

## ADENDA DE ADECUACIÓN AL REGLAMENTO DORA DE LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TIC SUSCRITOS ENTRE [ENTIDAD] E IBERPAY (SOCIEDAD ESPAÑOLA DE SISTEMAS DE PAGO, S.A.)

---

En Madrid, a xx de xxxx de 2026

### REUNIDOS

**De una parte: Sociedad Española de Sistemas de Pago, S.A.**, (en adelante, "**Iberpay**"), con domicilio social en Madnum Torre Oriente c/ Méndez Álvaro 61, planta 6ª, 28045 Madrid (España), y CIF número A-82814211, representada por D. [NOMBRE Y APELLIDOS] (p.p.), con DNI/NIF nº [...], y por D. [NOMBRE Y APELLIDOS] (p.p.), con DNI/NIF nº [...], en virtud de escritura otorgada ante el notario de Madrid, D. Manuel Mellado Rodríguez, el día 14 de octubre de 2.019 con número de protocolo 2.346, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en la hoja correspondiente a la sociedad, causando la inscripción nº 83.

**Y de otra:** XXXXXXXXXXXX, (en adelante, el "**la Entidad**"), con domicilio social en XXXXXXXXXXXX, y CIF número XXXXXXXX representada por XXXXXX con D.N.I. nº XXXX, en su calidad de Apoderado en virtud de la Escritura con número XXX... de su protocolo otorgada ante el Notario de Madrid XXX con fecha XXX, en su en su condición de usuaria de los servicios prestados por Iberpay.

Ambas partes, en adelante conjuntamente referidas como "**las Partes**", reconocen y aceptan el contenido de la presente adenda (en adelante, la "**Adenda**"), conforme a las disposiciones que se establecen a continuación.

### EXPONEN

- I.- Que Iberpay es, por mandato legal en virtud de la Ley 41/1999, de 12 de noviembre, de sistemas de pagos y de liquidación de valores, la **entidad gestora del Sistema Nacional de Pagos** (en adelante, "**SNCE**"). Como tal, Iberpay lleva a cabo funciones de procesamiento, compensación y liquidación de pagos de manera homogénea e idéntica en favor de todas las entidades participantes, estando estas funciones reguladas y supervisadas por el Banco de España. Adicionalmente, Iberpay desempeña un papel clave en la distribución del efectivo a las entidades financieras españolas como gestor del **Sistema de Depósitos Auxiliares** (en adelante, "**SDA**") y presta otros **servicios sectoriales** de valor añadido en el ámbito de los pagos, conectando a los bancos, las empresas y los ciudadanos.
- II.- Que el Reglamento (UE) 2022/2554 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2022, sobre la resiliencia operativa digital del sector financiero (en adelante el "**Reglamento DORA**" o "**DORA**", indistintamente) establece obligaciones en materia de seguridad y resiliencia operativa para las entidades financieras en relación con sus proveedores de Servicios TIC. En la medida que las autoridades supervisoras competentes consideran a los efectos de aplicación del Reglamento DORA a Iberpay, gestor de un sistema nacional de pagos minoristas, como **proveedor de servicios TIC que soporta funciones**

**esenciales o importantes** de las entidades financieras, se elabora esta Adenda con el fin de establecer de forma homogénea y general los derechos y obligaciones aplicables a la Entidad y a Iberpay en materia de gestión del riesgo derivado del uso de servicios TIC de terceros.

III.- Que, conforme al mandato de los órganos de gobierno de Iberpay, se formaliza la presente Adenda, estándar y homogénea para todas las entidades financieras usuarias de sus servicios, como anexo a todos y cada uno de los contratos de prestación de Servicios TIC en vigor y de los similares que puedan suscribirse entre las Partes en el futuro, para facilitar el cumplimiento de las previsiones establecidas en el Reglamento DORA por todas las entidades financieras y por Iberpay.

## ESTIPULACIONES

### PRIMERA. DEFINICIONES

A los efectos de la presente Adenda, los términos que se indican a continuación tendrán el significado que se les atribuye en esta cláusula, sin perjuicio de aquellos definidos en el Reglamento DORA, cuyo contenido se entiende complementario y plenamente incorporado por remisión:

1. **Adenda:** El presente documento, que complementa y forma parte integrante del marco contractual existente entre Iberpay y la Entidad, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de DORA en materia de gestión del riesgo relacionado con los Servicios TIC proporcionados por terceros.
2. **Autoridades Competentes:** se entenderán todas aquellas autoridades, organismos y entidades públicas —nacionales o de la Unión Europea— con facultades legales para supervisar, inspeccionar, regular o exigir información en relación con el Reglamento (UE) 2022/2554 (Reglamento DORA) y su normativa de desarrollo aplicable, incluyendo, entre otras y cuando proceda, a la Autoridad Europea de Supervisión correspondiente (EBA, ESMA o EIOPA), al Mecanismo Único de Supervisión, a las autoridades financieras nacionales competentes y de resolución, así como cualquier otra autoridad reguladora o supervisora que tenga competencia sobre las actividades de la Entidad Contratante o del Proveedor en materia de resiliencia operativa digital, seguridad de las TIC, gestión de riesgos o servicios críticos externalizados.
3. **Cambio sustancial o significativo:** Por cambio sustancial o significativo se entenderá cualquier modificación en la prestación de Servicios TIC o en los acuerdos de subcontratación de servicios de TIC que sustenten funciones esenciales o importantes, o partes sustanciales de ellas, que pueda afectar materialmente a la continuidad operativa; la seguridad o resiliencia; la capacidad de Iberpay o de sus subcontratistas de cumplir sus obligaciones contractuales o regulatorias; o el tratamiento o la localización de los datos. En particular, tendrán esta consideración, entre otros: modificaciones de los subcontratistas de Iberpay (incluyendo la sustitución, incorporación o eliminación), en

concreto, de proveedores de servicios de TIC que presten esenciales o importantes; modificación de la ubicación del prestador del servicio de TIC que preste funciones esenciales o importantes; y, en su caso, modificaciones de localización del tratamiento de datos de carácter personal.

