



BMC Software 公司之控制方及 处理方数据保护约束性企业规 则

2015年8月4日

目录

| | |
|-------------------|----|
| 第一部分：政策背景及行动 | 3 |
| 第二部分：BMC 作为控制方的职责 | 5 |
| 第三部分：BMC 作为处理方的职责 | 12 |
| 第四部分：附录 | 19 |
| 附录 1 – | 19 |
| 附录 2 – | 23 |
| 附录 3 – | 25 |
| 附录 4 – | 28 |
| 附录 5 – | 31 |
| 附录 6 – | 33 |
| 附录 7 – | 34 |

概要

BMC Software 公司之控制方及处理方数据保护约束性企业规则（“**本政策**”）为 BMC Software（“**BMC**”）建立了相关途径，使之符合欧洲数据保护法之规定并特别确保个人信息在 BMC 集团成员（“**集团成员**”，具体名单见 www.bmc.com）间的传输。

BMC 在对个人信息进行收集和使用，时必须遵守并尊重本政策。特别地，本政策规定了集团成员在进行国际间的个人信息传输时（不论是向其他集团成员还是向外部服务提供商的传输，也不论集团成员传输个人信息是为其自身目的还是为第三方控制方提供服务）所必须适用的标准。

个人信息传输发生于开展正常业务期间的各集团成员间，且此类信息可存储于中央数据库中，供集团成员在世界各地进行查阅。

本政策适用于前雇员、现雇员及潜在雇员、客户、经销商、供应商、服务提供者及其他第三方无论在何处收集及使用的、并与 BMC 的业务活动及劳务管理相关的所有个人信息。

本政策不能替代可能适用于某一业务领域或职能的任何特定数据保护规定。

本政策将在 BMC Software 公司网站上发布，届时可访问网站 www.bmc.com 查阅。

第一部分：政策背景及行动

- 何谓数据保护法？

欧洲¹数据保护法在对“个人信息”²的使用方式上赋予个人一定的权利。如果组织不遵守数据保护法的规定，数据保护主管部门及法院可对其实施制裁和罚款。BMC 在收集和使用其前雇员、现雇员及潜在雇员、客户、经销商、供应商、服务提供者及其他第三方的个人信息时，该行动及上述的个人信息均受到数据保护法的规制。

依照数据保护法，若某一组织为其自身目的而收集、使用或传输个人信息，则该组织当属该信息的**控制方**，并因此负有遵守相关法律规定的主要责任。另一方面，若某一组织代表第三方而处理个人信息（例如，为之提供某项服务），则该组织当属该信息的**处理方**，此第三方负有遵守相关法律规定的主要责任。本政策说明了 BMC 同时以控制方及处理方身份从事有关处理时将如何遵守数据保护法。

- 数据保护法如何在跨国层面上对 BMC 产生影响？

欧洲数据保护法禁止将个人信息传输到无法确保对数据进行充分保护的欧洲以外的国家。一些 BMC 运营的国家并未被欧洲数据保护主管部门认为在个人数据隐私权保护方面提供了充分的保护。

- BMC 对此有何措施？

BMC 必须采取适当步骤，确保其国际范围内以安全、合法的方式使用个人信息。因此，本政策旨在设立一框架以达到欧洲数据保护法所规定之标准，从而对在欧洲范围内收集和使用的个人信息，以及对由欧洲内集团成员向欧洲外集团成员所传输的所有个人信息提供充分保护。

BMC 将在全球范围内适用本政策，凡涉及前雇员、现雇员及潜在雇员、客户、经销商、供应商、服务提供者及其他第三方的个人信息的，BMC 在处理时，不论是人工处理还是自动化处理，一律适用。

本政策适用于全体集团成员及其全球员工，并规定：

- 凡集团成员作为控制方收集、使用或传输个人信息的，均应遵守本政策**第二部分**所述内容，并应遵守本政策**第四部分**附录所规定的实践程序要求；以及

¹ 在本政策中，“欧洲”系指欧洲经济区（即各欧盟成员国以及挪威、冰岛和列支敦斯登）和瑞士。

² “个人信息”系指已识别身份或可识别身份之自然人的相关“个人数据”（具体定义见欧盟指令 Directive 95/46/EC，可访问 <http://eur-lex.europa.eu/> 进行检索）。

- 凡集团成员作为处理方收集、使用或传输个人信息以向第三方提供服务时，或以处理方身份向其他集团成员提供服务时，均应遵守本政策**第三部分**所述内容，并应遵守本政策**第四部分**附录所规定的实践程序要求。

有些集团成员可能同时担当控制方和处理方，因此必须视情况遵守本政策第二部分、第三部分和第四部分所述内容。

- **更多信息**

若对本政策条款、本政策所赋予您的权利或数据保护方面有任何问题，均可联系 BMC 全球隐私官（联系地址如下），其将负责为您处理相关问题，或将问题转达至 BMC 的有关人员或部门。

Richard Montbeyre (全球隐私官)

电话: +33 (0) 1. 57. 00. 63. 81

电子邮件: privacy@bmc.com

地址: Cœur Défense - Tour A, 10^{ème} étage, 100 Esplanade du Général de Gaulle, 92931 Paris La Défense Cedex

全球隐私官的职责：若本政策出现变动，确保及时通知集团成员以及 BMC 处理其个人信息的个人。若您对 BMC 使用您个人信息的方式不满，可通过 BMC 独立的投诉处理流程提出，具体见第四部分“附录 5”的规定。

第二部分：BMC 作为控制方的职责

本政策第二部分适用于所有涉及集团成员作为控制方收集、使用及传输个人信息的情。

本政策第二部分分为三节：

- 第 A 节涉及集团成员在作为控制方收集、使用及传输个人信息时所必须遵守的欧洲数据保护法基本原则。
- 第 B 节涉及 BMC 对欧洲数据保护主管部门所作出的与本政策相关的实际承诺。
- 第 C 节说明了 BMC 依照本政策第二部分向相关个人授予的第三方受益权。

- 第 A 节：基本原则

规则 1 – 遵守当地法律

规则 1 – 已经存在当地相关法律的，BMC 应首先遵守当地法律。

作为一个组织，BMC 将遵守涉及个人信息的所有可适用的法规（例如在欧洲，应遵守依据不时被修订或更换的第 95/46/EC 号欧盟数据保护指令所贯彻执行的地方法律），并将确保收集和使用个人信息的做法均符合当地法律的规定。

相关法律尚不存在或虽然存在但达不到本政策所设标准的，BMC 则将遵照本政策处理个人信息。

规则 2 – 确保透明度及使用个人信息仅用于已知的用途

规则 2A – BMC 在收集个人信息时，应向对方说明其信息将如何被使用。

BMC 应确保以清楚、完整的方式（通常以方便访问的“公平处理声明”之形式）向对方说明其个人信息将如何被使用。BMC 应当向对方提供的信息包括所有必要情况下的信息，以确保所述个人信息得到合理处理，包括：

- 数据控制方的身份及联系详情；

- 个人查阅并修改其个人信息的权利内容；
- 其个人信息的使用和披露（包括其信息的二次使用与披露）情况；以及
- 其个人信息的接收对象或接收对象的类型。

BMC 从对方获取其个人信息时应提供上述信息；收集个人信息时确实无法提供的，应在此后尽快补上。除非存在合法理由不予遵守（例如，为了保护国家安全或国防安全、预防或侦查犯罪行为、遵守司法程序的要求或法律另允许的其他情况），**BMC** 将遵守此处规则 2A。

