

CONTRAT DE TRAITEMENT DE DONNEES
DANS LE CADRE DES PRESTATIONS DE SUPPORT ET MAINTENANCE LOGICIEL
(ci-après le « CTD »)

Le présent CTD définit les conditions générales de traitement des Données à caractère personnel qui s'appliquent dans le cadre du Contrat : le Client est Responsable du traitement et KEYRUS est Sous-traitant.

Le CTD entre en vigueur à compter de la date d'effet du Contrat et restera en vigueur tant qu'un Contrat lie les Parties.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de Données à caractère personnel notamment le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après le « RGPD ») ainsi que toute réglementation nationale applicable (ci-après la « Réglementation »).

ARTICLE 1. DEFINITIONS

Tous les termes du CTD avec une lettre majuscule sont définis comme suit :

« Client » désigne le client ayant signé un Contrat avec KEYRUS.

« Contrat » désigne tout document contractuel conclu entre les parties concernant les services de maintenance et de support sur des logiciels acquis par le Client, notamment :

- un contrat autonome ;
- un contrat-cadre ;
- un contrat d'exécution ou d'application ; ou
- des conditions générales ;
- un bon de commande ou une commande.

« Données à caractère personnel » ou « Données » désignent toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « Personne concernée »); est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

« Données sensibles » désignent les Données à caractère personnel révélant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que le traitement des données génétiques, des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique, ainsi que les données à caractère personnel relatives aux condamnations pénales, aux infractions ou aux mesures de sûreté.

« Responsable du traitement » désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement; lorsque les finalités et les moyens de ce traitement sont déterminés par le droit de l'Union ou le droit d'un État membre, le responsable du traitement peut être désigné ou les critères spécifiques applicables à sa désignation peuvent être prévus par le droit de l'Union ou par le droit d'un État membre.

« Responsables conjoints du traitement » désignent deux responsables du traitement ou plus qui déterminent conjointement les finalités et les moyens du traitement.

«Sous-traitant» désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des Données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement.

«Traitement» désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des Données ou des ensembles de Données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

« Violation de Données » désigne une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles Données.

ARTICLE 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels formant le CTD sont par ordre de priorité décroissante :

- Les présentes conditions ;
- L(es) annexe(s)

En cas de contradiction entre une et/ou plusieurs dispositions figurant dans des documents différents, le document de rang supérieur prévaudra, sauf en ce qui concerne l'Annexe 3 « Clauses contractuelles types » dont les dispositions prévalent sur les dispositions du CTD. En cas de contradiction entre une et/ou plusieurs dispositions figurant dans un document de même rang, le document le plus récent prévaudra.

Par ailleurs, il est expressément convenu entre les parties que le présent CTD forme l'intégralité des documents contractuels entre les parties concernant la protection des Données. Les dispositions du CTD remplacent toutes dispositions du Contrat portant sur la protection des Données. Seul un avenant convenu d'un commun accord entre les parties peut modifier le CTD.

Le CTD peut être modifié par KEYRUS à tout moment, afin de tenir compte notamment des recommandations de la CNIL, des évolutions relatives à la loi, de la jurisprudence, des techniques informatiques et plus généralement en fonction de toute évolution des technologies de l'information et de la communication. KEYRUS informera le Client par tout moyen de la modification du CTD.

ARTICLE 3. TRAITEMENT DES DONNEES

KEYRUS s'engage à traiter les Données conformément aux instructions écrites du Client. Le Client s'engage à (i) fournir à KEYRUS les informations qui lui sont nécessaires afin de respecter la Réglementation, à (ii) documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des Données par KEYRUS, à (iii) s'assurer que KEYRUS n'aura pas accès pendant toute la durée définie à l'Annexe 1 « Description du traitement de Données » du présent CTD à des Données à caractère personnel autres que celles visées dans ladite annexe, et à (iv) s'assurer que KEYRUS n'aura accès à aucun moment pendant toute la durée du traitement telle que définie à l'Annexe 1 « Description du traitement de Données » du présent CTD à des Données sensibles.

Dans l'hypothèse où le Traitement venait à être modifié (durée, finalité, type de Données, ...), le Client s'engage à en informer KEYRUS et les Parties signeront d'un commun accord un avenant au CTD. Si le Traitement venait à évoluer sans que ladite évolution ne soit ratifiée par un avenant, quel qu'en soit la cause, seule la responsabilité du Client pourrait être retenue en cas de non-respect de la Réglementation.

KEYRUS se réserve le droit d'informer le Client si une instruction constitue selon elle une Violation de la Réglementation. Si le Client décide de tout de même poursuivre un tel Traitement de Données, seule la responsabilité du Client pourra être recherchée en cas de non-respect de la Réglementation et/ou de Violation de Données et KEYRUS sera en droit de résilier le Contrat concerné de plein droit, sans pénalité, ni remboursement du Client ou autres frais, par l'envoi d'un courrier recommandé avec avis de réception.

Si le Client a un ou plusieurs Responsables conjoints du traitement, il s'engage à lui ou leur faire respecter les mêmes obligations que celles contenues dans le présent CTD. Il est solidairement responsable des Responsables conjoints en cas de Violation du présent CTD et/ou de la Réglementation.

KEYRUS, compte tenu de la nature des prestations objet du Contrat, n'a accès aux Données à caractère personnel du Client que pour les besoins de réalisation de sa mission et les utilise en l'état telles que communiquées par le Client.