4. **DORA o Reglamento DORA:** Reglamento (UE) 2022/2554 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2022, sobre la resiliencia operativa digital del sector financiero.
5. **Entidad:** La entidad usuaria de los Servicios TIC prestados por Iberpay, identificada en el encabezado de la presente Adenda.
6. **Cuerpo normativo de Iberpay:** Conjunto de documentos vigentes que regulan la prestación de servicios por parte de Iberpay. Incluye el Reglamento del SNCE, las Instrucciones Operativas del SNCE, las Normas básicas de funcionamiento del SDA y de otros servicios gestionados por Iberpay (distintos al SNCE y al SDA), las Especificaciones funcionales y técnicas de los distintos subsistemas del SNCE y del resto de servicios de Iberpay, así como, en su caso, los correspondientes Análisis de Riesgos de estos últimos. Asimismo, forma parte del Cuerpo normativo de Iberpay el Marco de Control de seguridad, continuidad y ciberseguridad de Iberpay. Estos documentos definen el marco normativo aplicable a cada servicio, incluyendo las reglas de participación, la descripción funcional, los requisitos de seguridad y las condiciones técnicas necesarias para su operativa, en la medida en que sean puestos a disposición de la Entidad.
7. **Servicios TIC:** servicios digitales y de datos prestados por Iberpay a la Entidad a través de los sistemas de TIC, incluidos el hardware como servicio y los servicios de hardware que incluyen la prestación de asistencia técnica a través de actualizaciones de software o firmware por parte de Iberpay y excluidos los servicios telefónicos analógicos tradicionales.
8. **Proveedores esenciales de servicios TIC:** Los subcontratistas o entidades colaboradoras utilizados por Iberpay en la prestación de los Servicios TIC que sustenten funciones esenciales o importantes, cuya participación se encuentra sujeta a los requisitos y garantías establecidos en esta Adenda.
9. **Función esencial o importante:** Una función cuya perturbación afectaría significativamente al rendimiento financiero de una entidad financiera o a la solidez o continuidad de sus servicios y actividades o cuya interrupción o ejecución defectuosa o fallida afectaría significativamente al cumplimiento continuado de una entidad financiera con las condiciones y obligaciones de su autorización, o con sus demás obligaciones con arreglo al Derecho aplicable en materia de servicios financieros.
10. **Incidente relacionado con las TIC:** Todo suceso adverso que afecte o pueda afectar a la disponibilidad, autenticidad, integridad o confidencialidad de los servicios tecnológicos

prestados, conforme a lo definido en el Reglamento DORA y en los protocolos internos de Iberpay.

11. **Desastre o Perturbación Significativa:** Evento no planificado, debido a causas ajenas a la voluntad de las Partes (y sus Subcontratistas) y que no permite a continuar el curso normal de procesos o servicios críticos.
12. **IOSCO (Organización Internacional de Comisiones de Valores):** Entidad internacional que agrupa a los reguladores de valores del mundo y es reconocida como el organismo global que establece estándares para la regulación de los mercados de valores, buscando proteger a los inversores, mantener mercados justos, eficientes y transparentes, y abordar riesgos sistémicos.
13. **CPMI (Comité de Pagos e Infraestructuras de Mercado):** Comité del Banco de Pagos Internacionales (BIS) que actúa como un organismo internacional que establece estándares y promueve la seguridad y eficiencia de los sistemas de pago, compensación y liquidación, así como de otras infraestructuras del mercado financiero, con el fin de apoyar la estabilidad financiera.
14. **BIS (Banco de Pagos Internacionales):** Organización internacional que sirve a los bancos centrales en su búsqueda de estabilidad monetaria y financiera, fomenta la cooperación internacional en estas áreas y actúa como un banco para los bancos centrales.
15. **PFMI (Principios para las Infraestructuras del Mercado Financiero):** Estándares internacionales desarrollados conjuntamente por CPMI e IOSCO para las infraestructuras del mercado financiero: sistemas de pago (como es el caso de Iberpay), depositarios centrales de valores y cámaras de compensación; diseñados para mejorar su seguridad, eficiencia y resiliencia, y para limitar el riesgo sistémico.
16. **Guía de ciberresiliencia para infraestructuras del mercado financiero:** Disposiciones sobre ciberresiliencia publicadas por CPMI e IOSCO para las infraestructuras de los mercados financieros, en el marco de los PFMI. La guía establece ocho capacidades alineadas con buenas prácticas y estándares internacionales para garantizar que los sistemas de pago sean capaces de prevenir, detectar, responder y recuperarse de los ciberataques.
17. **CROE (Cyber Resilience Oversight Expectations):** Normativa del Banco Central Europeo (BCE) que relaciona las expectativas de vigilancia por parte de las autoridades competentes para infraestructuras de los mercados financieros, tomando como referencia las Guías del CPMI-IOSCO. Sirve a los supervisores para evaluar las capacidades de resiliencia de los sistemas de pago y facilita la colaboración entre los supervisores y los operadores de los sistemas de pago (como es el caso de Iberpay).
18. **TIBER-EU:** marco común a europeo para la realización de pruebas de simulación de ciberataques basados en inteligencia de amenazas concebido para entidades e

infraestructuras financieras, equivalentes a las pruebas TLPT establecidas en DORA. TIBER-EU posibilita el reconocimiento mutuo de la validez de las pruebas entre las autoridades propietarias que hayan adoptado localmente el marco, siendo el caso de España TIBER-ES, que suscribe y se adhiere a los principios de TIBER-EU.

