Negocio (BCP) de Medallia apoya la prestación continua de sus productos y servicios tras un incidente que afecte a los recursos necesarios (personas, tecnología, activos físicos y / o relaciones) para mantener el rendimiento de sus procesos de negocio críticos. El alcance del BCP incluye procedimientos de continuidad del negocio para los equipos globales de Medallia que apoyan la prestación de los productos y servicios de Medallia. Medallia también ha establecido un Plan de Gestión de Crisis para complementar el BCP y prepararse para una crisis que puede implicar eventos tecnológicos, comerciales, naturales, humanos y regulatorios, e incluye la participación del personal de Medallia, los abogados, el gobierno, las relaciones públicas, la junta directiva y los accionistas.
Medallia products are hosted in data centers with high resiliency and fully redundant network and communication infrastructure. Our infrastructure and client data is stored at Tier III, SOC 2 Type II certified data centers. The data centers offer a complete range of redundant power and communications, including multiple communications, backup diesel generators, raised floors, and 24/7 physical security.	Los productos de Medallia se alojan en centros de datos con una infraestructura de red y comunicación de alta resistencia y totalmente redundante. Nuestra infraestructura y los datos de los clientes se almacenan en centros de datos con certificado Tier III, SOC 2 Tipo II. Los centros de datos ofrecen una gama completa de energía y comunicaciones redundantes, incluyendo múltiples comunicaciones, generadores diesel de respaldo, pisos elevados y seguridad física 24/7.
Medallia performs regular backups of Customer Data to locations geographically distanced from the primary hosting location. Annual Disaster Recovery tests are conducted to ensure that disaster recovery procedures are completely documented and backup restoration can be executed safely in the event of a disaster.	Medallia realiza copias de seguridad periódicas de los datos de los clientes en ubicaciones geográficamente distantes de la ubicación de alojamiento principal. Se realizan pruebas anuales de recuperación de incidentes para garantizar que los procedimientos de recuperación de desastres están completamente documentados y que la restauración de las copias de seguridad puede ejecutarse de forma segura en caso de desastre.
3. Processes for regularly testing, assessing and evaluating the effectiveness of technical and organizational measures in order to ensure the security of the processing	**3. Procesos para comprobar, valorar y evaluar periódicamente la eficacia de las medidas técnicas y organizativas con el fin de garantizar la seguridad del tratamiento**
The goal of Medallia's technical and organizational measures is to protect the confidentiality, security and integrity of the Customer Data and to minimize the risk of damage occurring by preventing Security Incident and managing security threats and vulnerabilities. Our Legal team, Data Protection Officer, and Security team make sure that applicable regulations and standards are factored into our security frameworks.	El objetivo de las medidas técnicas y organizativas de Medallia es proteger la confidencialidad, la seguridad y la integridad de los Datos del Cliente y minimizar el riesgo de que se produzcan daños mediante la prevención de Incidentes de Seguridad y gestionando las amenazas y vulnerabilidades de seguridad. Nuestro equipo jurídico, el responsable de la protección de datos y el equipo de seguridad se aseguran de que los reglamentos y normas aplicables se tengan en cuenta en nuestros marcos de seguridad.
A "**Security Incident**" means any confirmed unauthorized or unlawful breach of security that leads to the destruction, loss, alteration, or unauthorized disclosure of	Un "**Incidente de Seguridad**" significa cualquier violación de seguridad no autorizada o ilegal confirmada que conduzca a la destrucción, pérdida, alteración o

or access to Customer Data. A Security Incident shall not include unsuccessful attempts or activities that do not compromise the security of Customer Data, including unsuccessful log-in attempts, pings, port scans, denial of service attacks, and other network attacks on firewalls or networked systems. Medallia will notify Customer of a Security Incident as required pursuant to applicable law but in no event later than 72 hour after a Security Incident.	divulgación no autorizada de los Datos del Cliente o al acceso a los mismos. Un Incidente de Seguridad no incluirá los intentos o actividades infructuosos que no comprometan la seguridad de los Datos del Cliente, incluyendo los intentos infructuosos de inicio de sesión, los pings, los escaneos de puertos, los ataques de denegación de servicio y otros ataques de red a los cortafuegos o a los sistemas en red. Medallia notificará al Cliente de un Incidente de Seguridad como se requiere de acuerdo con la ley aplicable, pero en ningún caso más tarde de 72 horas después de un Incidente de Seguridad.