规则 2B – BMC 获取和使用对方个人信息仅用于对方已知或对方可以预知且与 BMC 有关的用途。

规则 1 规定 **BMC** 将遵守涉及个人信息收集的所有适用法规。这表示，凡 **BMC** 在欧洲收集个人信息时，如有地方法律规定 **BMC** 只能出于特定、合法用途收集和使用个人信息，且不得将个人信息用于任何不符合这些用途之方式，则 **BMC** 须履行这些义务。

按照规则 2B 的规定，**BMC** 在获取此类个人信息时，应明确和说明该个人信息将被使用（包括该信息的二次使用与披露）的用途；在收集个人信息时确实无法明确和说明的，应在此后尽快补上；如规则 2A 所述，存在合法理由的，则不受此规限。

规则 2C – BMC 如要将其在欧洲范围内收集的个人信息改作他用或新用，则必须存在合法理由，即必须遵守个人信息收集所在欧洲国家的适用法律规定。

如果 **BMC** 已经按照规则 1 收集个人信息用作特定用途（通过相关“公平处理声明”向对方传达），但此后 **BMC** 希望将该个人信息改作他用或新用，则应当向相关个人说明该改变，除非：

- 该改变用途未超出对方预期范围，且对方可表达其关注；或
- 该不说明存在合法理由，且符合个人信息收集所在欧洲国家的适用法律规定。

例如，在某些情况下，若处理敏感性个人信息，或者 **BMC** 不认为其处理在对方可以合理预见的范围之内，则应就新的使用或披露方式取得对方同意。

规则 3 – 确保数据质量

规则 3A – BMC 保持个人信息的准确和最新。

为确保 **BMC** 所持个人信息的准确和最新，**BMC** 积极鼓励对方向 **BMC** 告知其个人信息的变动情况。

规则 3B – BMC 保留个人信息的时间不超过其为了完成收集和后续处理所需的必要限度。

BMC 将遵守 BMC 不时修订和更新的记录保管政策和规程。

规则 3C – BMC 仅保留内容充分、目的明确和不超限度的个人信息。

BMC 应明确为适当实现其目的而所需的最低限度的个人信息量。

规则 4 – 采取适当的安全措施

规则 4A – BMC 将遵守其安全政策。

BMC 将实施适当的技术性和组织制度性措施以保护个人信息，使其免遭意外或非法破坏或意外损失、篡改、未经授权的披露或查阅（尤其在处理通过网络传输个人信息时）以及其他一切形式的非法处理。为此，BMC 将遵守 BMC 内部不时修订和更新的安全政策规定，以及有关业务领域或职能的任何其他安全规程。BMC 将按照所适用的数据保护法之规定，实施并遵守信息泄露告知政策。

规则 4B – BMC 将确保其服务提供者也要同样采取适当和同等的安全措施。

依照欧洲法律的明确规定，凡作为 BMC 任何实体单位的服务提供者（作为处理方）查阅其前雇员、现雇员及潜在雇员、客户、经销商、供应商、服务提供者及其他第三方的个人信息的，应签订书面协议，列明保护所述信息安全性的严格合同义务，具体应符合收集个人信息所在欧洲国家的适用法律规定，以确保在使用个人信息时，所述服务提供者的行为绝不超出 BMC 的指示，且确保必须设立适当的技术性和组织制度性安全措施以保护个人信息。

规则 5 – 尊重个人权利

规则 5A – BMC 将遵照主体查阅申请流程，并按照适用法律处理个人就其个人信息而提出的查询或申请。

个人有权（某些情况下可能要求向 BMC 提出书面申请）获得对方所持有的、与其个人信息相关的副本（包括电子形式和纸质形式的信息记录）。本权利在欧洲数据保护法中称为“主体查阅权”。BMC 将遵循“主体查阅申请流程”中所述步骤（见“附录 1”）处理个人查阅其个人信息的申请。

规则 5B – 有要求删除、修正或禁用错误的个人信息或停止处理个人信息的，BMC 将依照主体查阅申请流程进行受理。

个人发现其个人信息显示不正确或不完整的，有权要求进行适当的修正、删减、禁用或增补，某些情况下还可拒绝其个人信息的处理。BMC 在此情况下将遵循“主体查阅申请流程”中所述步骤（见“附录 1”）进行处理。

规则 6 – 确保跨境传输得到充分保护

规则 6 – BMC 若未能按照本政策所设标准，确保所述信息可得到充分保护，BMC 不会将所述信息传输给 BMC 以外的第三方。

未依照适当程序如签署保护被传输个人信息的合同条款，原则上不得将个人信息跨境传输给 BMC 以外的第三方。

规则 7 – 保护敏感性个人信息的使用

规则 7A – BMC 仅当有绝对必要时才会使用敏感性个人信息。

敏感性个人信息系指涉及个人种族、政治观点、宗教或其他信仰、是否加入工会、身体健康状况、性生活和犯罪记录的信息。BMC 将评估预定用途是否必须使用敏感性个人信息，以及在业务范围内有无使用该信息的绝对必要。

规则 7B – 凡 BMC 在欧洲范围内收集之敏感性个人信息，使用之前应事先征得所涉个人的明确同意；但依据个人信息收集所在欧洲国家的适用法律，存在其他合法理由的，BMC 可另作处理。

BMC 收集和使用敏感性个人信息之前，原则上必须征得对方的明确同意，但当地法律另有要求的，或依据个人信息收集所在国家的适用法律规定存在其他合法理由的，BMC 须另作处理。同意 BMC 使用敏感性个人信息的此类许可必须真实有效且对方自愿做出。

规则 8 – 合法进行直接营销

规则 8 – 客户选择退出接收营销信息的，BMC 应当尊重其意愿。

一切个人均享有数据保护权，有权反对其个人信息被用于直接营销；BMC 应尊重其选择退出的请求，并不得收取任何费用。

规则 9 – 自动化的个人决策

规则 9 – 若有关决策通过自动化方式做出，则个人应当有权知晓所述决策中的逻辑原理，且 BMC 应采取必要措施以保护所述个人的合法权益。

欧洲数据保护法中有明确规定：凡对个人有显著影响的评估或决策，除非采取措施保护所述个人的合法权益，否则不得纯粹依靠个人信息的自动化处理方式。

- 第 B 节：实际承诺

规则 10 – 合规性

规则 10 – 在业务经营活动中，BMC 全程设立必要的人员和支持，以保障和监督隐私保护方面的合规性。

BMC 设立了全球隐私官，其属于核心隐私团队，负责监督和保障本政策的遵守情况。核心隐私团队在各个地区和国家设法务及合规官员，负责本政策遵循情况的日常监督和保障。BMC 隐私团队的职务和职责可参见“附录 2”的汇总。

规则 11 – 培训

规则 11 – 对于拥有永久或定期查阅个人信息权限的员工、参与个人信息收集的员工或参与个人信息处理工具开发的员工，BMC 将提供适当的培训，具体依照本文件附录 3 所述隐私安全培训要求的规定执行。

规则 12 – 审计

规则 12 – BMC 将遵守附录 4 所述控制方及处理方数据保护约束性企业规则的审计规范。

规则 13 – 投诉处理

规则 13 – BMC 将遵守附录 5 所述控制方及处理方数据保护约束性企业规则的投诉处理流程。

规则 14 – 与数据保护主管部门合作

规则 14 – BMC 将遵守附录 6 所述控制方及处理方数据保护约束性企业规则的合作流程。

规则 15 – 本政策更新

规则 15 – BMC 将遵守附录 7 所述控制方及处理方数据保护约束性企业规则的更新流程。

规则 16 – 国家立法与遵守本政策发生冲突时的办法

规则 16A – 一旦发现有相关立法与本政策规定义务的履行相冲突或发现此类立法对 BMC 履行本政策规定义务的能力有实质影响，BMC 将确保及时通知其全球隐私官，但被执法机关禁止的情况除外。