19. **Portal de Resiliencia Operativa:** sección habilitada en la web corporativa de Iberpay con información y documentación relacionada con la compañía y la resiliencia operativa de sus servicios, que sirve como canal de información estándar, homogéneo y transparente para todas las Entidades, a los efectos, entre otros, del cumplimiento de los requisitos de información y transparencia exigibles por el Reglamento DORA. Iberpay mantendrá actualizada la información publicada en el Portal que podrá ser consultado por cualquier Entidad o tercero interesado. Las entidades podrán darse de alta en el Portal para recibir notificaciones sobre las modificaciones que Iberpay incorpore en su contenido. La información será pública salvo el acceso a la documentación que por razones estrictas de confidencialidad requiera acceso con credenciales.

## **SEGUNDA. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

La presente Adenda tiene por objeto regular, con carácter general y de aplicación homogénea a todas las entidades y a todos los contratos en vigor y futuros suscritos entre las Partes, aquellos aspectos requeridos por el Reglamento DORA, en relación con los riesgos derivados del uso de Servicios TIC de terceros, tanto cuando sus Servicios TIC soporten funciones esenciales o importantes como cuando no lo hagan.

Cuando un servicio TIC ofrecido por Iberpay sustente funciones esenciales o importantes de la Entidad, las Partes cooperarán con el fin de poder dar conformidad a los requerimientos específicos establecidos en el Reglamento DORA, apartado 3 del artículo 30, estando Iberpay obligada a aplicar las obligaciones reforzadas que resulten exigibles en su condición de proveedor de Servicios TIC esenciales o importantes.

Se recoge en el **Anexo I** de la presente Adenda una relación de los servicios actualmente prestados por Iberpay que tienen la consideración de ser Servicios TIC en la fecha de firma de la presente Adenda. Los futuros servicios de TIC estarán regulados por lo dispuesto en el Contrato que, en cada caso regule el Servicio, y en las estipulaciones de la presente Adenda.

## **TERCERA. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

1. La descripción detallada de las funciones y Servicios TIC prestados por Iberpay, incluidas sus actualizaciones y revisiones, se encuentra recogida en los **correspondientes contratos de prestación de Servicios TIC afectados por esta Adenda y en el Cuerpo normativo de Iberpay**, documentación que forma parte integrante del marco contractual de participación de la Entidad en los servicios prestados por Iberpay y a los que se remite expresamente la presente Adenda a todos los efectos.

La Entidad reconoce que esta estructura documental y operativa proporciona la información suficiente, actualizada y verificable para garantizar el cumplimiento de las obligaciones

establecidas en el artículo 30.2, letra a) y artículo 30.3 letra a), del Reglamento DORA, **sin necesidad de duplicar dicha información en esta Adenda ni en acuerdos bilaterales adicionales.**

De conformidad con lo previsto en el Reglamento de Ejecución (UE) 2024/2956 de la Comisión, de 29 de noviembre de 2024, por el que se establecen normas técnicas de ejecución para la aplicación del Reglamento DORA en lo relativo a las **plantillas normalizadas para el registro de información** sobre la gestión del riesgo derivado de terceros proveedores TIC, la Entidad reconoce que la responsabilidad exclusiva de mantener y actualizar dicho registro recae sobre ella, en su calidad de sujetos obligado por el Reglamento DORA. Iberpay, en su condición de proveedor de Servicios TIC, no asume responsabilidad alguna respecto al cumplimiento de esta obligación de registro, sin perjuicio de su deber de transparencia y colaboración con la Entidad, a quien facilitará la información completa y actualizada que sea razonablemente necesaria. La Entidad acepta que el modelo operativo, normativo y documental establecido por Iberpay proporciona una base suficiente para permitir el cumplimiento autónomo y eficaz del deber de registro de información por parte de cada Entidad, sin necesidad de imposición de obligaciones adicionales a Iberpay, y sin perjuicio del derecho de la Entidad a requerir información adicional o específica cuando sea razonablemente necesaria para dicho cumplimiento

#### **CUARTA. LOCALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y DEL TRATAMIENTO DE DATOS DE LA ENTIDAD**

1. Iberpay prestará sus servicios desde ubicaciones situadas en la **Unión Europea** y tratará los datos de la Entidad en la Unión Europea, con preferencia, siempre que sea posible, en España.
2. Iberpay hará extensible a sus proveedores de servicio que presten Servicios TIC que sustenten funciones esenciales o importantes o que traten datos de la Entidad, el mismo requerimiento indicado en el punto 1 de esta disposición.

En caso de que un proveedor de servicios de Iberpay que preste Servicios TIC que sustenten funciones esenciales o importantes, o trate datos de la Entidad, modifique la ubicación desde la que se presta el servicio o trate datos fuera de la Unión Europea, Iberpay se obliga a notificar a la Entidad por escrito a contar desde el momento en que Iberpay tenga conocimiento del cambio de localización y/o, en su caso, de la ubicación desde la que se preste el servicio que se trate. Junto con la notificación, Iberpay facilitará a la Entidad toda la información razonablemente necesaria para que esta pueda evaluar el riesgo derivado del cambio.