Information Security Program: Medallia maintains a documented comprehensive information security program. This program includes policies and procedures aligning with good industry practices, such as ISO 27001/27002 and has, as applicable: (i) adequate physical security of all premises in which Customer Data will be processed and/or stored; (ii) reasonable precautions taken with respect to Medallia personnel employment; and (iii) an appropriate network security program. These policies will be reviewed and updated by Medallia management annually. **Security Certifications:** Medallia undergoes regular independent reviews of its security and privacy program, which may include the following certifications and activities depending on the products and/or services purchased: ● HITRUST CSF; ● FedRAMP; ● SOC 2 Type 2; ● ISO 27001; ● Third-party penetration testing; and/or Other attestations as applicable.	**Programa de Seguridad de la Información:** Medallia mantiene un programa integral de seguridad de la información documentado. Este programa incluye políticas y procedimientos que se ajustan a las buenas prácticas del sector, como la norma ISO 27001/27002, y cuenta, según proceda, con: (i) una seguridad física adecuada de todos los locales en los que se procesarán y/o almacenarán los datos del cliente; (ii) precauciones razonables adoptadas con respecto al empleo del personal de Medallia; y (iii) un programa de seguridad de la red adecuado. Estas políticas serán revisadas y actualizadas anualmente por la dirección de Medallia. **Certificados de Seguridad:** Medallia se somete regularmente a revisiones independientes de su programa de seguridad y privacidad, que pueden incluir las siguientes certificados y actividades en función de los productos y/o servicios adquiridos: ● LCR DE HITRUST; ● FedRAMP; ● SOC 2 Tipo 2; ● ISO 27001; ● Pruebas de penetración de terceros; y/o Otros certificados, según proceda.
4. Measures for user identification and authorisation Medallia limits access to Customer Data to its personnel who have a need to access Customer Data as a condition to Medallia's performance of the services under the Agreement. Medallia utilizes the principle of "least privilege" and the concept of "minimum necessary" when determining the level of access for all Medallia users to Customer Data. By default, Medallia requires strong passwords subject to complexity requirements periodic rotation, Single Sign-On (SSO), and Multi-factor Authentication (MFA).	**4. Medidas de identificación y autorización de los usuarios** Medallia limita el acceso a los Datos del Cliente a su personal que tiene la necesidad de acceder a los Datos del Cliente como condición para que Medallia preste los servicios previstos en el Acuerdo. Medallia utiliza el principio de "mínimo privilegio" y el concepto de "mínimo necesario" al determinar el nivel de acceso de todos los usuarios de Medallia a los Datos del Cliente. Por defecto, Medallia exige contraseñas seguras sujetas a requisitos de complejidad, rotación periódica, inicio de sesión único (SSO) y autenticación multifactorial (MFA).

Access Control of Processing Areas: Measures to prevent unauthorized persons from gaining access to the database and application servers and related hardware, where the Customer Data are processed: ● establishing secure areas; ● protection and restriction of access paths; ● securing the data processing equipment and personal computers; ● establishing access authorizations for employees and third parties; ● identification of the personnel with access authority; ● restrictions on card-keys; ● logging, monitoring and tracking all access, including visitors; and ● implementing a security alarm system or other appropriate security measures.	**Control de Acceso a las Áreas de Tratamiento:** Medidas para evitar que personas no autorizadas accedan a los servidores de bases de datos y aplicaciones y al hardware relacionado, donde se procesan los Datos del Cliente: ● establecer zonas seguras; ● protección y restricción de las vías de acceso; ● asegurar el equipo de procesamiento de datos y los ordenadores personales; ● establecer autorizaciones de acceso para empleados y terceros; ● identificación del personal con autoridad de acceso; ● restricciones en las llaves de las tarjetas; ● registro, control y seguimiento de todos los accesos, incluidos los visitantes; y ● la implantación de un sistema de alarma de seguridad u otras medidas de seguridad adecuadas.