规则 16B – 发现有相关立法与本政策规定相冲突的，BMC 将确保其核心隐私团队（适当时包括其法务部）做出审慎的决策，以负责任的态度决定采取何种行动；凡有疑问之处，将咨询具有管辖权的数据保护主管部门。

• 第 C 节：第三方受益权

欧洲数据保护法规定，凡 BMC 前雇员、现雇员及潜在雇员、客户、经销商、供应商、服务提供者及其他第三方等的个人信息被集团成员作为控制方（“出口实体”）在欧洲范围内收集和/或使用并被传输到欧洲范围外其他集团成员（“进口实体”）的，相关个人必须享有足够的权利，能够保障本政策概要、第二部分及第四部分附录所述承诺的强制执行。具体权利包括：

- **投诉：**个人可向出口实体管辖内的欧洲集团成员和/或欧洲数据保护主管部门进行投诉；
- **诉讼：**个人可针对传输个人信息的出口实体，在具有相关管辖权的法院中对其提起诉讼，以强制 BMC 遵守本政策概要和/或本政策第二部分及第四部分规定；和/或
- **责任追究：**若任何进口实体违反本政策概要和/或本政策第二部分及第四部分，个人可向出口实体要求获得合理的救济；经法院或其他主管部门认定，因违反本政策概要和/或本政策第二部分或第四部分的行为导致个人受到任何损害的，出口实体应在适当情况下给予赔偿。
- **透明度：**个人还有权索取本政策及 BMC 内部就本政策达成的集团内协议的副本。

若个人因蒙受损失而提出主张，并能证明所述损害很可能是因为违反本政策概要、本政策第二部分或第四部分的行为造成的，BMC 已同意应由向本政策第二部分所述之向进口

实体传输该个人信息的出口实体来承担举证责任，该进口实体不承担此类违反行为的责任或者说没有这样的违反行为发生。

第三部分：BMC 作为处理方的职责

本政策第三部分适用于所有涉及 BMC 作为处理方代表其他集团成员或代表根据书面合同确定其为控制方身份的第三方（在本政策中称“客户”）收集、使用及传输个人信息的情形。

BMC 担任处理方的主要领域包括用作服务产品的软件提供。

当 BMC 担任处理方时，BMC 的欧洲客户保留遵守欧洲数据保护法的责任。根据 BMC 与其客户签订的合同，有些数据保护责任应转由 BMC 承担。因此，如果 BMC 未能遵守与其客户签订的合同条款，则 BMC 的客户可能违反所适用的数据保护法，而 BMC 也将因违反合同而面临索赔并可能导致赔偿或其他司法补偿的支付。尤其是，如果客户证明它已遭受损害，且该损害是因为某一欧洲境外的集团成员或在欧洲境外设立的第三方次级处理方违反本政策第三部分（或本政策概要、本政策第四部分附录（如适用）所述的任何承诺），若在 BMC 与其客户签署的合同中规定 BMC 应承担遵守本政策的特定责任，则该客户有权要求 BMC 强制执行本政策。在这种情况下，集团成员将有义务承担该法律责任（换言之，集团成员是与客户签订合同的一方）以表明该欧洲境外的集团成员（或在欧洲境外设立的第三方次级处理方）不对违约行为负责，或者说没有这样的违约行为发生。

虽然 BMC 的每一位客户可根据其与 BMC 签订的合同条款决定 BMC 在本政策第三部分中做出的承诺是否为其向 BMC 传输的个人信息提供了充分保障，但无论何时 BMC 为客户担任处理方时，其均会遵守本政策第三部分的内容。若 BMC 的客户依赖本政策能为其提供充分保障，则本政策概要、本政策第三部分和第四部分的副本均将成为 BMC 与该客户签订合同的一部分。如果 BMC 的客户选择不依赖本政策的第三部分，则该客户将有责任提供其他充分保障以保护个人信息。

本政策第三部分分为三节：

- 第 A 节涉及 BMC 在作为处理方收集和使用个人信息时所必须遵守的基本原则。
- 第 B 节涉及 BMC 在收集和使用个人信息时对欧洲数据保护主管部门所作出的实际承诺。
- 第 C 节说明了 BMC 依照本政策第三部分作为处理方向相关个人授予的第三方受益权。

第 A 节：基本原则

规则 1 - 遵守当地法律

规则 1A - BMC 确保遵守本政策第三部分将不会与已经存在的可适用的数据保护法相冲突。

如果任何适用的数据保护法规要求更高水平的保护，则 BMC 认可该数据保护法规将优先于本政策第三部分适用的内容。

规则 1B - BMC 将在合理的时间和合理可行的情况下，配合与协助控制方根据数据保护法履行其责任。

BMC 将在合理的时间和合理可行的情况下，根据 BMC 与其客户签订的合同要求以及所适用的数据保护法，协助作为控制方的客户履行其责任。例如，这可能包括根据其与客户签订的合同条款及客户指示协助个人客户遵守其确保个人信息准确和最新的义务。

规则 2 - 确保透明度及使用个人信息仅用于已知的用途

规则 2A - BMC 将在合理可行的情况下，协助控制方按照要求向相关个人说明其个人信息将如何被使用。

BMC 的客户有责任在对方个人信息被收集之时或之后不久向对方说明其信息将如何被使用，这通常以方便访问的“公平处理声明”之形式来完成。

BMC 将向客户提供与该客户签订的合同条款中所要求的协助和信息，以遵守本要求。例如，根据与某一特定客户签订的合同条款，BMC 可能应要求提供有关 BMC 所任命的代表其处理客户个人信息的任何次级处理方的信息。

规则 2B - BMC 将仅代表控制方和根据控制方的指示使用个人信息。

BMC 将仅按照与客户签订的合同条款使用个人信息。

对于 BMC 与客户签订的任何合同而言，如果 BMC 因任何理由无法遵守本规则或本政策第三部分所规定的责任，BMC 应即时向该客户通知这一事实。BMC 的客户将取决于其与 BMC 签订的合同条款而暂停向 BMC 传输个人信息和/或终止合同。

在这些情况下，BMC 将根据该客户的指示以安全的方式或与该客户签订的合同条款所要求的其他方式返还、销毁或存储个人信息，包括个人信息的任何副本。

如果法规禁止 BMC 向客户返还或销毁个人信息，BMC 将维持个人信息的保密性，且不会以与该客户签订的合同条款以外的方式处理个人信息。

规则 3 - 数据质量和相称性

规则 3 - BMC 将协助控制方保持个人信息的准确和最新。

BMC 将依照与该客户签订的合同条款并遵守客户的任何指示，以协助客户履行其保持个人信息准确和最新的责任。

当接到客户指示时，BMC 将依照与该客户签订的合同条款删除、以匿名形式处理、更新或纠正个人信息。

BMC 应相应通知已取得该个人信息的其他集团成员或任何第三方次级处理方，以便他们也可以更新其记录。

规则 4 - 尊重个人权利

规则 4 - 尊重个人权利

BMC 将依照与该客户签订的合同条款并按照客户的指示采取任何合理的必要措施确保客户履行其尊重个人权利的责任。尤其是，如果任何集团成员收到主体查阅申请，除非获得相关授权或依据法律的规定，否则该集团成员应立即将该申请移交给相关客户而不得回应该申请。

规则 5 - 安全性和保密性

规则 5A - BMC 将采取适当的技术性和组织制度性措施，保障其代表控制方处理的个人信息安全。

欧洲法律明确规定，如果 BMC 为客户提供的服务涉及个人信息的处理，BMC 与其客户签订的合同将控制保障该信息安全所需的安全和组织制度性措施，使其与适用于该客户的欧洲国家法律保持一致。