En conséquence et pour répondre aux dispositions de l'article 28 du RGPD, il est convenu entre les Parties que KEYRUS apportera son support au Client pour le respect des articles 32 à 36 du RGPD dans les conditions suivantes :

- ❖ KEYRUS respectera les mesures de sécurité visées au présent CTD.
- ❖ Les obligations de disponibilité des Données et de résilience des systèmes sont assurées par le Client.
- ❖ En cas d'analyse d'impact relative à la protection des Données à caractère personnel (PIA) du Client ou en cas de consultation préalable de l'autorité de contrôle, menée par le Client au cours du Contrat, le support de KEYRUS dans ce cadre se limitera à la fourniture des informations nécessaires relatives au(x) traitement(s) que KEYRUS effectue pour le compte du Client dans le cadre du Contrat.

Les Parties peuvent toutefois convenir dans le Contrat de prestations additionnelles d'accompagnement (élaboration d'un PIA, anonymisation, ...) qui seront fournies conformément audit Contrat et par dérogation à cet article.

ARTICLE 4. SECURITE ET CONFIDENTIALITE

Les Parties s'engagent à garder confidentielles les Données à caractère personnel, y compris en veillant à ce que leur personnel en lien avec le Traitement respecte cette obligation, ainsi que ses éventuels sous-traitants.

KEYRUS s'engage à respecter les mesures techniques et organisationnelles définies d'un commun accord entre les Parties conformément à l'article 32 du RGPD afin de garantir la sécurité et la confidentialité des Données. Les mesures techniques et organisationnelles sont définies sur la plate-forme client à l'adresse <https://keyruscustomersupport.zendesk.com/hc/fr/articles/360010976399-Annexe-mesures-techniques-et-organisationnelles>. Les mesures techniques et organisationnelles peuvent également être communiquées au Client dans les meilleurs délais suite à l'envoi d'une demande en ce sens par courriel envoyé au DPO de KEYRUS.

KEYRUS pourra être amenée, à tout moment, à modifier les mesures techniques et organisationnelles définies, sans préavis tant que le niveau de sécurité est comparable.

Compte tenu des Données à caractère personnel concernées et du traitement qui en est fait par KEYRUS, le Client reconnaît que ces mesures de sécurité permettent de préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité de ses Données à caractère personnel et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés, conformément à la réglementation applicable.

Le Client ne communique à KEYRUS que les Données à caractère personnel strictement nécessaires à la finalité du Traitement, conformément au principe de minimisation des Données.

Le Client s'engage, en fonction de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du Traitement ainsi que des risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes physiques, et également en fonction des prestations effectuées par KEYRUS, à pseudonymiser ou chiffrer les Données à caractère personnel, le cas échéant, sans que cela n'affecte les prestations réalisées par KEYRUS et/ou à ne communiquer que des données tests, non réelles, et ce dans toute la mesure du possible.

Sauf si les Parties le prévoient autrement par le Contrat, le Client s'engage à effectuer des sauvegardes régulières des Données à caractère personnel, afin de garantir la disponibilité et l'accès à tout moment auxdites Données dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique et qu'en cas de perte des Données à caractère personnel ces dernières puissent être restaurées sans frais supplémentaires pour KEYRUS.

Lorsque le personnel de KEYRUS est amené à accéder aux systèmes et données du Client, afin de pouvoir effectuer ses prestations, le Client s'engage à communiquer ses mesures techniques et organisationnelles. En l'absence de communication, seules les mesures techniques et organisationnelles du présent CTD seront respectées par le personnel de KEYRUS.

ARTICLE 5. VIOLATION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

KEYRUS notifiera au Client toute Violation de Données dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance, étant précisé que le Client est seul responsable de la notification éventuellement nécessaire auprès de l'autorité de contrôle compétente et/ou des personnes concernées.

La notification sera envoyée par courriel au Client.

ARTICLE 6. SOUS-TRAITANCE

KEYRUS peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le Sous-traitant ultérieur ») pour réaliser une partie des prestations qui lui sont confiées, lequel pourrait avoir accès aux Données. Le Client accepte que KEYRUS sous-traite tout ou partie du Traitement de Données qui lui est confié. Dans ce cas, KEYRUS s'assurera que les obligations en matière de protection de Données en vigueur seront imposées à ce sous-traitant.

La signature du présent CTD vaut autorisation écrite générale de sous-traitance. Le Client est informé qu'il peut y avoir l'ajout ou le changement de sous-traitant au cours du Contrat. KEYRUS informera le Client, qui ne pourra s'opposer à cette nouvelle sous-traitance que pour justes motifs dans un délai de cinq (5) jours ouvrés après avoir eu l'information.

La liste des sous-traitants est annexée au CTD. Le Client peut demander à tout moment la liste des sous-traitants ultérieurs à KEYRUS, qui la lui fournira dans les meilleurs délais à réception de la demande.

ARTICLE 7. AUDIT & INSPECTION

KEYRUS permet au Client de mener, au maximum une (1) fois par an et aux frais du Client, un audit sur l'exécution du Traitement et le respect des obligations imposées par le présent CTD, par des auditeurs faisant partie du personnel du Client ou des auditeurs tiers, sous réserve de l'obligation relative au secret professionnel et sous réserve du fait que les auditeurs ne soient pas des concurrents de KEYRUS.