Access Control of Data Processing Systems Measures to restrict access to Customer Data to only those Medallia personnel with such authorization: ● ensuring that access to the systems is limited to those personnel who require such access to provide the Medallia Products; ● requiring authorized personnel to use passwords; ● automatic time-out of user terminal if left idle, identification and password required to reopen; ● automatic log file of events, monitoring of unauthorized access attempts; ● employee policies and training in respect of each employee's access rights to the Customer Data; ● logging user access to Customer Data; ● control of files, controlled and documented destruction of data; and ● policies controlling the retention of back-up copies.	**Control de Acceso a los Sistemas de Tratamiento de Datos** Medidas para restringir el acceso a los Datos del Cliente únicamente al personal de Medallia con dicha autorización: ● garantizar que el acceso a los sistemas está limitado al personal que requiere dicho acceso para proporcionar los Productos Medallia; ● exigir al personal autorizado el uso de contraseñas; ● tiempo de espera automático del terminal de usuario si se deja inactivo, se requiere la identificación y la contraseña para volver a abrirlo; ● archivo de registro automático de eventos, supervisión de intentos de acceso no autorizados; ● las políticas y la formación de los empleados con respecto a los derechos de acceso de cada uno de ellos a los Datos del Cliente; ● registro del acceso de los usuarios a los datos de los clientes; ● control de los archivos, destrucción controlada y documentada de los datos; y ● políticas que controlan la conservación de las copias de seguridad.
Input Control Measures to ensure that it is possible to establish whether and by whom Customer Data have been input or removed: ● an authorization policy for the input, alteration and deletion of stored data; ● authentication of the authorized personnel; ● use of passwords; ● providing that entries to the data centers housing the computer hardware and related equipment are capable of being locked; and ● automatic log-off of user IDs that have not been used for a substantial period of time.	**Control de Entrada** Medidas que garanticen la posibilidad de determinar si se han introducido o eliminado Datos del Cliente y quién lo ha hecho: ● una política de autorización para la introducción, modificación y supresión de los datos almacenados; ● autenticación del personal autorizado; ● uso de contraseñas; ● que las entradas a los centros de datos que albergan el hardware informático y los equipos relacionados puedan cerrarse con llave; y

Separation of Processing for Different Purposes Measures to ensure that data collected for different purposes can be processed separately: ● separation of Customer Data of different customer programs; and separation of access to Customer Data via application security controls.	● cierre automático de las identificaciones de los usuarios que no se han utilizado durante un período de tiempo considerable. **Separación del Tratamiento para diferentes fines** Medidas para garantizar que los datos recogidos para diferentes fines puedan ser tratados por separado: ● separación de los datos de los clientes de los diferentes programas de clientes; y separación del acceso a los Datos de los Clientes mediante controles de seguridad de las aplicaciones.
5. Measures for user identification and authorisation **Job control [relating to partner communications]** Where applicable, measures to ensure that Customer Data is processed in accordance with the instructions of Customer communicated to Medallia through Customer's authorized partner ("Partner"): ● policies, training and monitoring regarding system use and program modifications; ● personnel engaged in the processing of Customer Data are informed of the confidential nature of the Customer Data, have received appropriate training on their responsibilities and the relevant privacy regulations; and ● executed written confidentiality agreements with confidentiality obligations, including not to use such Customer Data for any purpose except for providing Medallia Products to Partner and Customer, that survive the termination of the personnel engagement. Medallia maintains a logical access policy and corresponding procedures. The logical access procedures define the request, approval and access provisioning process for Medallia personnel. The logical access process restricts Medallia user (local and remote) access based on the principle of least privilege for applications and databases. Medallia user access recertification access and privileges will be performed periodically. Procedures for onboarding and off-boarding Medallia personnel users in a timely manner are documented. Procedures for Medallia personnel user inactivity threshold leading to account suspension and removal threshold are documented.	