规则 5B - BMC 将根据与控制方之间的合同条款规定，向控制方通知任何违反安全行为。

集团成员将在没有不当延迟的情况下以及依据其与客户签订的合同条款的规定向客户通知与代表该客户处理的个人信息有关的任何违反安全行为。

规则 5C - BMC 将遵守控制方就任何次级处理方的任命所提出的要求。

如果由 BMC 代表客户的处理将由次级处理方进行，则 BMC 应将此告知其客户。同时，BMC 还应依据其与该客户之间的合同条款中有关任命次级处理方的规定以遵守客户提出的特定要求。BMC 将确保有关其次级处理方任命的最新信息始终可供该等客户获取以获得该等客户的普遍同意。如果某一客户在审阅该信息后反对所任命的次级处理方代表其处理个人信息，该客户将有权根据其于 BMC 之间的合同条款以及本政策第三部分规则 2B 的内容采取措施。

规则 5D - BMC 将确保次级处理方同意遵守下列各项条款：(i) BMC 与控制方之间的合同条款，和 (ii) 本政策第三部分所述内容，特别是次级处理方将采取适当和同等的安全措施。

集团成员必须仅可任命可以为 BMC 在本政策第三部分中所做出承诺提供充分保障的次级处理方。特别是该次级处理方必须能够提供技术性和组织制度性措施，以监管其可访问的个人信息的使用遵守集团成员与客户之间的合同条款。

根据本规则，当次级处理方访问其代表 BMC 处理的个人信息时，BMC 将采取措施，确保其可以实施适当的技术性和组织制度性措施以保障个人信息的安全，并以书面形式对次级处理方施加严格的合同义务，这包括：

- 次级处理方就该信息的安全承诺应符合本政策第三部分（尤其是上文规则 5A 和 5B 所述）所述内容以及 BMC 就个人信息的处理与客户签订的合同条款之规定；
- 使用该信息时，次级处理方仅可按照 BMC 的指示执行；以及
- 在以下情况下必须履行的责任：确保次级处理方做出的承诺与 BMC 在本政策第三部分中所做出的该等承诺保持一致，尤其是在欧洲境内的集团成员向在欧洲境外设立的次级处理方传输个人信息时应该为个人的隐私权和基本权利和自由权提供充分保障。

• 第 B 节：实际承诺

规则 6 - 合规性

规则 6 - 在业务经营活动中，BMC 全程设立必要的人员和支持，以保障和监督隐私保护方面的合规性。

BMC 设立了全球隐私官，其属于核心隐私团队，负责监督和保障本政策的遵守情况。核心隐私保护团队在各个地区和国家设法务及合规官员，负责本政策遵循情况的日常监督和保障。BMC 隐私保护团队的职务和职责可参见“附录 2”的汇总。

规则 7 - 培训

规则 7 - 对于拥有永久或定期查阅个人信息权限的员工、参与个人信息收集的员工或参与个人信息处理工具开发的员工，BMC 将提供适当的培训，具体依照本文件附录 3 所述隐私安全培训要求的规定执行。

规则 8 - 审计

规则 8 - BMC 将遵守附录 4 所述控制方和处理方数据保护约束性企业规则的审计规范。

规则 9 - 投诉

规则 9 - BMC 将遵守附录 5 所述控制方和处理方数据保护约束性企业规则的投诉处理流程。

规则 10 - 与数据保护主管部门合作

规则 10 - BMC 将遵守附录 6 所述控制方和处理方数据保护约束性企业规则的合作流程。

规则 11 - 本政策第三部分的更新

规则 11 - BMC 将遵守附录 7 所述控制方和处理方数据保护约束性企业规则的更新程序。

规则 12 - 国家立法与遵守本政策发生冲突时的办法

规则 12A - 一旦发现有相关立法与本政策第三部分规定义务的履行相冲突，BMC 将确保及时通知：

- 规则 2B 所述的控制方（但被执法机关禁止的情况除外）；
- BMC 的全球隐私官和副总裁，欧洲、中东和非洲首席法律顾问；和
- 能够胜任控制方的适当数据保护主管部门。

规则 12B - BMC 将确保，如果收到具有法律约束力且要求披露受本政策第三部分规范之个人信息的请求，BMC 将：

- 即时通知控制方，但被执法机关或主管部门禁止的情况除外；和
- 暂时搁置相关请求并通知批准本政策的最主要的数据保护主管部门（即：国家信息自由委员会）和能够胜任控制方的适当数据保护主管部门，但被执法机关或主管部门禁止的情况除外。在此情况下，**BMC** 将以其最大努力向提出请求的执法机关或主管部门通报其在欧洲数据保护法下的义务，以及获得豁免这项禁令的权利。如果经努力仍无法豁免该禁令，**BMC** 将向适格的数据保护主管部门提供年度报告，以及提供有关 **BMC** 可能已收到的提出请求的执法机关或主管部门要求其披露个人信息的任何请求的一般信息，以 **BMC** 已被上述执法机关或主管部门授权而披露的个人信息为限。

第 C 节：第三方受益权

欧洲数据保护法规定，当其个人信息在欧洲境内加以处理的个人不能因担任处理方的集团成员（或次级处理方）违反本政策概要、本政策第三部分或第四部分附录（如适用）所述承诺而对控制方提出主张的原因是因为控制方在法律上已确实消失或不复存在，抑或已破产且无继任实体根据合同或法律规定承担控制方的所有法律责任时，必须赋予其以第三方受益人身份执行本政策的权利。因此，凡 **BMC** 前雇员、现雇员及潜在雇员、客户、经销商、供应商、服务提供者及其他第三方等的个人信息被集团成员作为处理方在欧洲境内加以处理（“出口实体”）并/或被传输到欧洲境外其他集团成员（“进口实体”）的，相关个人应享有足够的权利，能够保障本政策概要、本政策第三部分及第四部分附录所述承诺（如适用）的执行，具体权利包括：

- 根据本政策第三部分所述个人信息被传输时，以及：
 - (i) 该个人信息被传输的个人不能因担任处理方的集团成员（或次级处理方）违反本政策概要、本政策第三部分或本政策第四部分附录（如适用）所述内容而对数据控制方提出主张的原因是因为数据控制方在法律上已确实消失或不复存在，抑或已破产；且
 - (ii) 无继任实体已根据合同或法律规定承担控制方的所有法律责任；

相关个人将享有以下第三方受益权：

- (a) **遵从与执行：** 要求遵从与执行本政策概要、本政策第三部分和本政策第四部分附录（如适用）的内容；
- (b) **投诉：** 向出口实体所在管辖区内的欧洲数据保护主管部门投诉，或者如无出口实体，则向个人信息的来源国和/或在欧洲境内接受所传输的个人信息之集团成员国所在管辖区内的欧洲数据保护主管部门投诉（相关投诉将根据附录 5 所述的投诉处理程序进行处理）；

- (c) **法律责任:** 向下列实体提起诉讼:
- (i) 在作为个人信息来源的出口实体所在管辖区的法院对出口实体提起诉讼（在这种情况下，出口实体将承担法律责任，就如同该实体已经承认违反出口实体所在欧盟成员国相关规定的事实）；或
 - (ii) 如无出口实体，则向个人居住的欧盟成员国管辖区内的进口实体提起诉讼；
- (d) **赔偿:** 根据法院或其他主管部门做出的认定，在适当的时候，就因以下实体违反本政策概要、本政策第三部分或本政策第四部分附录而遭受的任何损害获得出口实体（如无出口实体，则为进口实体（如适当））的赔偿:
- (i) 进口实体；或
 - (ii) 在欧洲境外的代表某一进口实体或出口实体行事的任何第三方数据处理方
- (e) **透明度:** 索取本政策和集团内协议的副本。