A contar desde la recepción de la notificación, la Entidad llevará a cabo un análisis del riesgo dentro de los tres meses siguientes a la recepción de la comunicación, en la relación a la nueva ubicación de los servicios o del tratamiento de los datos. Si como resultado del mencionado análisis, la Entidad considera que la nueva localización de los servicios excede su apetito al riesgo para el servicio prestado, la Entidad comunicará a Iberpay su oposición al cambio. Las Partes colaborarán de buena fe con la finalidad de encontrar una solución razonable. Si dentro de los tres (3) meses desde la fecha en la que la Entidad comunicó a Iberpay su oposición al cambio, las

Partes no hubieran alcanzado un acuerdo, la Entidad tendrá derecho a la terminación del contrato afectado por dicho cambio, ello conforme a las condiciones de terminación estipuladas contractualmente y, en su defecto, en lo estipulado en la cláusula decimosegunda de la presente Adenda. En ningún caso la terminación contractual derivada de la aplicación de esta cláusula dará derecho a indemnización, penalización o compensación económica alguna a favor de Iberpay. Iberpay permitirá a la Entidad el acceso a los datos personales y no personales tratados de los que sea responsable, así como su recuperación y devolución en un formato fácilmente accesible en caso de insolvencia, resolución o interrupción de las operaciones comerciales de Iberpay o en caso de terminación de los acuerdos contractuales.

#### **QUINTA. NIVELES DE SERVICIO Y SEGUIMIENTO**

1. Iberpay prestará sus servicios de conformidad con los Acuerdos de Nivel de Servio (en adelante, los "ANS" o los "SLA" indistintamente) establecidos en los **contratos de prestación de servicios afectados por esta Adenda** o, en su defecto, en el **Cuerpo normativo de Iberpay**.
2. Los ANS a los que hace referencia el apartado anterior incluirán los indicadores de calidad, disponibilidad, recuperación y soporte necesarios para medir el rendimiento y llevar a cabo el seguimiento de los servicios, incluyendo cuando sea de aplicación sus revisiones, indicadores clave de rendimiento y objetivos cuantitativos y cualitativos que permitan a la Entidad realizar un seguimiento efectivo de la calidad del servicio prestado.

Los ANS referidos en el apartado 1 serán objeto de seguimiento y evaluación a través de los Comités interinstitucionales establecidos en la normativa de funcionamiento de Iberpay, en los que tienen representación y participan activamente las Entidades usuarias. En caso de que la Entidad no se encuentre incorporada en dichos Comités, tendrá opción de consultar los indicadores resultantes de estos ANS en la sección de la web de Iberpay habilitada al efecto. Iberpay pondrá en conocimiento de la Entidad, con la mayor inmediatez posible, cualquier circunstancia que pueda repercutir de forma significativa en su capacidad para desempeñar con eficacia los Servicios con arreglo a los ANS acordados.

3. Iberpay facilitará informes adecuados y verificables sobre sus actividades y servicios a la Entidad, incluidos informes periódicos, informes de incidentes, informes operativos sobre los servicios que opera, sobre la seguridad de los Servicios TIC y sobre las medidas y pruebas relacionadas con la continuidad de sus actividades.

#### **SEXTA. SUBCONTRATACIÓN**

1. Iberpay asume la responsabilidad frente a la Entidad del cumplimiento de sus obligaciones contractuales derivadas de la presente Adenda, así como de los servicios prestados por sus proveedores para la prestación de Servicios TIC.
2. Iberpay se reserva el derecho de recurrir a terceros proveedores para subcontratar aquellas actividades relacionadas con el soporte tecnológico o servicios auxiliares que no sustenten funciones esenciales o importantes, sin la necesidad de aprobación individualizada por parte

de la Entidad, siempre que informe por escrito a la Entidad a través de los medios de comunicación disponibles. En este sentido, Iberpay podrá exigir al proveedor de Servicios de TIC que se especifiquen las normas de seguridad de las TIC.

No obstante lo anterior, si los proveedores prestan Servicios TIC que sustentan funciones esenciales o importantes, Iberpay informará por escrito de estos nuevos proveedores esenciales a la Entidad; así como también de cualquier cambio significativo introducido en los acuerdos de prestación de los servicios con un (1) mes de preaviso mínimo. Iberpay deberá facilitar a la Entidad, previa solicitud por escrito, de toda la información razonablemente necesaria para que esta pueda evaluar el riesgo derivado de la contratación del nuevo proveedor o del cambio en los acuerdos de prestación de servicios existentes.

La Entidad podrá oponerse a la contratación de un nuevo proveedor que sustente funciones esenciales o importantes, así como a los cambios significativos que hubiere lugar en el contrato de prestación de los servicios. En caso de oposición, la Entidad podrá ejercitar su derecho de terminación contractual en los términos expuestos en el apartado B) de la cláusula decimosegunda de la presente Adenda. En ningún caso la terminación contractual derivada de la aplicación de esta cláusula dará derecho a indemnización, penalización o compensación económica alguna a favor de Iberpay.

Si transcurrido el plazo, la Entidad no ejercita su derecho de oposición, Iberpay podrá implementar los cambios sustanciales que haya lugar en el acuerdo de prestación de servicios. Iberpay deberá evaluar, en el marco de su proceso de gestión de riesgos de terceros, todos los riesgos asociados a la ubicación de los subcontratistas actuales o potenciales que presten Servicios TIC que sustenten funciones esenciales o importantes, así como los riesgos derivados de la ubicación de su sociedad matriz y de la ubicación desde la que se preste el servicio TIC correspondiente.

Iberpay supervisará los Servicios TIC prestados por proveedores que sustenten funciones esenciales o importantes, a fin de garantizar el cumplimiento continuado de sus obligaciones contractuales con la Entidad.