**5. Medidas de identificación y autorización de los usuarios** **Control del trabajo [relacionado con las comunicaciones de los socios]** En su caso, medidas para garantizar que los Datos del Cliente se procesen de acuerdo con las instrucciones del Cliente comunicadas a Medallia a través del socio autorizado del Cliente ("Socio"): ● políticas, formación y seguimiento en relación con el uso del sistema y las modificaciones del programa; ● el personal que participa en el tratamiento de los datos de los clientes está informado del carácter confidencial de los mismos y ha recibido la formación adecuada sobre sus responsabilidades y la normativa de protección de la intimidad pertinente; y ● ejecutado acuerdos de confidencialidad por escrito con obligaciones de confidencialidad, incluida la de no utilizar dichos Datos del Cliente para ningún fin, excepto para suministrar Productos de Medallia al Socio y al Cliente, que sobreviven a la terminación del compromiso del personal. Medallia mantiene una política de acceso lógico y los procedimientos correspondientes. Los procedimientos de acceso lógico definen el proceso de solicitud, aprobación y provisión de acceso para el personal de Medallia. El proceso de acceso lógico restringe el acceso de los usuarios de Medallia (locales y remotos) basándose en el principio de mínimo privilegio para las aplicaciones y las bases de datos. La recertificación del acceso y los privilegios de los usuarios de Medallia se realizará periódicamente. Se documentan los procedimientos para dar de alta y baja a los usuarios del personal de Medallia de manera oportuna. Están documentados los procedimientos para el umbral de inactividad de los usuarios del personal de Medallia que conducen a la suspensión de la cuenta y al umbral de eliminación.
6. Measures for the protection of data during transmission **Transmission Control** To prevent the Customer Data from being read, copied, altered or deleted by unauthorized parties during the data	**6. Medidas de protección de los datos durante la transmisión** **Control de la transmisión** Para evitar que los datos del cliente sean leídos, copiados, alterados o eliminados por partes no

transmission, Medallia uses firewall and encryption technologies to protect the public gateways through which the data travels. Customer Data is exchanged with other platforms in a number of ways, many of which are enabled by our Auto-Importer, namely a suite of record handling and ETL tools that automate data transfer and manipulation. This offers Customers greater flexibility and eliminates manual errors in data transmission processes. Medallia utilizes TLS 1.2 for secure data transmission between the web client and the web server. Access to the Medallia application is only open over HTTPS, which leverages TLS 1.2, to ensure all data, including personally identifiable information, is encrypted in transit. This protects transmissions between the Customer and Medallia Products on all channels including mobile devices. Medallia supports and strongly recommends the use of SFTP protocol for all file exports and imports. SFTP protocol is a platform-independent protocol that provides encrypted communication channels to transfer files between systems. Unlike standard FTP, SFTP encrypts both commands and data, preventing passwords and sensitive information from being transmitted in the clear over a network. For additional data security, Medallia also supports and recommends encrypting data files containing PII using PGP before transmitting them over SFTP. PGP encryption provides security of data at rest, and SFTP provides security of data in transit.	autorizadas durante la transmisión de datos, Medallia utiliza tecnologías de cortafuegos y encriptación para proteger las pasarelas públicas por las que viajan los datos. Los datos de los clientes se intercambian con otras plataformas de diversas maneras, muchas de las cuales están habilitadas por nuestro importador automático, es decir, un conjunto de herramientas de manejo de registros y ETL que automatizan la transferencia y manipulación de datos. Esto ofrece a los clientes una mayor flexibilidad y elimina los errores manuales en los procesos de transmisión de datos. Medallia utiliza TLS 1.2 para la transmisión segura de datos entre el cliente web y el servidor web. El acceso a la aplicación de Medallia sólo está abierto a través de HTTPS, que aprovecha TLS 1.2, para garantizar que todos los datos, incluida la información de identificación personal, se cifran en tránsito. Esto protege las transmisiones entre el cliente y los productos de Medallia en todos los canales, incluidos los dispositivos móviles. Medallia apoya y recomienda encarecidamente el uso del protocolo SFTP para todas las exportaciones e importaciones de archivos. El protocolo SFTP es un protocolo independiente de la plataforma que proporciona canales de comunicación cifrados para transferir archivos entre sistemas. A diferencia del FTP estándar, SFTP encripta tanto los comandos como los datos, impidiendo que las contraseñas y la información sensible se transmitan en claro a través de una red. Para una mayor seguridad de los datos, Medallia también admite y recomienda encriptar los archivos de datos que contienen PII utilizando PGP antes de transmitirlos a través de SFTP. El cifrado PGP proporciona seguridad a los datos en reposo, y el SFTP proporciona seguridad a los datos en tránsito.