En cas d'inspection, KEYRUS autorisera toute autorité administrative de contrôle à (i) inspecter toute installation où les services sont exécutés; (ii) surveiller et / ou auditer la conduite des services ou (iii) inspecter, auditer et / ou copier tous les documents, documents sources, produits de travail et licences requises, certificats et accréditations. KEYRUS veillera à ce que ses employés coopèrent avec l'autorité administrative de contrôle et fournira à l'autorité un accès rapide aux documents et installations demandés. Si possible, KEYRUS informera le Client des inspections directement liées au Client. Si ceci est autorisé par l'autorité de contrôle, le Client aura le droit d'assister à toute inspection directement liée aux activités / services du Client contractés. Le Client informera KEYRUS d'une inspection ayant un impact sur KEYRUS dans les deux (2) jours ouvrables. Les détails de l'inspection doivent être communiqués à temps par les deux parties pour assurer une bonne organisation de l'inspection.

Le Client informera KEYRUS de la réalisation de l'audit un (1) mois avant la réalisation de celui-ci. La notification d'information (i) délimitera le périmètre de l'audit, (ii) indiquera le planning de l'audit et (iii) indiquera le nom et les coordonnées de l'auditeur.

Les procédures d'accès aux locaux et système d'information seront communiquées par KEYRUS au Client qui devra les respecter et les faire respecter à l'auditeur, de même que les politiques internes notamment de sécurité de KEYRUS.

Le rapport d'audit sera adressé gratuitement à KEYRUS et ce dernier sera en droit de le contester.

Dans le cas où le rapport d'audit met en évidence des manquements dans l'exécution du CTD par KEYRUS, les Parties se rencontreront afin d'élaborer un plan d'action à mettre en œuvre.

L'audit devra, dans la mesure du possible, ne pas perturber l'activité de KEYRUS, ni celle de ses sous-traitants ultérieurs. Dans l'hypothèse où l'activité de KEYRUS serait perturbée, les Parties se rencontreront pour discuter desdites conséquences et prendre toutes les mesures notamment réparatrices qu'elles jugeront nécessaires.

Dans tous les cas, le Client devra rembourser à KEYRUS le temps qu'elle a consacré à cet audit ou le temps consacré par ses Sous-traitants ultérieurs selon les tarifs KEYRUS en vigueur, lesquels pourront être mis à la disposition du Client à sa demande.

L'audit et le rapport d'audit sont confidentiels.

Les modalités d'audit susmentionnées sont applicables aux Clauses contractuelles types annexées.

ARTICLE 8. TRANSFERT DE DONNEES DANS UN PAYS TIERS

Le Client accepte que les Données traitées par KEYRUS puissent être transférées en dehors de l'Union Européenne dans un pays tiers. KEYRUS informera le Client et, le cas échéant, effectuera au nom et pour le compte du Client toute formalité imposée par la Réglementation et notamment signera des clauses contractuelles types, au nom et pour le compte du Client qui lui donne mandat pour le faire.

Si KEYRUS est tenue de procéder au transfert de Données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel elle serait soumise, dans ce cas, elle informe le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information.

Les Parties s'engagent également à documenter ce transfert et, si demande en est faite, à être en mesure de communiquer les informations permettant de prouver le respect des obligations légales et réglementaires de ce transfert à la Personne concernée.

ARTICLE 9. PERSONNES CONCERNEES

Le Client s'engage à respecter les droits des personnes concernées dont les Données à caractère personnel sont transmises à KEYRUS.

Sauf disposition contraire prévue dans le Contrat, l'information et le consentement de la Personne concernée doivent être recueillis par le Client, en tant que Responsable de traitement. Ceci est également applicable aux dispositions de la clause 4 (f) de l'Annexe 3 « Clauses contractuelles types » du CTD.

Conformément à la Réglementation en vigueur, les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, d'effacement et le cas échéant, de limitation du traitement et de portabilité de leurs Données à caractère personnel.

Les demandes des personnes concernées souhaitant exercer les droits qui leur sont octroyés par la Réglementation seront exclusivement suivies et gérées par le Client.

En fonction de la nature du Traitement et dans la mesure du possible, KEYRUS peut aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes des Personnes concernées. L'aide fournie par KEYRUS ne doit pas avoir d'impact sur son activité ou les prestations qu'elle fait pour le Client. En tout état de cause, ladite réalisation de l'assistance au Client par KEYRUS donnera lieu à une Prestation complémentaire et donc à une commande complémentaire ou un avenant au Contrat principal.

ARTICLE 10. COOPÉRATION

Le Client devra coopérer à la demande de KEYRUS avec les autorités de Contrôle, et inversement.

Si un tribunal ou une Autorité de Contrôle intente une action à l'encontre d'une Partie, l'autre Partie s'engage à coopérer loyalement et avec diligence pour assister ladite Partie dans le cadre de cette action dans la mesure où cette dernière en ferait la demande.

ARTICLE 11. FIN DU TRAITEMENT

Au terme de la durée du Traitement définie dans l'Annexe 1 « Description du traitement de Données » du CTD, à défaut de dispositions spécifiques dans le Contrat, le Client notifiera à KEYRUS sa volonté, de supprimer ou de lui renvoyer, dans le format où elles existent à cette date, toutes les Données à caractère personnel détenues par KEYRUS. Les Parties peuvent également convenir dans le Contrat de modalités visant à prévoir que KEYRUS renverra lesdites Données à un autre sous-traitant (au sens de la Réglementation) désigné par le Client.

En l'absence de consigne du Client quant au sort des Données à la fin du Traitement, KEYRUS détruira toutes les Données en sa possession dans les meilleurs délais, à moins que le droit de l'Union ou le droit de l'État membre n'exige la conservation desdites Données.