A tal efecto, Iberpay se obliga a incluir en los contratos suscritos con sus proveedores esenciales:

- cláusulas que garanticen la existencia de planes de contingencia empresarial adecuados y niveles de servicio proporcionales a la criticidad de los servicios prestados.
- mecanismos de supervisión y control sobre los servicios prestados, conforme a lo previsto en el artículo 4.1.d del Reglamento Delegado (UE) 2025/532.
- las disposiciones necesarias para que los proveedores esenciales concedan a las autoridades competentes, de resolución y a las entidades financieras afectadas, los derechos de acceso, inspección y auditoría previstos en el artículo 30.3.e del Reglamento DORA y su normativa de desarrollo.
- las medidas técnicas y organizativas de seguridad comprendidas en el Marco de Control de seguridad, continuidad y ciberseguridad de Iberpay, incluidas las referenciadas en el

**Portal de Resiliencia Operativa**

Cuando Iberpay celebre acuerdos contractuales sobre el uso de Servicios TIC con un proveedor tercero esencial de Servicios TIC establecido en un tercer país, lo hará siempre en cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos de la Unión Europea y la aplicación efectiva del Derecho en ese tercer país. Circunstancia que Iberpay informará por escrito a la Entidad con tres (3) meses de preaviso mínimo. Queda excluida la contratación de servicios que impliquen cesión o tratamiento de datos fuera del Espacio Económico Europeo o de países que no ofrezcan un nivel de medidas de protección equiparables a las españolas.

Iberpay exigirá que en el contrato que formalice con sus proveedores esenciales se especifiquen las obligaciones de seguimiento y notificación de dicho proveedor con respecto al proveedor tercero de Servicios TIC, cuando así se acuerde con la Entidad..

Iberpay garantizará la continuidad de los Servicios TIC que sustenten funciones esenciales o importantes a lo largo de toda la cadena de proveedores incluso en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de un proveedor de servicios TIC, y especificará en los contratos las obligaciones de seguimiento y notificación aplicables.

La Entidad toma conocimiento y reconoce expresamente este modelo de gestión homogénea de proveedores de Iberpay, sin perjuicio del deber de transparencia de Iberpay respecto a los elementos subcontratados de relevancia.

#### **SÉPTIMA. ASISTENCIA EN CASO DE INCIDENTES Y NOTIFICACIÓN**

1. Iberpay notificará a la Entidad de forma inmediata y en cualquier caso no más tarde de cuatro (4) horas) desde que tenga conocimiento de cualquier incidente grave; y (ii) no más tarde de veinticuatro (24) horas desde que tenga conocimiento de cualquier otro incidente (no grave) relacionado con los Servicios TIC que tenga impacto relevante en la prestación de los servicios contratados, de conformidad con los protocolos de notificación, gestión y coordinación establecidos en el correspondiente **contrato de prestación de servicios** o, en su defecto, en el **Cuerpo normativo de Iberpay**, y en línea con los criterios regulatorios aplicables. La obligación de notificación alcanza a cualquier circunstancia que haga sospechar de manera fundada de la existencia de un incidente, no siendo necesario que el incidente se haya materializado o que haya existido un defecto adverso real.

En caso de que se produzca un incidente relacionado con los Servicios TIC que afecte o pueda afectar a los servicios prestados a la Entidad, Iberpay se compromete a prestar a esta la asistencia necesaria, diligente y proporcionada para la resolución, contención y mitigación del incidente, así como para la reanudación normal del servicio, de conformidad con los protocolos que sean de aplicación al servicio de que se trate.

.Esta asistencia será prestada sin coste adicional para la Entidad, siempre que se enmarque en los procedimientos y niveles de servicio estándares y homogéneos previamente definidos y aplicables de forma general a todas las Entidades usuarias.

En caso de que, por la naturaleza del incidente o por requerimientos específicos de la Entidad, fuera necesaria la prestación de servicios extraordinarios o fuera del alcance estándar del servicio contratado, Iberpay podrá aplicar a la Entidad los costes extraordinarios razonables incurridos y

justificados, conforme a una propuesta técnico-económica previamente informada y consensuada con la Entidad.

En todo caso, Iberpay actuará conforme a los principios de proporcionalidad, transparencia y colaboración, garantizando la continuidad del servicio y la estabilidad operativa del conjunto del sistema gestionado.

## **OCTAVA. CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SEGURIDAD**

1. Iberpay se compromete a garantizar la confidencialidad y un nivel de protección de la información y de los sistemas que la gestionan conforme al principio de proporcionalidad, incluidos los datos personales, financieros y operativos a los que tenga acceso, tratando en todo momento esta información exclusivamente para los fines derivados del cumplimiento de sus funciones.
2. Durante la vigencia del contrato, Iberpay se compromete a mantener una **Estrategia y Marco de Ciberresiliencia** que establezca las **medidas organizativas, técnicas y procedimentales** adecuadas para asegurar la disponibilidad, autenticidad, integridad y confidencialidad de la información, incluidos los datos personales. Las medidas de seguridad aplicables se informan en el Portal de Resiliencia Operativa de la web de Iberpay. Estas se aplicarán con carácter general a todos los Servicios TIC, cumpliendo con lo dispuesto en :
  - a) *Cyber Resilience Oversight Expectations* (CROE), del BCE, basadas en los PFMI y Guía de ciberresiliencia para FMI definidas por el CPMI-IOSCO en el Banco Internacional de Pagos (BIS);
  - b) Lo dispuesto en el Capítulo II del Reglamento DORA relativo a la gestión de riesgos; y
  - c) La normativa aplicable sobre protección de datos personales.