7. Measures for the protection of data during storage Medallia has multiple layers of controls for securing stored Customer Data. Customer Data is stored on AES-256 encrypted hard drives. Feed files containing Customer Data can also be encrypted with PGP. Calls to Medallia databases are made using secure Java Database Connectivity (JDBC). Database servers with Customer Data have been hardened based on good industry practices: we turn off unnecessary services, ensure the security packages are updated, and restrict access to the servers to authorized users and services only.	**7. Medidas de protección de los datos durante el almacenamiento** Medallia cuenta con múltiples niveles de control para asegurar los datos de los clientes almacenados. Los datos de los clientes se almacenan en discos duros cifrados con AES-256. Los archivos de alimentación que contienen los datos de los clientes también se pueden cifrar con PGP. Las llamadas a las bases de datos de Medallia se realizan utilizando una conectividad segura de bases de datos Java (JDBC). Los servidores de bases de datos con Datos de Clientes han sido reforzados en base a las buenas prácticas de la industria: desactivamos los servicios innecesarios, nos aseguramos de que los paquetes de seguridad estén actualizados y restringimos el acceso a los servidores sólo a los usuarios y servicios autorizados.
8. Measures for ensuring physical security of locations at which Customer Data are processed	**8. Medidas para garantizar la seguridad física de los lugares en los que se procesan los datos de los clientes**

Medallia Products and Customer Data are hosted at providers who have demonstrated compliance with one or more of the following standards (or a reasonable equivalent): International Organization for Standardization (“ISO”) 27001 and/or American Institute of Certified Public Accountants (“AICPA”) Service Organization Controls (“SOC”) Reports for Services Organizations. These providers provide Internet connectivity, physical security, power, and environmental systems and services for the Medallia cloud platform used for the Medallia Products. Physical access to data centers are secured at perimeters and building ingress points by security using video surveillance, intrusion detection mechanisms, and access control systems. Authorized staff must pass multiple factors of authentication (minimum of two (2) times) to access data center floors with Medallia data. All visitors and contractors are required to present identification and are signed in, logged, and continually escorted by authorized staff.	Los productos de Medallia y los datos de los clientes se alojan en proveedores que han demostrado el cumplimiento de una o más de las siguientes normas (o un equivalente razonable): Organización Internacional de Normalización ("ISO") 27001 y/o Informes de Controles de Organizaciones de Servicios ("SOC") del Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados ("AICPA") para Organizaciones de Servicios. Estos proveedores proporcionan la conectividad a Internet, la seguridad física, la energía y los sistemas y servicios ambientales para la plataforma en la nube de Medallia utilizada para los productos de Medallia. El acceso físico a los centros de datos está asegurado en los perímetros y en los puntos de entrada de los edificios por medio de la seguridad que utiliza la videovigilancia, los mecanismos de detección de intrusos y los sistemas de control de acceso. El personal autorizado debe pasar múltiples factores de autenticación (un mínimo de dos (2) veces) para acceder a las plantas de los centros de datos con datos de Medallia. Todos los visitantes y contratistas deben presentar una identificación y son fichados, registrados y escoltados continuamente por personal autorizado.
9. Measures for ensuring events logging Medallia and Customer assets are monitored by Site Reliability Engineering (SRE) and the Trust and Assurance Group (TAG) 24/7, 365 days a year; all relevant user activities, system exceptions and security events are logged and stored in a centralized log management system to prevent tampering. Privileged access is also monitored using a centralized log management solution. Access to logging facilities and log information is restricted to authorized personnel only. Medallia’s Security Incident policy enforces the incident response plan and its procedures. These guidelines are followed if any type of security incident occurs.	**9. Medidas para garantizar el registro de eventos** Los activos de Medallia y de los clientes son supervisados por la Ingeniería de Fiabilidad del Sitio (SRE) y el Grupo de Confianza y Garantía (TAG) las 24 horas del día, los 365 días del año; todas las actividades relevantes de los usuarios, las excepciones del sistema y los eventos de seguridad se registran y almacenan en un sistema centralizado de gestión de registros para evitar su manipulación. El acceso con privilegios también se supervisa mediante una solución de gestión de registros centralizada. El acceso a las instalaciones de registro y a la información de registro está restringido únicamente al personal autorizado. La política de incidentes de seguridad de Medallia aplica el plan de respuesta a incidentes y sus procedimientos. Estas directrices se siguen si se produce cualquier tipo de incidente de seguridad.