第四部分：附录

附录 1 –

主体查阅申请流程

1. 概要

- 1.1 当 BMC 为其自身目的而收集、使用或传输个人信息时，BMC 当属此信息的控制方，并因此负有符合数据保护法律规定的主要责任。
- 1.2 当 BMC 作为控制方时，若个人信息在欧洲³被收集和/或使用，不论与其相关的任何个人信息是否被 BMC 公司处理，其均享有接受 BMC 通知的知情权。此权利称之为主体查阅权。
- 1.3 除此之外，对于所有个人，若其个人信息由 BMC 作为控制方在欧洲被收集和/或使用，且此信息在 BMC 集团成员（“集团成员”）之间传输，也将享有主体查阅权，而其主体查阅权申请将依据此主体查阅申请流程（“流程”）所述条款予以受理。
- 1.4 本流程说明了 BMC 如何处理与个人信息相关的主体查阅申请，且此处所述的个人信息属于前文中第 1.2 节和第 1.3 节所述的类别（即本流程中所指的“有效申请”）。
- 1.5 鉴于提出主体查阅申请所涉及的个人信息在欧洲被收集和/或使用，此申请需符合欧洲数据保护法的规定，BMC 将以此为前提并依据本流程受理此申请，但凡出现适用的欧洲数据保护法与本流程冲突的情况，应以当地数据保护法为准。

2. 个人享有的权利

- 2.1 当 BMC 作为所需个人数据的控制方时，对 BMC 提出有效申请的个人享有如下权利：
 - 2.1.1 获悉 BMC 是否持有和正在处理与其相关的个人信息的权利；
 - 2.1.2 获悉个人信息描述、BMC 持有和处理其个人信息的目的、以及被 BMC 披露或可能披露的个人信息的接受对象或接受对象的类型的权利；和
 - 2.1.3 交流权，即与 BMC 就其所持有的个人信息以清晰明了的方式进行交流。

³ 在本流程中，欧洲系指欧洲经济区及瑞士。

- 2.2 申请必须以书面形式提出（如有需要），其中，书面形式可包括电子邮件。⁴
- 2.3 **BMC** 必须在收到申请后的 40 个日历天（或符合当地法律规定的所有更短的时间）内回应有效申请。
- 2.4 除非 **BMC** 拥有为确认申请提交人身份以及定位申请人所寻求信息之目的而在合理要求范围内取得的相关信息，否则 **BMC** 没有义务同意主体查阅申请。

3. 程序

3.1 **BMC** 作为请求之个人信息之控制方接受主体查阅申请。

3.1.1 若 **BMC** 接受了来自个人就其个人信息所提出的任何申请，则 **BMC** 必须立即通过 privacy@bmc.com 将已接受申请的通知发送给全球隐私官，内容应指明收到申请的日期，以及能协助全球隐私官处理所述申请的所有其他信息。

3.1.2 所述申请无需为正式申请，或提及数据保护法以证明该申请为有效的主体查阅申请。

3.2 初始步骤

3.2.1 全球隐私官将对申请做出初步评估，旨在确定该申请是否为有效申请，并确定是否需要进行身份确认，或是否有必要再要求提供任何其他信息。

3.2.2 全球隐私官随即将以书面形式与申请人取得联系，旨在确认收到此主体查阅申请、求证申请人的身份或寻求有必要再提供的其他信息，或当主体查阅申请的权利免除情况中有任意一条适用时，拒绝申请。

4. 向控制方 **BMC** 提出主体查阅申请的权利免除情况

4.1 **BMC** 可能出于以下理由拒绝有效申请：

4.1.1 当主体查阅申请是针对欧洲集团成员提出，并且与该集团成员对个人信息的使用或收集相关时，如果集团成员拒绝提供信息的决定符合其所在的司法管辖区内的数据保护法；或者

4.1.2 当主体查阅申请因其对象为非欧洲集团成员而不适用第 4.1.1 节的规定时，以及

- (a) 如果 **BMC** 认为接受主体查阅申请会出现以下情况：(i) 损害 **BMC** 的重要商业利益（包括管理规划、管理预测、公司财务状况或与数据主体的谈判）；(ii) 必须拒绝该申请以便保护国家或公共安全及国防安全，

⁴ 但当地数据保护法规定可提出口头申请的情况除外，在此情况中，**BMC** 将在受理申请之前，出具申请文件并将其副本提供给提出申请的个人。

预防、调查、侦查及检举犯罪行为；或者 (iii) 为了保护数据主体或其他人的权利和自由；或者

- (b) 如果相关个人信息以非自动化的形式由 **BMC** 持有，且不属于也不会成为归档系统的一部分；或者
- (c) 相关个人信息并非来源于欧洲，且提供这些信息将要求 **BMC** 做出不成比例的努力。

4.1.3 全球隐私官将分别评估每一份请求，以确认上述免除情况是否适用。

5. **BMC 的调查及回应**

5.1 全球隐私官将与全球安全服务总监一起对所有相关的电子和文件归档系统展开调查。

5.2 全球隐私官将就任何复杂的情况向副总裁、欧洲、中东及非洲首席法律顾问咨询意见，尤其是在所述申请包括与第三方相关的信息或个人信息的披露可能损害商业机密或导致法律诉讼时。

5.3 请求的信息将由全球隐私官整理为一便于理解的格式（应在信息披露前，转换 **BMC** 所使用的与个人信息相对应的内部代码或识别号）。附信将由全球隐私官负责起草，信件的内容将包括回应主体查阅申请所要求提供的信息。

5.4 凡信息无法以永久形式提供的，或信息的提供涉及不成比例的努力的，则不存在提供所述信息的永久性副本的义务，但仍必须提供前文第 2.1 节中所提及的其他信息。在此情况中，相关个人可有机会通过检查或以其他接收信息的方式查阅所述信息。

6. 向作为处理方处理所请求的个人信息的 **BMC** 提出主体查阅申请

6.1 当 **BMC** 代表客户处理信息（例如提供服务）时，**BMC** 被视为信息的处理方且该客户作为控制方承担遵守相关法律法规的主要责任。这意味着当 **BMC** 担任处理方时，**BMC** 的客户保留遵守适用的数据保护法的责任。

6.2 如果 **BMC** 根据其与客户签订的合同而承担了一些数据保护责任，**BMC** 必须按照该客户指令并采取任何合理的必要措施，促使该客户履行其尊重个人权利的责任。这意味着，如果作为客户的任何集团成员以处理方身份收到主体查阅申请，除非获得客户授权，该集团成员应立即将该申请移交给相关客户而不得回应该申请。

7. 申请清除、修改或中止个人信息的处理

- 7.1 如果收到的申请要求清除、修改或中止个人信息处理，且 **BMC** 为此个人信息的控制方，则该申请必须纳入考虑范围并由当地法律及合规官员酌情受理。
- 7.2 如果收到的申请要求对其个人信息进行更改，且 **BMC** 为此个人信息的控制方并认可存在更改信息的合法理由，则必须对此信息进行相应的更改或更新。
- 7.3 当 **BMC** 删除、以匿名形式处理、更新或更正个人信息时，不论是作为控制方还是作为依照客户指示的处理方，**BMC** 将相应通知已取得该个人信息的其他集团成员或任何次级处理方，以便其更新他们的记录。
- 7.4 如果申请对作为控制方的 **BMC** 提出且要求终止对其个人信息的处理，并且提出申请理由是相关个人的权利和自由受到了 **BMC** 处理其信息的结果的侵害，或者该申请的提出是出于其他强制性的合法依据，则此问题将交由全球隐私官进行评估。如果 **BMC** 采取的是法律所要求的处理程序，则相关申请将不会被视为有效。
- 7.5 所有与本流程相关的咨询将提交给全球隐私官。