ANNEXE 1 : DESCRIPTION DU TRAITEMENT DE DONNEES

Délégué à la protection des Données personnelles (DPD ou DPO) de KEYRUS :

Nom: BERRUET
Prénom: Aéla
Coordonnées: Keyrus.DataProtection@keyrus.com

KEYRUS est autorisée à traiter pour le compte du CLIENT les Données nécessaires pour fournir des prestations de support et maintenance sur des logiciels acquis par le CLIENT, dont les modalités sont définies entre les Parties par Contrat séparé.

La durée du Traitement est la durée de fourniture des prestations de support et maintenance susvisées.

La nature des opérations réalisées sur les Données est :

- Collecte
- Enregistrement
- Organisation
- Structuration
- Conservation
- Adaptation ou modification
- Extraction
- Consultation
- Utilisation
- Communication par transmission
- Diffusion ou toute autre forme de mise à disposition
- Effacement

Les finalités du Traitement sont :

- Création et habilitation de comptes d'accès Solman et/ou Zendesk
- Fourniture des Prestations de maintenance et support telles que définies dans le Contrat

Les Données traitées sont :

- Données d'identification (nom, prénom, email, téléphone)
- Vie professionnelle (nom de la société, poste)
- Données de connexion (adresse IP, logs, identifiants de terminaux, identifiants de connexion, informations d'horodatage)
- Données de localisation
- Données Internet (cookies, traceurs, données de navigation, mesures d'audience...) à travers les outils
- Données communiquées par le Client dans le cadre des prestations de support et de maintenance

Aucune Données sensibles ne sera communiquée par le CLIENT à KEYRUS.

Les catégories de Personnes concernées sont :

- Clients
- Collaborateurs
- Partenaires
- Sous-traitants
- toute autre personne physique dont les Données sont communiquées par le Client dans le cadre des prestations de support et de maintenance

Pour les besoins de fourniture des prestations de support et maintenance susvisées, le CLIENT autorise expressément KEYRUS à :

- Sous-traiter tout ou partie du Traitement objet des présentes, en particulier à la société KEYRUS (MAURITIUS) LTD, enregistrée à l'île Maurice sous le numéro 49376, et ce pendant toute la durée du Traitement décrit ci-dessus et aux Sous-traitants listés à l'Annexe 2 « Sous-traitants » ;

et

- transférer les Données objet du présent Traitement en dehors de l'Union Européenne et ce pour toute la durée du Traitement décrit ci-dessus, et à signer les clauses contractuelles type de la Commission Européennes au nom et pour le compte du CLIENT qui lui donne mandat pour le faire ou accepter au nom et pour le compte du CLIENT toutes autres garanties appropriées conformément au RGPD lorsque le pays d'importation des Données n'a pas fait l'objet d'une décision d'adéquation. Ce transfert de données est considéré également comme une instruction conformément à la clause 5 (a) de l'Annexe 3 « Clauses contractuelles types ».

ANNEXE 2 : SOUS-TRAITANTS

Pour nos clients nécessitant le « Support SAP » :

Nom du Sous-Traitant	Description	Lien GDPR
Solman	Solution Manager – Plateforme de ticketing de SAP	https://www.sap.com/about/trust-center/data-privacy.html#gdpr

Cas particulier : dans le cas, où Solman (Support SAP Uniquement) n'est plus accessible et/ou fonctionnel, Zendesk peut être utilisé comme « back-up » de Solman en attendant le rétablissement de ce dernier.

Pour nos clients nécessitant tout autre Support :

Nom du Sous-Traitant	Description	Lien GDPR
ZenDesk	Plateforme de ticketing	https://www.zendesk.co.uk/company/customers-partners/privacy-and-data-protection/#gdpr-sub
Intégra	Hébergeur de sites internet – Integra héberge la plateforme Support Keyrus (Front de Zendesk)	https://www.itsintegra.com/its-integra/nos-engagements/

ANNEXE 3 : CLAUSES CONTRACTUELLES TYPES (SOUS-TRAITANTS)

Aux fins de respecter l'article 26, paragraphe 2 de la directive 95/46/CE pour le transfert des données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers qui n'assurent pas un niveau adéquat de protection des données

Nom de l'organisation exportant les données :

La société **KEYRUS**, société anonyme au capital de 4.319.467,50 Euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre, sous le numéro B 400 149 647, dont le siège social est situé au 155 rue Anatole France, 92300 Levallois Perret, France, représentée par Madame Rébecca MEIMOUN, en qualité de Directrice Juridique, dûment habilitée à la signature des présentes,

Keyrus agit au nom et pour le compte du Client.

Courrier électronique: Keyrus.DataProtection@keyrus.com

(ci-après dénommée l'« **exportateur de données** »)

d'une part,

Nom de l'organisation important les données :

La société **Keyrus (Mauritius) Ltd**, immatriculée sous le numéro 49376, dont le siège social est situé au 5^e de l'Immeuble Mascareignes, Avenue Saint Jean, 72350 Quatre Bornes, Maurice, représentée par Monsieur Nicolas SOBRIDO, en qualité de Country manager, dûment habilité aux fins des présentes,

Téléphone : +230 4271132

Courrier électronique: nicolas.sobrido@keyrus.com

(ci-après dénommée l'« **importateur de données** »)

d'autre part.

Ci-après dénommés individuellement une « **partie** » et collectivement les « **parties** ».