10. Measures for ensuring system configuration, including default configuration Medallia follows a consistent change management process for all the changes to our products’ production environments. Changes need to be approved by a designated party and executed according to the formal change control process. The control process ensures that changes proposed are reviewed, authorized, tested, implemented, and released in a controlled manner; and that the status of each proposed change is monitored. Configuration baselines and hardened immutable images are utilized to securely configure the systems by following good industry-practices.	**10. Medidas para garantizar la configuración del sistema, incluida la configuración por defecto** Medallia sigue un proceso de gestión de cambios coherente para todas las modificaciones de los entornos de producción de nuestros productos. Los cambios deben ser aprobados por una parte designada y ejecutados de acuerdo con el proceso formal de control de cambios. El proceso de control garantiza que los cambios propuestos sean revisados, autorizados, probados, implementados y liberados de forma controlada; y que se supervise el estado de cada cambio propuesto. Se utilizan líneas de base de configuración e imágenes inmutables reforzadas para configurar los sistemas de forma segura siguiendo las buenas prácticas del sector.

11. Measures for internal IT and IT security governance and management Medallia conducts an annual risk assessment designed to identify threats and vulnerabilities in the administrative, physical, legal, regulatory, and technical safeguards used in the Medallia Products. Additionally, we also maintain a documented risk remediation process to assign ownership of identified risks, establish remediation plans and timeframes, and provide for periodic monitoring of progress.	**11. Medidas para la gobernanza y la gestión de la seguridad informática interna** Medallia lleva a cabo una evaluación anual de riesgos diseñada para identificar amenazas y vulnerabilidades en las salvaguardias administrativas, físicas, legales, reglamentarias y técnicas utilizadas en los productos de Medallia. Además, también mantenemos un proceso documentado de corrección de riesgos para asignar la propiedad de los riesgos identificados, establecer planes de corrección y plazos, y proporcionar una supervisión periódica del progreso.
12. Measures for certification/assurance of processes and products Medallia undergoes regular independent reviews of its security and privacy program, which may include the following certifications and activities depending on the products and/or services purchased: ● HITRUST CSF; ● FedRAMP; ● SOC 2 Type 2; ● ISO 27001; ● Third-party penetration testing; and/or Other attestations as applicable.	**12. Medidas de certificado/garantía de procesos y productos** Medallia se somete regularmente a revisiones independientes de su programa de seguridad y privacidad, que pueden incluir las siguientes certificados y actividades en función de los productos y/o servicios adquiridos: ● LCR DE HITRUST; ● FedRAMP; ● SOC 2 Tipo 2; ● ISO 27001; ● Pruebas de penetración de terceros; y/o Otros certificados, según proceda.
13. Measures for ensuring data minimisation Medallia processes Customer Data for the purposes of the Services and shall only retain Customer Data for: (i) a period of time Customer uses the Services Medallia provides to Customer under the Underlying Agreement, (ii) as long as needed to carry out Medallia's legitimate business interest; and (iii) as required to comply with applicable laws.	**13. Medidas para garantizar la minimización de los datos** Medallia procesa los Datos del Cliente a efectos de los Servicios y solo conservará los Datos del Cliente durante: (i) un periodo de tiempo en el que el Cliente utilice los Servicios que Medallia proporciona al Cliente en virtud del Acuerdo Subyacente, (ii) mientras sea necesario para llevar a cabo el interés comercial legítimo de Medallia; y (iii) según se requiera para cumplir con las leyes aplicables.