附录 2 -

合规性组织结构

BMC 采用合规性组织结构，旨在确保并监督隐私合规性。本组织结构由 4 个团队组成，致力于确保 BMC Software 公司之控制方及处理方数据保护约束性企业规则（“本政策”）和其他隐私相关政策、BMC 内部宗旨及标准的有效治理。

1. 执行督导委员会

本委员会由 BMC 执行领导层的三位高级成员构成，且其对合法性、合规与道德规范、人力资源、信息技术、安全、业务连续性管理、隐私，以及采购方面负有全球性责任。执行督导委员会的职能是提供本政策的高级执行管理和监督，包括：

- 确保本政策和其他隐私相关的政策、宗旨及标准均已被界定并传达。
- 为本政策及总体隐私宗旨和举措提供清晰可见的高级管理支持和资源。
- 评估、批准并优先选取符合本政策的要求、战略性计划、业务宗旨及监管要求的补救措施。
- 定期评估隐私举措、实效和资源，以确保本政策持续有效并作出改进。
- 确保 BMC 的业务宗旨与本政策及相关的隐私和信息保护策略、政策及惯例相吻合。
- 促进与 BMC 执行领导团队和董事会就本政策及隐私话题所开展的交流。
- 推动并协助明确符合本政策的审计范围，具体如 BMC Software 公司之控制方及处理方数据保护约束性企业规则的审计规范（“**审计规范**”）所述。

2. 项目工作组

此项目工作组由来自处理个人信息的主要职能部门的中层主管（副总裁和董事）构成，包括人力资源、合法性、合规与道德规范、内部控制及保证、客户支持、信息技术、信息安全、销售、营销、财务、咨询服务、教育服务、订单管理、研究与开发、全球安全及全球隐私。

项目工作组的职能：

- 在其所在组织内从各个层面对本政策进行宣传。
- 必要时，促进业务流程的深度审查，以评估对本政策的遵守情况。
- 确保 BMC 的业务宗旨与本政策及相关的隐私和信息保护策略、政策及惯例相吻合。
- 协助核心隐私团队明确、评估、优先选取并推动符合 BMC 的政策及管制要求的补偿性措施。
- 在全球范围内实施由 BMC 内部执行督导委员会作出的决策。

3. 核心隐私团队

本团队的主要职责在于确保 **BMC** 在日常工作中遵守本政策和全球隐私条例。该团队由以下各职能部门最高级别的 **BMC** 员工组成：全球隐私，欧洲、中东和非洲法务，内部保证及全球安全。

核心隐私团队的职责涉及管理本政策的日常遵守和 **BMC** 的隐私举措，包括：

- 回应来自员工、客户和其他第三方关于本政策的询问及投诉、评估由集团成员收集和使用个人信息的潜在的、与隐私相关的风险，以及明确并实施相关程序以提出所有不合规的领域。
- 在当地国家层面与任命的当地合规官员紧密合作以推动本政策及相关政策和实践，对隐私疑问和问题提供指导并作出回应。
- 在本政策审计方面提供意见、协调对审计结果作出的回应并回应数据保护主管部门的询问。
- 监督全球隐私法律的变革并确保对本政策及 **BMC** 的相关政策和商业惯例作出合适的变更。
- 通过隐私交流和培训，在各业务部门及职能部门之间强化对本政策及隐私的认识。
- 评估隐私处理程序和规程以确保其具有可持续性和有效性。
- 定期向执行督导委员会报告本政策的实施状态。
- 主持并协调项目工作组的会议开展。
- 根据 **BMC Software** 公司之控制方及处理方数据保护约束性企业规则的培训要求，监管与本政策和数据保护法定要求相关的员工培训。
- 如有必有，将与本政策相关的问题上报至项目工作组和执行监督组。
- 确保履行 **BMC** 关于更新做出的承诺，以及 **BMC Software** 公司之控制方及处理方数据保护约束性企业规则的更新规程中陈述的对本政策的交流更新。

4. 当地合规官员

BMC 已任命了一批当地合规官员协助本政策在国家层面上的实施。当地合规官员的职责为：

- 协助核心隐私团队处理本政策在其所在司法辖区内的实施和管理。
- 将本政策相关的疑问和合规性问题上报至核心隐私团队。

附录 3 –

隐私安全培训要求

1. 背景

- 1.1 **BMC Software** 公司之控制方及处理方数据保护约束性企业规则（“**本政策**”）为个人信息在 **BMC** 集团成员（“**集团成员**”）间的传输提供了框架。制定“隐私安全培训要求”文件的目的在于，就 **BMC** 如何按照本政策要求培训相关个人提供概述。
- 1.2 **BMC** 的合规与道德规范办公室全权负责 **BMC** 内部的合规与道德规范培训，包括发布和跟进 **BMC** 的官方隐私在线培训单元。本政策的相关培训由作为“主体问题专家”的 **BMC** 的核心隐私团队进行监管，且在合规与道德规范办公室的支持下进行。
- 1.3 对于拥有永久或定期查阅个人信息权限的员工、参与个人信息收集的员工，或参与个人信息处理工具开发的员工将接受额外的、有针对性的培训，培训内容将基于本政策和与其职责相关的专业数据保护问题进行设计。本培训将定期反复开展，具体内容将在下文中详细阐述。同样，员工也负有在其专业领域内遵守本政策的责任，如对来自个人的主体查阅申请进行回应或处理投诉、接受这些领域内的专业培训。

2. BMC 培训概述

- 2.1 公司每季度开展一次“**BMC** 合规与道德规范培训”，且涵盖了一系列的主题，包括数据隐私、保密措施及信息安全。每年，针对 **BMC** 的行为准则（“**本准则**”）进行每季度一次的专门培训。
- 2.2 除第 2.1 节描述的季度性培训以外，**BMC** 也提供以下第 4 节所述的与本政策相关的专业培训。

3. 数据保护和 **BMC** 隐私培训的目的

3.1 **BMC** 隐私培训旨在确保：

- 3.1.1 员工理解数据隐私、数据保密和信息安全的基本原则；
- 3.1.2 员工理解本准则；以及
- 3.1.3 对于拥有永久或定期查阅个人信息权限的员工、参与个人信息收集的员工、或参与个人信息处理工具开发的员工接受如第 4 节所述的适当培训，以便他们能根据本政策处理个人信息。

3.2 *针对新加入员工的一般数据保护及隐私培训*

3.2.1 新员工在加入 BMC 之后须立即完成“BMC 合规与道德规范办公室”就本准则、信息安全及数据隐私开展的培训。本准则要求员工遵守 BMC 的相关数据保护及隐私政策。

3.3 针对所有员工的一般数据保护及隐私培训

3.3.1 世界各地的员工将接受与数据保护和隐私相关的培训，且此培训属于合规性和道德规范培训流程的一部分。本培训的内容涵盖符合本政策要求的基本数据隐私的权利和原则以及数据安全。培训旨在以教育性和容易接受的方式激发学员对此话题的兴趣。本培训课程的完成将由 BMC 合规与道德规范办公室予以监督和执行，且员工必须在正确回答了针对本课程的一系列多选题后，方可视为完成培训。

3.3.2 所有员工也将受益于：

- (a) 所有合规与道德规范培训单元，包括数据保护单元，且该课程可随时通过在线进行；以及
- (b) 由电子邮件、BMC 企业内部网页面上的在线感知信息以及办公室内展示的信息安全贴图（旨在宣传信息安全的重要性及 BMC 相关的数据保护问题，例如包括社交网络、远程办公、支持数据处理器及机密信息保护等）构成的特别宣传资料。