A efectos de garantizar la máxima transparencia, **Iberpay pondrá a disposición de la Entidad a través del Portal de Resiliencia Operativa en su web corporativa** una descripción actualizada de los mecanismos de control establecidos en su Estrategia y Marco de ciberresiliencia, evitando en todo caso la divulgación de información técnica sensible o procedimientos operativos cuya divulgación pudiera comprometer la seguridad de la infraestructura y los servicios prestados, a fin de proteger los intereses de la propia Entidad.

Asimismo, Iberpay se obliga a establecer las medidas de seguridad y controles apropiados, que aseguren la autenticidad, la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información de la Entidad y de sus redes y sistemas de información de conformidad con las CROE del BCE. Cuando corresponda, Iberpay participará en los **programas de formación y sensibilización** de la Entidad en materia de seguridad de los Servicios TIC y/o en las formaciones relacionadas con la resiliencia operativa digital. Si la Entidad solicita la participación de personal de Iberpay en estos programas de formación y si el tiempo de dedicación excede de los estándares normalmente aceptados en el mercado, las Partes pactarán previamente de buena fe una propuesta técnico-económica razonable y proporcional que especificará las condiciones para dicha participación, incluyendo, entre otros aspectos, la programación, el número de participantes de Iberpay y los cargos aplicables. No obstante, la Entidad tendrá en cuenta los programas de formación interna

equivalentes desarrollados por Iberpay en materia de seguridad y resiliencia, y podrá considerar que, en tales casos, no resulta necesaria la participación directa del personal de Iberpay en sus propios programas.

#### **NOVENA. CONTINUIDAD DE NEGOCIO Y RECUPERACIÓN EN CASO DE DESASTRE**

1. Iberpay reconoce y acepta que la continuidad de sus servicios puede tener carácter crítico para la Entidad, especialmente en caso de Desastre o Perturbación Significativa. Al efecto, Iberpay declara que dispone y se compromete a mantener en todo momento actualizados planes de contingencia y continuidad empresarial, incluidos planes de respuesta y recuperación frente a posibles escenarios disruptivos, así como políticas, herramientas y controles técnicos y medidas organizativas diseñadas para proporcionar un nivel adecuado de resiliencia, proporcional a la criticidad de los servicios prestados en consonancia con su marco regulador.

La estrategia de continuidad de Iberpay está alineada con estándares internacionales reconocidos, y es objeto de revisión periódica y validación recurrente mediante pruebas sobre su efectividad. Iberpay pondrá a disposición de la Entidad, previa solicitud, las conclusiones relevantes derivadas de dichas revisiones.

Iberpay, en el marco de su estrategia de continuidad llevará a cabo al menos una (1) vez al año pruebas de continuidad de negocio y recuperación, así como en el caso de que se produzca cualquier cambio sustancial en sus sistemas TIC que sustenten las funciones esenciales o importantes en las que se involucre a las Entidades usuarias de sus servicios, especialmente cuando se trate de escenarios sectoriales de impacto generalizado. Dichas pruebas incluirán simulaciones de contingencia, ejercicios de coordinación sectorial y validación conjunta de los procedimientos de actuación, con el fin de reforzar la capacidad de respuesta del ecosistema de pagos en su conjunto y garantizar una recuperación ordenada en caso de evento disruptivo. Iberpay pondrá a disposición de la Entidad, previa solicitud, los resultados y conclusiones relevantes de dichas pruebas, así como las medidas correctoras o de mejora derivadas de ellas.

#### **DÉCIMA. PRUEBAS DE RESILIENCIA OPERATIVA DIGITAL**

1. En relación con pruebas de penetración basadas en amenazas (*Threat-Led Penetration Testing* – TLPT) definidas en el Reglamento DORA, la Entidad reconoce estar informada de que Iberpay, en su condición de infraestructura crítica del mercado financiero español, está sometida a un **régimen específico de pruebas avanzadas de ciberresiliencia**, reconocido como equivalente a los exigidos en el Reglamento DORA, que incluye la planificación, ejecución, supervisión y validación de ejercicios de simulación de ataques basados en amenazas reales, conforme al marco regulatorio y técnico establecido por el Eurosistema (TIBER-EU), las directrices emitidas por las autoridades europeas competentes y la supervisión del Banco de España (TIBER-ES).
2. En cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 26 y 27 del Reglamento DORA, Iberpay se compromete a participar y cooperar en las pruebas de penetración basadas en amenazas que

determine la Entidad, si bien, *dada la condición de Iberpay como infraestructura crítica y proveedor compartido del sistema de pagos, las Partes reconocen que, con carácter preferente, dichas pruebas se realizarán en el marco de **ejercicios sectoriales o coordinados**. La Entidad priorizará las pruebas sectoriales coordinadas con todas o gran parte de las entidades interesadas de forma controlada y sin comprometer la seguridad y continuidad de los servicios prestados, siempre que ello resulte viable y no afecte al cumplimiento de sus obligaciones regulatorias.* En tales casos de pruebas particulares de la Entidad, Iberpay participaría en el marco de su compromiso con la mejora continua de la resiliencia del ecosistema financiero en su conjunto, reservándose el derecho de facturar económicamente a la Entidad los costes incurridos conforme a una propuesta técnico-económica previamente informada y consensuada por las Partes de buena fe, así como acotar el alcance y pruebas a realizar con el fin de garantizar la seguridad y continuidad de la plataforma y del sistema de pagos.

3. Iberpay pondrá a disposición de la Entidad, previa solicitud, los resultados y conclusiones relevantes de dichas pruebas.