Les parties ont convenu des clauses contractuelles suivantes (ci-après dénommées « **les clauses** ») afin d'offrir des garanties adéquates concernant la protection de la vie privée et des libertés et droits fondamentaux des personnes lors du transfert, par l'exportateur de données vers l'importateur de données, des données à caractère personnel visées à l'appendice ci-dessous.

Clause première - Définitions

Au sens des clauses:

- a) «données à caractère personnel», «catégories particulières de données», «traiter/traitement», «responsable du traitement», «sous-traitant», «personne concernée» et «autorité de contrôle» ont la même signification que dans la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ¹;
- b) l'«exportateur de données» est le responsable du traitement qui transfère les données à caractère personnel;
- c) l'«importateur de données» est le sous-traitant qui accepte de recevoir de l'exportateur de données des données à caractère personnel destinées à être traitées pour le compte de ce dernier après le transfert conformément à ses instructions et aux termes des présentes clauses et qui n'est pas soumis au mécanisme d'un pays tiers assurant une protection adéquate au sens de l'article 25, paragraphe 1, de la directive 95/46/CE;
- d) le «sous-traitant ultérieur» est le sous-traitant engagé par l'importateur de données ou par tout autre sous-traitant ultérieur de celui-ci, qui accepte de recevoir de l'importateur de données ou de tout autre sous-traitant ultérieur de celui-ci des données à caractère personnel exclusivement destinées à des activités de traitement à effectuer pour le compte de l'exportateur de données après le transfert conformément aux instructions de ce dernier, aux conditions énoncées dans les présentes clauses et selon les termes du contrat de sous-traitance écrit;
- e) le «droit applicable à la protection des données» est la législation protégeant les libertés et les droits fondamentaux des personnes, notamment le droit à la vie privée à l'égard du traitement des données à caractère personnel, et s'appliquant à un responsable du traitement dans l'État membre où l'exportateur de données est établi;
- f) les «mesures techniques et d'organisation liées à la sécurité» sont les mesures destinées à protéger les données à caractère personnel contre une destruction fortuite ou illicite, une perte fortuite, une altération, une divulgation ou un accès non autorisé, notamment lorsque le traitement suppose la transmission de données par réseau, et contre toute autre forme illicite de traitement.

Clause 2- Détails du transfert

Les détails du transfert et, notamment, le cas échéant, les catégories particulières de données à caractère personnel, sont spécifiés dans l'appendice 1 qui fait partie intégrante des présentes clauses.

Clause 3- Clause du tiers bénéficiaire

1. La personne concernée peut faire appliquer contre l'exportateur de données la présente clause, ainsi que la clause 4, points b) à i), la clause 5, points a) à e) et points g) à j), la clause 6, paragraphes 1 et 2, la clause 7, la clause 8, paragraphe 2, et les clauses 9 à 12 en tant que tiers bénéficiaire.
2. La personne concernée peut faire appliquer contre l'importateur de données la présente clause, ainsi que la clause 5, points a) à e) et g), la clause 6, la clause 7, la clause 8, paragraphe 2, et les clauses 9 à 12 dans les cas où l'exportateur de données a matériellement disparu ou a cessé d'exister en droit, à moins que l'ensemble de ses obligations juridiques n'ait été transféré, par contrat ou par effet de la loi, à l'entité qui lui succède, à laquelle reviennent par conséquent les droits et les obligations de l'exportateur de données, et contre laquelle la personne concernée peut donc faire appliquer lesdites clauses.
3. La personne concernée peut faire appliquer contre le sous-traitant ultérieur la présente clause, ainsi que la clause 5, points a) à e) et g), la clause 6, la clause 7, la clause 8, paragraphe 2, et les clauses 9 à 12, mais uniquement dans les cas où l'exportateur de données et l'importateur de données ont matériellement disparu, ont cessé d'exister en droit ou sont devenus insolubles, à moins que l'ensemble des obligations juridiques de l'exportateur de données n'ait été transféré, par contrat ou par effet de la loi, au successeur légal, auquel

¹ Les parties peuvent reprendre, dans la présente clause, les définitions et les significations de la directive 95/46/CE si elles estiment qu'il est préférable que le contrat soit autonome.

reviennent par conséquent les droits et les obligations de l'exportateur de données, et contre lequel la personne concernée peut donc faire appliquer lesdites clauses. Cette responsabilité civile du sous-traitant ultérieur doit être limitée à ses propres activités de traitement conformément aux présentes clauses.

4. Les parties ne s'opposent pas à ce que la personne concernée soit représentée par une association ou un autre organisme si elle en exprime le souhait et si le droit national l'autorise.

Clause 4 - Obligations de l'exportateur de données

L'exportateur de données accepte et garantit ce qui suit:

- a) le traitement, y compris le transfert proprement dit des données à caractère personnel, a été et continuera d'être effectué conformément aux dispositions pertinentes du droit applicable à la protection des données (et, le cas échéant, a été notifié aux autorités compétentes de l'État membre dans lequel l'exportateur de données est établi) et n'enfreint pas les dispositions pertinentes dudit État;
- b) il a chargé, et chargera pendant toute la durée des services de traitement de données à caractère personnel, l'importateur de données de traiter les données à caractère personnel transférées pour le compte exclusif de l'exportateur de données et conformément au droit applicable à la protection des données et aux présentes clauses;
- c) l'importateur de données offrira suffisamment de garanties en ce qui concerne les mesures techniques et d'organisation liées à la sécurité spécifiées dans l'appendice 2 du présent contrat;
- d) après l'évaluation des exigences du droit applicable à la protection des données, les mesures de sécurité sont adéquates pour protéger les données à caractère personnel contre une destruction fortuite ou illicite, une perte fortuite, une altération, une divulgation ou un accès non autorisé, notamment lorsque le traitement suppose la transmission de données par réseau, et contre toute autre forme illicite de traitement et elles assurent un niveau de sécurité adapté aux risques liés au traitement et à la nature des données à protéger, eu égard au niveau technologique et au coût de mise en œuvre;
- e) il veillera au respect des mesures de sécurité;
- f) si le transfert porte sur des catégories particulières de données, la personne concernée a été informée ou sera informée avant le transfert ou dès que possible après le transfert que ses données pourraient être transmises à un pays tiers n'offrant pas un niveau de protection adéquat au sens de la directive 95/46/CE;
- g) il transmettra toute notification reçue de l'importateur de données ou de tout sous-traitant ultérieur conformément à la clause 5, point b), et à la clause 8, paragraphe 3), à l'autorité de contrôle de la protection des données s'il décide de poursuivre le transfert ou de lever sa suspension;
- h) il mettra à la disposition des personnes concernées, si elles le demandent, une copie des présentes clauses, à l'exception de l'appendice 2, et une description sommaire des mesures de sécurité, ainsi qu'une copie de tout contrat de sous-traitance ultérieure ayant été conclu conformément aux présentes clauses, à moins que les clauses ou le contrat ne contiennent des informations commerciales, auquel cas il pourra retirer ces informations;
- i) en cas de sous-traitance ultérieure, l'activité de traitement est effectuée conformément à la clause 11 par un sous-traitant ultérieur offrant au moins le même niveau de protection des données à caractère personnel et des droits de la personne concernée que l'importateur de données conformément aux présentes clauses; et
- j) il veillera au respect de la clause 4, points a) à i).

Clause 5 - Obligations de l'importateur de données

L'importateur de données accepte et garantit ce qui suit:

² Les exigences impératives de la législation nationale le concernant et qui ne vont pas au-delà de celles qui sont nécessaires dans une société démocratique pour l'un des intérêts énoncés à l'article 13, paragraphe 1, de la directive 95/46/CE, c'est-à-dire si elles constituent une mesure nécessaire pour sauvegarder la sûreté de l'État; la défense; la sécurité publique; la prévention, la recherche, la détection et la poursuite d'infractions pénales ou de manquements à la déontologie dans le cas de professions réglementées; un intérêt économique ou financier important d'un État ou la protection de la personne concernée ou des droits et libertés d'autrui, ne vont pas à l'encontre des clauses contractuelles types. Parmi les exemples de ces exigences impératives qui ne vont pas au-delà de celles qui sont nécessaires dans une société démocratique figurent, notamment, les sanctions reconnues sur le plan international, les obligations de déclaration fiscale et les obligations de déclaration de lutte contre le blanchiment des capitaux.

- a) il traitera les données à caractère personnel pour le compte exclusif de l'exportateur de données et conformément aux instructions de ce dernier et aux présentes clauses; s'il est dans l'incapacité de s'y conformer pour quelque raison que ce soit, il accepte d'informer dans les meilleurs délais l'exportateur de données de son incapacité, auquel cas ce dernier a le droit de suspendre le transfert de données et/ou de résilier le contrat;
- b) il n'a aucune raison de croire que la législation le concernant l'empêche de remplir les instructions données par l'exportateur de données et les obligations qui lui incombent conformément au contrat, et si ladite législation fait l'objet d'une modification susceptible d'avoir des conséquences négatives importantes pour les garanties et les obligations offertes par les clauses, il communiquera la modification à l'exportateur de données sans retard après en avoir eu connaissance, auquel cas ce dernier a le droit de suspendre le transfert de données et/ou de résilier le contrat;
- c) il a mis en œuvre les mesures techniques et d'organisation liées à la sécurité spécifiées dans l'appendice 2 avant de traiter les données à caractère personnel transférées;
- d) il communiquera sans retard à l'exportateur de données:
 - i) toute demande contraignante de divulgation des données à caractère personnel émanant d'une autorité de maintien de l'ordre, sauf disposition contraire, telle qu'une interdiction de caractère pénal visant à préserver le secret d'une enquête policière;
 - ii) tout accès fortuit ou non autorisé; et
 - iii) toute demande reçue directement des personnes concernées sans répondre à cette demande, à moins qu'il n'ait été autorisé à le faire;
- e) il traitera rapidement et comme il se doit toutes les demandes de renseignements émanant de l'exportateur de données relatives à son traitement des données à caractère personnel qui font l'objet du transfert et se rangera à l'avis de l'autorité de contrôle en ce qui concerne le traitement des données transférées;
- f) à la demande de l'exportateur de données, il soumettra ses moyens de traitement de données à une vérification des activités de traitement couvertes par les présentes clauses qui sera effectuée par l'exportateur de données ou un organe de contrôle composé de membres indépendants possédant les qualifications professionnelles requises, soumis à une obligation de secret et choisis par l'exportateur de données, le cas échéant, avec l'accord de l'autorité de contrôle;
- g) il mettra à la disposition de la personne concernée, si elle le demande, une copie des présentes clauses, ou tout contrat de sous-traitance ultérieure existant, à moins que les clauses ou le contrat ne contiennent des informations commerciales, auquel cas il pourra retirer ces informations, à l'exception de l'appendice 2, qui sera remplacé par une description sommaire des mesures de sécurité, lorsque la personne concernée n'est pas en mesure d'obtenir une copie de l'exportateur de données;
- h) en cas de sous-traitance ultérieure, il veillera au préalable à informer l'exportateur de données et à obtenir l'accord écrit de ce dernier;
- i) les services de traitement fournis par le sous-traitant ultérieur seront conformes à la clause 11;
- j) il enverra dans les meilleurs délais une copie de tout accord de sous-traitance ultérieure conclu par lui en vertu des présentes clauses à l'exportateur de données.