4. 本政策的相关培训

4.1 BMC 基于本政策的相关培训将涵盖以下主要领域，且员工将接受适于其在 BMC 内的职能及职责相关培训。

4.1.1 培训背景知识及理念：

- (a) 何谓数据保护法？
- (b) 数据保护法将如何从国际层面对 BMC 产成影响？
- (c) 本政策的适用范围
- (d) 术语及概念

4.1.2 本政策：

- (a) 对本政策的解释
- (b) 相关实例

(c) 本政策赋予个人的权利

(d) 因代表客户处理个人信息引起的数据保护及隐私含义

4.1.3 凡与员工职能相关的内容，培训将涵盖隶属于本政策的如下流程：

(a) 主体查阅申请流程

(b) 审计规范

(c) 更新流程

(d) 合作流程

(e) 投诉处理流程

5. 更多信息

对本政策规定之培训有任何疑问，应通过以下地址发送电子邮件联系合规与道德规范办公室予以解答：compliance_ethicsoffice@bmc.com

附录 4 -

审计规范

1. 背景

- 1.1 制定 BMC Software 公司之控制方及处理方数据保护约束性企业规则（“**本政策**”）旨在保障 BMC 集团成员（“**集团成员**”）之间传输个人信息的安全性。
- 1.2 本政策要求传输相关个人信息应获得欧盟成员国的数据保护主管部门的批准。数据保护主管部门的其中一项要求是：**BMC** 的审计应符合本政策的规定且满足进行审计工作的特定条件，本文件说明了 **BMC** 应对这些要求的方式。
- 1.3 **BMC 核心隐私团队**的职能之一是就按照本政策对个人信息的收集和使用提供指导，并针对隐私相关的潜在风险，评估集团成员对个人信息的收集和使用。因此，若个人信息的收集和使用对隐私具有潜在的重大影响，须持续接受详细审查及评估。相应地，尽管本审计规范说明了 **BMC** 采取的正规评估程序，以确保按照数据保护主管部门的规定遵守本政策，这也仅仅是 **BMC** 为确保遵守本政策条款以及在必要时采取纠正措施而采取的方法之一。

2. 方式和方法

2.1 审计概述

- 2.1.1 本政策的遵守情况由**核心隐私团队**予以日常监督，该团队的成员包括：**BMC 全球隐私官**；**BMC 副总裁、欧洲、中东及非洲首席法律顾问**；**BMC 副总裁（保证、风险管理与道德规范）**以及 **BMC 全球安全服务总监**。
- 2.1.2 **BMC 的保证部**（包含**内部审计**、**内部控制**以及 **IT 保证**三大职能）将负责执行和/或监督遵守本政策的独立审计，并负责确保此审计根据 **BMC** 审计程序涉及本政策的各个方面。**BMC 的保证部**将负责确保任何问题或不合规的案例均可得到 **BMC 核心隐私团队**和**执行督导委员会**的重视，同时确保在合理的时间周期内，任何为保证合规性而采取的纠正措施得以实施。
- 2.1.3 当 **BMC** 担任处理方时，客户或代表客户的 **BMC** 还可根据与其客户签订的从事相关处理的合同条款对本政策第三部分所述承诺的合规情况进行审计，该审计也应延及至从事该处理且代表 **BMC** 执行的任何次级处理方。

2.2 审计的时间安排及适用范围

- 2.2.1 本政策审计的开展如下所述：

- (a) 年度审计依据 BMC 公司审计程序进行；和/或
- (b) 在 BMC 核心隐私团队或执行督导委员会的要求下进行；和/或
- (c) 在保证部确定有必要开展审计的情况下进行。

2.2.2 当集团成员代表第三方控制方处理个人信息时，对本政策进行审计将根据集团成员与该第三方控制方之间的合同规定在适当时间进行。

2.2.3 执行审计的适用范围将由 BMC 保证部确定，同时考量核心隐私团队和执行督导委员会提出的意见，上述两方根据风险性分析的使用提出意见，其中，基于风险性分析将考量相关标准，例如：当前重点监管领域；业务专业或新风险领域；信息保障系统或程序存在变更的领域；之前存在审计结果或投诉的领域；自上次审查后的周期；以及所处理的个人信息的性质和来源。

2.2.4 如果 BMC 代表其处理个人信息的第三方控制方行使其权利对 BMC 是否遵守本政策第三部分而进行审计，则该审计范围应限于与该控制方相关的数据处理设施和活动。BMC 将不向控制方提供用来处理其他控制方个人信息系统的访问权限。

2.3 审计员

2.3.1 本政策的审计将由 BMC 保证部实施，且 BMC 可采用其他经 BMC 认证的内部/外部审计员。

2.3.2 如果 BMC 代表其处理个人信息的第三方控制方行使其权利对 BMC 是否遵守本政策第三部分而进行审计，则该审计可依据 BMC 与该控制方之间的合同之规定由该控制方或其选择的独立和获认可的审计员执行。

2.3.3 BMC 审计委员会由 BMC Software 公司董事会（本“**董事会**”）的成员组成，且 BMC 审计委员在董事会的任命下协助董事会履行其监督职责，具体涉及的事项包括：BMC 对法律和法规遵守，以及内部审计职能和外部审计员的绩效。

2.3.4 本**审计委员会**为独立委员会，且定期向董事会报告其审计结果及建议，包括外部审计员和 BMC 内部审计职能的相关绩效。

2.4 报告

2.4.1 BMC 保证部将向 BMC 核心隐私团队、执行督导委员会及其他适当的管理人员提供本政策的所有审计结果。本保证部也将向**审计委员会**提供审计结果的总结，且该总结将直接上报至董事会。

- 2.4.2 为了因应请求、遵守适用法律以及对提供之机密信息和商业机密的重视，BMC 已同意：
- (a) 向拥有合法管辖权的欧洲数据保护主管部门提供本政策的所有审计结果的副本；和
 - (b) 如果审计涉及 BMC 代表第三方控制方处理的个人信息，关于本政策第三部分的所有审计结果均可供控制方使用。
- 2.4.3 BMC 全球隐私官将负责联络欧洲数据保护主管部门，并提供第 **Error! Reference source not found.** 节所列出的相关信息。
- 2.4.4 除此之外，BMC 也已同意欧洲数据保护主管部门可根据 BMC 公司之控制方及处理方数据保护约束性企业规则的条款为审查本政策的遵守情况对集团成员进行审计。

附录 5 –

投诉处理流程

1. 概要

- 1.1 BMC Software 公司之控制方及处理方数据保护约束性企业规则（“**本政策**”）保障 BMC 集团成员（“**集团成员**”）之间传输信息的安全性。本政策的内容由个人信息传输所在欧盟成员国的数据保护主管部门确定，且其中一项要求是 BMC 必须制定投诉处理流程。制定投诉处理流程旨在说明个人（其个人信息由 BMC 依据本政策进行处理）可采用何种方式提出投诉。

2. 个人提出投诉的方式

- 2.1 个人可通过书面方式或发送电子邮件至 privacy@bmc.com 联系 BMC 全球隐私官提出投诉。这些联系方式可用于提出关于本政策的所有投诉，不论 BMC 是否正以其自身名义或代表客户收集和/或使用个人信息。

3. 投诉由何人处理？

3.1 BMC 作为控制方时的投诉

- 3.1.1 BMC 全球隐私官将处理本政策下产生的所有投诉，投诉内容与个人信息的收集和使用相关，且 BMC 为该信息的控制方。BMC 全球隐私官将负责与相关业务同行保持联系并以适当方式支持相关部门处理相关投诉。

3.1.2 何时作出回应？

除非特殊情况，BMC 全球隐私官将在 5 个工作日内告知相关个人已收到其所提出的投诉，并且将在一个月内开展调查工作并给出实质性的回应。如果，由于所提出投诉的复杂性导致无法在此时期内给出实质性回应，BMC 全球隐私官将就此投诉的处理给出相应的建议，并提供给出回应的合理预估时间（不超过 6 个月）。