#### **DECIMOPRIMERA. COOPERACIÓN AUTORIDADES COMPETENTES**

1. Iberpay cooperará de forma plena, continua y transparente con las autoridades competentes nacionales y europeas, incluidas las autoridades de resolución, conforme a las obligaciones legales y regulatorias que le son aplicables.
2. Esta cooperación incluye, entre otros aspectos, el suministro de información relevante, el acceso a documentación técnica, la interlocución con representantes designados por dichas autoridades, y la participación en procesos de supervisión, control, auditoría, inspección, pruebas de ciberresiliencia y cualquier otra actuación oficial.

#### **DECIMOSEGUNDA. TERMINACIÓN Y PLAN DE SALIDA**

1. Las condiciones aplicables a la terminación de los servicios, reversibilidad y portabilidad de datos o documentación técnica serán los establecidos en el correspondiente **contrato de prestación de servicios** o, en su defecto, en el **Cuerpo normativo de Iberpay**, que garantizando una transición ordenada, segura y equitativa, en el marco de sus funciones críticas y conforme a sus compromisos regulatorios que permita la continuidad operativa de los servicios y el cumplimiento de las obligaciones regulatorias de ambas Partes.

En cualquier caso, se contemplan las siguientes causas de terminación y resolución de los acuerdos contractuales, además de las ya previstas en los contratos afectados por esta Adenda:

- a) La terminación voluntaria de la Entidad al contrato de servicio en cualquier momento y sin necesidad de alegar causa alguna, previa comunicación escrita a Iberpay con una antelación de tres (3) meses naturales. La Entidad vendrá obligada a sufragar las cuotas correspondientes hasta la terminación del Servicio, respetando, en todo caso, los compromisos económicos de las Tarifas aprobadas por el Consejo de Administración de

Iberpay. La terminación anticipada y voluntaria de la Entidad no le asiste de ningún derecho al reembolso total o parcial de las cuotas satisfechas;

- b) La terminación contractual a instancias de la Entidad será con carácter inmediato en los supuestos planteados a continuación, sin perjuicio del plan ordenado de salida que se pacte entre las partes: (i). habiendo mostrado su oposición a la introducción de cambios sustanciales en los acuerdos de prestación de servicios con proveedores que sustenten funciones esenciales o importantes y habiendo solicitado modificar dichos acuerdos, Iberpay haya aplicado, no obstante, tales cambios sustanciales; (ii). que tales cambios sustanciales en los acuerdos con proveedores esenciales se hayan implementado antes de finalizar el plazo dispuesto de un (1) mes; y (iii). en los supuestos en que Iberpay contrate a un proveedor tercero un servicio TIC que sustente una función esencial o importante que no esté expresamente permitido subcontratar en virtud del presente acuerdo o de los contratos de Servicios TIC suscritos entre la Entidad e Iberpay.
  - c) La no renovación tácita anual del contrato de servicio, en su caso, previa comunicación escrita a Iberpay con una antelación de tres (3) meses naturales a la fecha de vencimiento;
  - d) De conformidad con el artículo 28.7 de DORA, las Partes podrán, indistintamente, resolver los contratos de servicios afectados por esta Adenda con carácter inmediato en el supuesto de que exista un incumplimiento importante por parte de la otra parte de las disposiciones legales o reglamentarias o de las cláusulas contractuales aplicables; circunstancias que revelen una posible alteración en el desempeño de las funciones contempladas en los contratos; pruebas de deficiencias de Iberpay en su gestión global de riesgo de los Servicios TIC o circunstancias que indiquen la incapacidad de la autoridad competente pertinente para supervisar eficazmente a la Entidad como resultado de las condiciones de los acuerdos contractuales o de circunstancias relacionadas con éstos.
2. Iberpay garantiza que, en caso de terminación de los acuerdos contractuales, interrupción de sus operaciones o cualquier otra circunstancia que afecte a la continuidad de los servicios:
- a) La Entidad mantendrá en todo momento la titularidad y control sobre los datos, documentación y materiales que haya proporcionado o se deriven de la prestación del servicio.
  - b) No se producirá pérdida, retención indebida ni inaccesibilidad de la información, dado que Iberpay no actúa como repositorio o custodio final de dichos datos.
  - c) Cualquier dato eventualmente disponible en los sistemas de Iberpay será eliminado de forma segura, sin que proceda su devolución, al no haber almacenamiento estructurado de carácter permanente.
  - d) Esta cláusula se entiende sin perjuicio del cumplimiento por parte de Iberpay de sus obligaciones regulatorias y de supervisión en materia de trazabilidad, integridad operativa y conservación de registros, conforme al marco legal y técnico aplicable.

Iberpay mantendrá el servicio en pleno funcionamiento durante el período de tiempo que decida la Entidad con un plazo máximo de doce (12) meses, en los supuestos de terminación contractual y/o estrategias de salida, de forma que se garantice: (i). la migración ordenada a otro proveedor

de Servicios TIC; (ii). o la adopción de soluciones internas coherentes con la complejidad del servicio prestado. En todo caso, en dicho período de transición, el contrato seguirá vigente, y la Entidad abonará a Iberpay la remuneración que venía siendo satisfecha con carácter previo a la terminación por la prestación de aquellos Servicios cuya continuidad se solicite.

### **DECIMOTERCERA. DERECHOS DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN**

1. En cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 28.6 y 30.3.e del Reglamento DORA, la Entidad y las autoridades competentes y de resolución, incluidas las personas designadas por ellas, tendrán derechos ilimitados de acceso, inspección y auditoría sobre los Servicios TIC prestados por Iberpay que sustenten funciones esenciales o importantes, así como el derecho a obtener copia de la documentación pertinente *in situ*, siempre que dicha documentación sea esencial para las operaciones del proveedor y se respeten estrictamente las condiciones de confidencialidad y seguridad establecidas por Iberpay y los supervisores.