Clause 6 - Responsabilité

1. Les parties conviennent que toute personne concernée ayant subi un dommage du fait d'un manquement aux obligations visées à la clause 3 ou à la clause 11 par une des parties ou par un sous-traitant ultérieur a le droit d'obtenir de l'exportateur de données réparation du préjudice subi.
2. Si une personne concernée est empêchée d'intenter l'action en réparation visée au paragraphe 1 contre l'exportateur de données pour manquement par l'importateur de données ou par son sous-traitant ultérieur à l'une ou l'autre de ses obligations visées à la clause 3 ou à la clause 11, parce que l'exportateur de données a matériellement disparu, a cessé d'exister en droit ou est devenu insolvable, l'importateur de données accepte que la personne concernée puisse déposer une plainte à son encontre comme s'il était l'exportateur de données, à moins que l'ensemble des obligations juridiques de l'exportateur de données n'ait été transféré, par

contrat ou par effet de la loi, à l'entité qui lui succède, contre laquelle la personne concernée peut alors faire valoir ses droits.

L'importateur de données ne peut invoquer un manquement par un sous-traitant ultérieur à ses obligations pour échapper à ses propres responsabilités.

3. Si une personne concernée est empêchée d'intenter l'action visée aux paragraphes 1 et 2 contre l'exportateur de données ou l'importateur de données pour manquement par le sous-traitant ultérieur à l'une ou l'autre de ses obligations visées à la clause 3 ou à la clause 11, parce que l'exportateur de données et l'importateur de données ont matériellement disparu, ont cessé d'exister en droit ou sont devenus insolvables, le sous-traitant ultérieur accepte que la personne concernée puisse déposer une plainte à son encontre en ce qui concerne ses propres activités de traitement conformément aux présentes clauses comme s'il était l'exportateur de données ou l'importateur de données, à moins que l'ensemble des obligations juridiques de l'exportateur de données ou de l'importateur de données n'ait été transféré, par contrat ou par effet de la loi, au successeur légal, contre lequel la personne concernée peut alors faire valoir ses droits. La responsabilité du sous-traitant ultérieur doit être limitée à ses propres activités de traitement conformément aux présentes clauses.

Clause 7 - Médiation et juridiction

1. L'importateur de données convient que si, en vertu des clauses, la personne concernée invoque à son encontre le droit du tiers bénéficiaire et/ou demande réparation du préjudice subi, il acceptera la décision de la personne concernée:
 - a) de soumettre le litige à la médiation d'une personne indépendante ou, le cas échéant, de l'autorité de contrôle;
 - b) de porter le litige devant les tribunaux de l'État membre où l'exportateur de données est établi.
2. Les parties conviennent que le choix effectué par la personne concernée ne remettra pas en cause le droit procédural ou matériel de cette dernière d'obtenir réparation conformément à d'autres dispositions du droit national ou international.

Clause 8 - Coopération avec les autorités de contrôle

1. L'exportateur de données convient de déposer une copie du présent contrat auprès de l'autorité de contrôle si celle-ci l'exige ou si ce dépôt est prévu par le droit applicable à la protection des données.
2. Les parties conviennent que l'autorité de contrôle a le droit d'effectuer des vérifications chez l'importateur de données et chez tout sous-traitant ultérieur dans la même mesure et dans les mêmes conditions qu'en cas de vérifications opérées chez l'exportateur de données conformément au droit applicable à la protection des données.
3. L'importateur de données informe l'exportateur de données, dans les meilleurs délais, de l'existence d'une législation le concernant ou concernant tout sous-traitant ultérieur faisant obstacle à ce que des vérifications soient effectuées chez lui ou chez tout sous-traitant ultérieur conformément au paragraphe 2. Dans ce cas, l'exportateur de données a le droit de prendre les mesures prévues par la clause 5, point b).

Clause 9 - Droit applicable

Les clauses sont régies par le droit de l'État membre où l'exportateur de données est établi, à savoir le droit français.

Clause 10 - Modification du contrat

Les parties s'engagent à ne pas modifier les présentes clauses. Les parties restent libres d'inclure d'autres clauses à caractère commercial qu'elles jugent nécessaires, à condition qu'elles ne contredisent pas les présentes clauses.