3.1.3 当投诉者对结果有争议时

如果投诉者对全球隐私官（或 BMC 内受全球隐私官要求解决所述投诉的相关个人或部门）的回应或回应结果的任何方面有争议，并相应地告知了全球隐私官，此问题将被提交至副总裁及欧洲、中东及非洲首席法律顾问，其将审查此案例，并向投诉者给出其建议，以同意原回应结果或产生一个新的回应结果。副总裁及欧洲、中东及非洲首席法律顾问将在六个月内就涉及问题对投诉者作出回应。作为审查的一部分，副总裁及欧洲、中东及非洲首席法律顾问可为设法解决投诉而安排与争议方进行会面。

如果投诉被支持，BMC 副总裁、欧洲、中东及非洲首席法律顾问将就此采取任何必要措施。

3.1.4 无论是否已首先向 **BMC** 提起投诉，按照欧洲数据保护法，若个人的信息被收集和/或使用，其有权向欧洲数据保护主管部门进行投诉和/或向拥有管辖权的法院提出索赔。

3.1.5 个人信息被传输的管辖区域将决定投诉向哪个数据保护主管部门提出。

3.1.6 如果此事涉及已传输至欧洲以外集团成员的个人信息，且个人向 **BMC** 提出索赔时，个人可针对负责出口该个人信息的欧洲集团成员提出索赔。

3.2 **BMC** 作为处理方时的投诉

3.2.1 如果 **BMC** 作为个人信息的处理方时发生有关收集和使用相关个人信息的投诉，**BMC** 将立即向客户传达投诉的详细信息。如果该客户要求 **BMC** 对该投诉展开调查，**BMC** 应严格按照其与该客户签订的合同条款执行。

3.2.2 当客户不复存在时

在客户已经消失、不复存在或破产的情况下，代表该客户根据欧洲数据保护法收集和/或使用该客户个人信息以及代表该客户的集团成员之间所传输其个人信息的个人有权向 **BMC** 进行投诉，**BMC** 应根据本投诉处理程序第 3.1 节规定处理投诉。在这种情况下，个人还有权向欧洲数据保护主管部门提出投诉，和/或向拥有合法管辖权的法院提起诉讼，这包括个人不满意 **BMC** 就其投诉做出结果的方式。作为投诉处理程序的一部分，能够行使这些权利的相关个人将享有知情权。

附录 6 –

合作流程

1. 概要

1.1 本合作流程阐述与 **BMC Software** 公司之控制方及处理方数据保护约束性企业规则（“本政策”）相关的就 **BMC** 与欧洲⁶数据保护主管部门的合作方式。

2. 合作流程

2.1 如需要，**BMC** 将指定必要人员与欧洲数据保护主管部门就本政策进行探讨。

2.2 **BMC** 将积极审查和考虑以下事项：

2.2.1 相关欧洲数据保护主管部门对影响本政策之任何数据保护法相关问题所作的任何决策；和

2.2.2 发布的控制方数据保护约束性企业规则及处理方数据保护约束性企业规则指引中第 29 条“工作小组”的观点。

2.3 为了遵守适用法律以及出于对提供之机密信息和商业机密的重视，**BMC** 将应请求向相关欧洲数据保护主管部门提供本政策的所有审计结果的副本。

2.4 **BMC** 同意：

2.4.1 凡任何 **BMC** 集团成员（“**集团成员**”）在任意欧洲数据保护主管部门管辖范围内，**BMC** 同意该数据保护主管部门将按照该集团成员所在国家的适用法律对该集团成员进行审计，以审查对本政策的遵守情况。

2.4.2 如果某集团成员在欧洲以外的国家，**BMC** 同意欧洲数据保护主管部门在预先给出合理通知且充分重视所获信息的机密性和 **BMC** 商业机密（除非此要求与当地适用法律相冲突）的条件下，可在营业时间按照本政策中个人信息传输来源的欧洲国家适用法律（当 **BMC** 代表第三方控制方担任处理方时，将由控制方设立地确定）对集团成员进行审计，以审查对本政策的遵守情况。

2.5 **BMC** 同意，若未针对本政策的解释和适用相关问题行使上诉权利，则遵守适用数据保护主管部门的正式决定。

附录 7 -

更新流程

1. 概要

1.1 本更新流程阐述了 BMC 将 BMC Software 公司之控制方及处理方数据保护约束性企业规则（“**本政策**”）的变更情况传达给欧洲⁵数据保护主管部门、数据主体、其客户以及受本政策约束之 BMC 集团成员（“**集团成员**”）的方式。

2. 本政策的重大变更

2.1 只要合理适用，BMC 会立即将本政策的任何重大变更传达给国家信息自由委员会（“**CNIL**”）和任何其他相关欧洲数据保护主管部门。

2.2 如果对本政策第三部分做出的更改对 BMC 根据任何客户与其签订的合同条款中代表该客户处理个人信息的情况产生重大影响，BMC 还应向受影响的客户传达该信息。如果相关更改违反了 BMC 与该客户签订的任何合同条款，BMC 将在拟定更改实施之前向受影响的客户发出充分传达相关更改信息的通知，以便该客户做出拒绝。BMC 的客户将根据其与 BMC 签订的合同条款，暂停向 BMC 传输个人信息和/或终止合同。

3. 本政策的行政变更

3.1 本政策若发生任何本质上的行政变更（包括集团成员名单的变更），或者因任何欧洲国家适用的数据保护法变更所引起的变更，BMC 将至少每年一次通过任何立法、法院或监管机构将此变更传达给国家信息自由委员会和任何其他相关欧洲数据保护主管部门。BMC 还将向国家信息自由委员会和任何其他相关数据保护主管部门简要说明其所通知的对本政策所作任何变更的原因。

3.2 本政策第三部分若发生任何本质上的行政变更（包括集团成员名单的变更），或者因任何欧洲国家适用的数据保护法变更所引起的变更，BMC 将通过任何立法、法院或监管机构将此变更传达给 BMC 代表其处理个人信息的任何客户。

4. 本政策变更的传达和记录

4.1 本政策包含列明本政策修订日期和任何修订详情的变更日志。BMC 全球隐私官负责为本政策维持最新变更列表。

4.2 无论本质上为行政变更还是重大变更，BMC 将把对本政策作出的任何变更：

⁵本文件提及之欧洲包括欧洲经济区和瑞士。

- 4.2.1 通过其企业内部网传达给受本政策约束的集团成员；及
- 4.2.2 系统性地通过 **bmc.com** 传达给 **BMC** 代表其处理个人信息的客户以及从本政策中受益的数据主体。
- 4.3 **BMC** 全球隐私官负责维持本政策的最新变更列表并提供给受本政策约束的各集团成员，以及维持 **BMC** 任命来代表其客户处理个人信息的次级处理方列表。**BMC** 可经请求提供该信息。
- 5. **新集团成员**
- 5.1 在个人信息向新集团成员传输前，**BMC** 全球隐私官将确保所有新集团成员受本政策约束。

文档信息

| | |
|--------|------------------|
| 版: | 1.0 |
| 由制作: | Jonathan Perez |
| 最后修改于: | 2017年9月18日 |
| 修改方式: | Joshua Stratmann |

BMC delivers software solutions that help IT transform digital enterprises for the ultimate competitive business advantage. From mainframe to cloud to mobile, we pair high-speed digital innovation with robust IT industrialization—allowing our customers to provide amazing user experiences with optimized IT performance, cost, compliance, and productivity. We believe:

• **Technology is the heart of every business**

• **IT drives business to the digital age**

BMC – Bring IT to Life.