Las Partes reconocen que Iberpay, como infraestructura crítica del sistema financiero español, está sujeta a la supervisión continua por el Banco de España y que se realizan evaluaciones y auditorías independientes periódicas en materia de resiliencia operativa.

A tal efecto, el ejercicio de los derechos referidos en el punto 1 anterior:

- i. Se circunscribirá al ámbito de los Servicios TIC esenciales o importantes contratados y a los aspectos relacionados con la resiliencia operativa digital;
- ii. Podrá realizarse como máximo una vez al año, salvo que concurren circunstancias excepcionales, debidamente justificadas, que aconsejen acortar el periodo indicado. En el caso de que varias entidades soliciten auditorías en un mismo período, se coordinará una única auditoría conjunta bajo la supervisión de la Comisión de Auditoría y Riesgos de Iberpay, para evitar duplicidades y garantizar la eficiencia del proceso. En ningún caso dicha coordinación limitará el derecho de la Entidad a realizar auditorías por requerimiento de las autoridades competentes;
- iii. Requerirá un preaviso mínimo de tres (3) meses, salvo en casos de urgencia debidamente justificada o requerimiento del supervisor;
- iv. Se podrá realizar *in situ*, en entornos controlados, sin que se permita la reproducción total o parcial de documentación no clasificada como pública, salvo autorización expresa de Iberpay;
- v. Se llevará a cabo en horario laboral, salvo en casos de urgencia o requerimiento del supervisor, sin interferir en la operativa crítica, y por auditores cualificados, con experiencia acreditada en auditoría de sistemas TIC y, en su caso, habilitación HPS emitida por el Ministerio del Interior, para el manejo de información clasificada, o mediante mecanismos alternativos de revisión segura; y
- vi. Se realizará de forma proporcionada, coordinada y bajo condiciones que garanticen la seguridad, confidencialidad y estabilidad operativa;

Únicamente se aceptarán auditorías que utilicen metodologías estandarizadas y reconocidas internacionalmente. No se atenderán solicitudes basadas en cuestionarios,

formularios o listas de preguntas particulares no estandarizadas, salvo por requerimiento de las autoridades competentes y así se justifique.

Preferentemente, y como alternativa razonable al ejercicio directo del derecho particular de auditoría de la Entidad, Iberpay facilitará niveles de garantía equivalente ante la potencial afectación de los derechos de otros clientes:

- vii. Auditorías conjuntas sectoriales previamente acordadas;
- viii. Certificaciones externas o informes de auditoría independientes realizados por terceros acreditados; y/o
- ix. Supervisión continua por parte del Banco de España.

En caso de que la Entidad requiera medidas adicionales de transparencia, podrá solicitarlo a la Comisión de Auditoría y Riesgos de Iberpay, que evaluará su viabilidad en función de la proporcionalidad, criticidad del servicio y protección de la infraestructura.

Las Partes se obligan a colaborar de buena fe para garantizar un equilibrio entre la supervisión efectiva y la protección operativa, sin que el ejercicio de estos derechos pueda comprometer las obligaciones regulatorias ni la seguridad o continuidad de los servicios prestados por Iberpay.

#### **DECIMOCUARTA. INTERPRETACIÓN, LEY APLICABLE Y SUMISIÓN**

El contenido y la interpretación de la Adenda prevalecerá en todo aquello que contradiga lo dispuesto en el Contrato de prestación del servicio o en el Cuerpo Normativo del Servicio, permaneciendo de aplicación el resto de su clausulado que no genere contradicción con esta Adenda.

La Adenda está sujeta a Ley española y todas las cuestiones litigiosas que se planteen entre las Partes se someten a los Juzgados y Tribunales de Madrid capital.

Y, en prueba de conformidad con cuanto antecede, las Partes firman esta Adenda **[en dos originales]**<sup>1</sup> a un solo efecto, en el lugar y fecha señalados en el encabezamiento del presente documento.

**[ENTIDAD]**

**Sociedad Española de Sistemas de Pago, S.A.**

Fdo.: D. [NOMBRE Y APELLIDOS] (p.p.)

Fdo.: D. [NOMBRE Y APELLIDOS] (p.p.)

Fdo.: D. [NOMBRE Y APELLIDOS] (p.p.)

---

<sup>1</sup> **NOTA:** este clausulado aplica sólo si las firmas son manuscritas. De lo contrario si se usa firma electrónica cualificada por proveedor de confianza, se deberá eliminar la parte entre corchetes [ ...].

## ANEXO I SERVICIOS TIC PRESTADOS POR IBERPAY

<b>Subsistemas SNCE / Servicios (Pagos)</b>
Subsistemas Legacy (traspasos de fondos y planes; cheques; efectos; operaciones diversas, e; información complementaria)
Transferencias
Adeudos
Pasarela de Iberpay con STEP2 de EBA Clearing
Transferencias inmediatas
Pasarela de Iberpay con RT1 de EBA Clearing
Servicio Request To Pay (RTP)
Liquidación de la operativa de Tarjetas
<b>Servicios</b>
Valitic (servicio de titularidad de verificación de la titularidad de cuentas)
Traslado de cuentas
Payguard (servicio de prevención del fraude)
Oficinas bancarias
Remesas
Verification of Payee (VoP)
Pasarela de Iberpay con TIPS del BCE
Pasarela de Iberpay con R2P de EBA Clearing
<b>Otros servicios</b>
CICLOM Open APIs
Conversor XML
IBAN-file