Clause 11 - Sous-traitance ultérieure

1. L'importateur de données ne sous-traite aucune de ses activités de traitement effectuées pour le compte de l'exportateur de données conformément aux présentes clauses sans l'accord écrit préalable de l'exportateur de données. L'importateur de données ne sous-traite les obligations qui lui incombent conformément aux présentes clauses, avec l'accord de l'exportateur de données, qu'au moyen d'un accord écrit conclu avec le sous-traitant ultérieur, imposant à ce dernier les mêmes obligations que celles qui incombent à l'importateur de données conformément aux présentes clauses. En cas de manquement, par le sous-traitant ultérieur, aux obligations en matière de protection des données qui lui incombent conformément audit accord écrit, l'importateur de données reste pleinement responsable du respect de ces obligations envers l'exportateur de données.
2. Le contrat écrit préalable entre l'importateur de données et le sous-traitant ultérieur prévoit également une clause du tiers bénéficiaire telle qu'énoncée à la clause 3 pour les cas où la personne concernée est empêchée d'intenter l'action en réparation visée à la clause 6, paragraphe 1, contre l'exportateur de données ou l'importateur de données parce que ceux-ci ont matériellement disparu, ont cessé d'exister en droit ou sont devenus insolvable, et que l'ensemble des obligations juridiques de l'exportateur de données ou de l'importateur de données n'a pas été transféré, par contrat ou par effet de la loi, à une autre entité leur ayant succédé. Cette responsabilité civile du sous-traitant ultérieur doit être limitée à ses propres activités de traitement conformément aux présentes clauses.
3. Les dispositions relatives aux aspects de la sous-traitance ultérieure liés à la protection des données du contrat visé au paragraphe 1 sont régies par le droit de l'État membre où l'exportateur de données est établi, à savoir le droit français.
4. L'exportateur de données tient une liste des accords de sous-traitance ultérieure conclus en vertu des présentes clauses et notifiés par l'importateur de données conformément à la clause 5, point j), qui sera mise à jour au moins une fois par an. Cette liste est mise à la disposition de l'autorité de contrôle de la protection des données de l'exportateur de données.

Clause 12 - Obligation après la résiliation des services de traitement des données à caractère personnel

1. Les parties conviennent qu'au terme des services de traitement des données, l'importateur de données et le sous-traitant ultérieur restitueront à l'exportateur de données, et à la convenance de celui-ci, l'ensemble des données à caractère personnel transférées ainsi que les copies, ou détruiront l'ensemble de ces données et en apporteront la preuve à l'exportateur de données, à moins que la législation imposée à l'importateur de données ne l'empêche de restituer ou de détruire la totalité ou une partie des données à caractère personnel transférées. Dans ce cas, l'importateur de données garantit qu'il assurera la confidentialité des données à caractère personnel transférées et qu'il ne traitera plus activement ces données.
2. L'importateur de données et le sous-traitant ultérieur garantissent que si l'exportateur de données et/ou l'autorité de contrôle le demandent, ils soumettront leurs moyens de traitement de données à une vérification des mesures visées au paragraphe 1.

Au nom de l'exportateur de données: Keyrus
Nom (écrit en toutes lettres): Madame Rébecca MEIMOUN

Fonction: Directrice Juridique

Adresse: 155 rue Anatole France 92300 Levallois-Perret - FRANCE

Au nom de l'importateur de données: Keyrus (Mauritius) Ltd

Nom (écrit en toutes lettres): Monsieur Nicolas SOBRIDO

³ Cette condition peut être réputée remplie si le sous-traitant ultérieur est cosignataire du contrat conclu entre l'exportateur de données et l'importateur de données conformément à la présente décision.

Fonction: Country manager

Adresse: 5ème étage - Immeuble Mascareignes - Avenue Saint Jean - 72350 QUATRE BORNES - MAURICE

Appendice 1 des clauses contractuelles types

Personnes concernées. Les données à caractère personnel transférées concernent les catégories suivantes de personnes : clients, collaborateurs, partenaires, sous-traitants et toute autre personne physique dont les Données sont communiquées par le Client dans le cadre des prestations de support et de maintenance.

Catégories de données. Les données à caractère personnel transférées concernent les catégories suivantes de données : Données d'identification (nom, prénom, email, téléphone), Vie professionnelle (nom de la société, poste), Données de connexion (adresse IP, logs, identifiants de terminaux, identifiants de connexion, informations d'horodatage) à travers les outils, Données de localisation à travers les outils, Données Internet (cookies, traceurs, données de navigation, mesures d'audience...) à travers les outils, Données communiquées par le Client dans le cadre des prestations de support et de maintenance.

Catégories particulières de données. Les données à caractère personnel transférées concernent les catégories particulières suivantes de données : N/A

Traitement. Les données à caractère personnel transférées seront soumises aux activités de traitement de base suivantes : Pour les finalités de Création et habilitation de comptes d'accès Solman et/ou Zendesk, de maintenance et de support fournis conformément au Contrat, les opérations réalisées sur les données sont : Collecte, Enregistrement, Organisation, Structuration, Conservation, Adaptation ou modification, Extraction, Consultation, Utilisation, Communication par transmission, Diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, Effacement

Appendice 2 des clauses contractuelles types

Description des mesures techniques et d'organisation liées à la sécurité mises en œuvre par l'importateur de données conformément à la clause 4, point d), et à la clause 5, point c) (ou document/législation jointe):

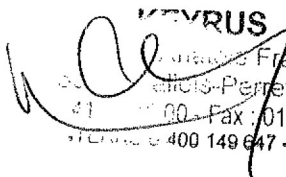
L'importateur de données s'engage à respecter les mesures techniques et organisationnelles définies d'un commun accord entre les Parties afin de garantir la sécurité et la confidentialité des Données, conformément à l'article 3 « Sécurité et confidentialité » du CTD.

Signatures

Pour l'exportateur de données

Madame Rébecca MEIMOUN

Directrice Juridique


KEYRUS
France
Saint-Jean-Pierre cedex
41 34 10 10 - Fax : 01 41 34 10 10
400 149 647 - NAF : 6202A

Pour l'importateur de données

Monsieur Nicolas SOBRIDO

Country Manager


KEYRUS (MAURITIUS) LTD
5ème étage - Immeuble Mascareignes
Avenue Saint Jean
Quatre Bornes
Ile Maurice