14. Measures for ensuring limited data retention Customer Data is retained for reasons as stipulated in the Measures for ensuring data minimization above. If Customer specifically requests data be purged, it will be securely erased. Customer Data is not stored on removable media. Any media containing client data will be sanitized or physically destroyed, in accordance with NIST SP 800-88 rev 1 Guidelines for Media Sanitization, before the media is reused or disposed. Upon termination of the Underlying Agreement, Medallia will make Customer Data available for secure download by Customer in a standard flat file format for at least thirty days. Within 60 days of the end of this data transfer period, Medallia will remove the Customer Data from the program instance. All data will be either securely erased according to good industry practices, including backups, or the hard drives will be physically destroyed.	**14. Medidas para garantizar una conservación limitada de los datos** Los datos del cliente se conservan por las razones estipuladas en las medidas para garantizar la minimización de los datos mencionadas anteriormente. Si el cliente solicita específicamente que se eliminen los datos, se borrarán de forma segura. Los Datos del cliente no se almacenan en soportes extraíbles. Cualquier soporte que contenga datos del cliente será desinfectado o destruido físicamente, de acuerdo con las Directrices para la desinfección de soportes del NIST SP 800-88 rev 1, antes de que el soporte sea reutilizado o eliminado. Tras la finalización del Acuerdo Subyacente, Medallia pondrá los Datos del Cliente a disposición del Cliente para su descarga segura en un formato de archivo plano estándar durante al menos treinta días. En un plazo de 60 días a partir de la finalización de este periodo de transferencia de datos, Medallia eliminará los Datos del Cliente de la instancia del programa. Todos los datos serán borrados de forma segura de acuerdo con las buenas prácticas de la industria, incluyendo las copias

	de seguridad, o los discos duros serán destruidos físicamente.
15. Measures for ensuring accountability Medallia has implemented information security and data protection policies in accordance with applicable laws and undergoes annual assessments such as SOC 2, ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, ISO 27701 and more. We have a dedicated Security team led by a Chief Information Security Officer and an appointed Data Protection Officer.	**15. Medidas para garantizar la responsabilidad** Medallia ha implementado políticas de seguridad de la información y protección de datos de acuerdo con las leyes aplicables y se somete a evaluaciones anuales como SOC 2, ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, ISO 27701 y más. Contamos con un equipo dedicado a la seguridad, dirigido por un responsable de seguridad de la información y un responsable de protección de datos designado.
16. Measures for allowing data portability and ensuring erasure Medallia products contain features that allow for the export of Customer Data by the customer and Medallia has processes in place for the deletion of data subject records. Additionally, our designed data minimization practices ensure that data is retained only for the period required to perform the processing. Medallia can also delete, anonymize, or rectify data at the instruction of a Customer.	**16. Medidas para permitir la portabilidad de los datos y garantizar su eliminación** Los productos de Medallia contienen funciones que permiten al cliente exportar sus datos y Medallia cuenta con procesos para la eliminación de los registros de los interesados. Además, nuestras prácticas de minimización de datos diseñadas garantizan que los datos se conserven únicamente durante el período necesario para realizar el tratamiento. Medallia también puede eliminar, anonimizar o rectificar los datos a petición de un cliente.
17. Technical and organizational measures to be taken by the sub-processor to provide assistance to the controller and, for transfers from a processor to a sub-processor, to the Customer. Medallia restricts the transfer of data to subprocessors using the following measures: ● requiring data subprocessors to use security measures that are the same as or equally effective as the ones that Medallia commits to; ● assessing subprocessors for security and privacy compliance; and requiring subprocessors to sign a data protection agreement and the appropriate standard contractual clauses, limiting the use of data to the purpose for which Medallia has employed the subprocessor.	**17. Medidas técnicas y organizativas que debe adoptar el subencargado del tratamiento para prestar asistencia al responsable del tratamiento y, en el caso de las transferencias de un encargado a un subencargado, al Cliente.** Medallia restringe la transferencia de datos a subprocesadores utilizando las siguientes medidas: ● exigir a los subprocesadores de datos que utilicen medidas de seguridad iguales o igualmente eficaces que las que Medallia se compromete a aplicar; ● evaluar a los subprocesadores en cuanto al cumplimiento de la seguridad y la privacidad; y exigir a los subprocesadores que firmen un acuerdo de protección de datos y las cláusulas contractuales estándar adecuadas, limitando el uso de los datos a la finalidad para la que Medallia ha contratado al subprocesador.