

# **Protection des Données Personnelles**

**Ref: SJ SaaS BDC A2 PDP 04 2023**

Le présent document s'applique lorsque :

- le Client et Invoke sont liés par un Bon de Commande dont l'objet est la fourniture par Invoke au Client d'un Service SaaS ;
- le Client a commandé auprès d'Invoke des prestations relevant des Services Professionnels.

Il est entendu que le présent document fait partie des dispositions de l'annexe 2 du Bon de Commande et que les définitions du Bon de Commande s'appliquent aux présentes.

Pour rappel, le terme « **Données Personnelles** » désigne les données à caractère personnel que le Client traite dans le cadre de l'exécution du Bon de Commande, au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et Libertés, et du Règlement Européen 2016/679 du 27 Avril 2016 (Règlement Général sur la Protection des Données ou RGPD) relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE. Cet ensemble réglementaire est désigné ci-après « **Règlementation Applicable** ».

Les termes « Responsable du traitement » et « Sous-traitant », ont le sens défini par la **Règlementation Applicable**.

## **I. RAPPEL DES RÔLES RESPECTIFS**

Il est rappelé qu'au sens de la **Règlementation Applicable** et dans le cadre de l'exécution du Bon de Commande :

- le Client agit en qualité de Responsable du traitement de Données Personnelles ou, le cas échéant, sous-traitant de ses clients ;
- Invoke agit en qualité de Sous-traitant uniquement pour le compte et sur les instructions documentées et licites du Client.

## **II. INSTRUCTIONS DU CLIENT**

Les Parties reconnaissent que la réalisation de l'objet du Bon de Commande, l'utilisation du Service SaaS (notamment des Applications conformément à leur Documentation), ainsi que la réalisation des Services Professionnels constituent les instructions documentées du Client.

Toute instruction supplémentaire du Client par rapport à celles visées ci-dessus, devra être portée à la connaissance d'Invoke par écrit, en précisant la finalité concernée et l'opération à effectuer. Il est entendu que la mise en œuvre de toute instruction supplémentaire pourra être conditionnée à l'acceptation par le Client d'un devis d'Invoke.

D'une manière générale, Invoke s'engage à informer le Client par tout moyen dans un délai de cinq (5) jours à compter de la prise de connaissance par Invoke de l'instruction du Client si, selon elle, cette instruction constitue une violation de la **Règlementation Applicable**.

Il est entendu que le Client est le seul à disposer de la maîtrise et de la connaissance, notamment de l'origine, des Données Personnelles traitées lors de l'exécution du Bon de Commande. Le Client garantit ainsi respecter l'ensemble des obligations qui lui incombent en qualité de Responsable du traitement.

## **III. CONTACTS**

**Contact Invoke** : l'ensemble des notifications, informations, demande et de manière générale des échanges écrits dans le cadre des présentes devront être envoyés par email au Digital Protection Officer ou DPO d'Invoke à l'adresse suivante : [dpo@invoke.fr](mailto:dpo@invoke.fr)

**Contact Client** : le Client s'engage à indiquer à Invoke dans les meilleurs délais la personne ou le service à contacter pour toutes informations, communications, notifications ou demandes en application des présentes.

#### **IV. TRANSFERT DES DONNÉES PERSONNELLES**

Il est rappelé que les Données du Client (et donc les Données Personnelles) sont localisées dans un ou plusieurs sites situés en Union Européenne.

Invoke s'interdit de transférer les Données Personnelles, sans mettre en place les outils adéquats d'encadrement de ces transferts en application de l'article 46 du RGPD, en dehors :

- de l'Union Européenne, ou
- de l'Espace Économique Européen, ou
- des pays reconnus comme disposant d'un niveau de sécurité adéquat par la Commission Européenne.

#### **V. SOUS TRAITANCE**

Le Client autorise Invoke à faire appel à des sous-traitants pour mener les activités de traitement de Données Personnelles pour le compte du Client dès lors que l'intervention de ces sous-traitants est strictement nécessaire à l'exécution du Bon de Commande. Invoke s'engage à faire appel à des sous-traitants présentant des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à répondre aux exigences de la Règlementation Applicable.

Invoke s'engage à imposer contractuellement à ses sous-traitants un niveau d'obligation au moins équivalent en matière de protection des Données Personnelles à celui fixé dans le Bon de Commande et par la Règlementation Applicable.

En tout état de cause Invoke demeure responsable devant le Client de l'exécution par ledit sous-traitant de ses obligations.

Invoke s'engage à faire appel uniquement à un sous-traitant :

- établi dans un pays de l'Union Européenne ou de l'Espace Économique Européen, ou
- établi dans un pays disposant d'un niveau de protection suffisant par décision de la Commission Européenne au regard de la Règlementation Applicable, ou
- disposant des garanties appropriées en application de l'article 46 du RGPD.

Invoke s'engage à informer le Client de tout ajout ou remplacement de sous-traitants dans les plus brefs délais.

Le Client pourra formuler ses objections par écrit dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception de l'information. Le Client reconnaît et accepte que l'absence d'objection dans ce délai équivaut à une acceptation de sa part du sous-traitant.

En cas d'objection, Invoke dispose de la possibilité de répondre au Client pour apporter des éléments de nature à lever ces objections. Si le Client maintient ses objections, les Parties s'engagent à se rencontrer et à échanger de bonne foi concernant la poursuite de leur relation.

Les sous-traitants autorisés par le Client à réaliser tout ou partie du Service SaaS et/ou des Services Professionnels sont listés dans le document Sous-traitants autorisés.

#### **VI. SÉCURITÉ DES DONNÉES PERSONNELLES**

En application de l'article 32.1 du RGPD, le Client et Invoke reconnaissent mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques.

Les moyens mis en œuvre par Invoke sont listés dans le document Sécurité jointe à l'annexe 2 au Bon de Commande.

Invoke est responsable de la sécurité du Service SaaS uniquement pour les aspects relevant de son contrôle. Ainsi, le Client demeure responsable de la sécurité et de la confidentialité de ses systèmes et de sa politique d'accès au Service SaaS. Il lui appartient de s'assurer que les usages et les choix de configuration du Service SaaS à sa disposition répondent aux exigences de la Règlementation Applicable.

Invoke n'a aucune obligation de protéger des données personnelles qui sont stockées ou transférées hors du Service SaaS par le Client ou par Invoke sur instruction du Client.

Invoke veille à ce que son personnel autorisé à traiter des Données Personnelles s'engage à en respecter la confidentialité. Invoke s'engage par ailleurs à ce que l'ensemble de ses salariés soit sensibilisé à la protection des Données Personnelles et qu'une clause de confidentialité soit insérée dans leurs contrats de travail.

## **VII. DEMANDES DES PERSONNES CONCERNÉES**

Lorsqu'Invoke reçoit directement une demande, requête ou plainte d'une personne physique concernant le traitement de ses Données Personnelles réalisé dans le cadre du Bon de Commande, Invoke s'engage à transmettre la demande au Client, de sorte que ce dernier puisse gérer cette demande dans les meilleurs délais.

En qualité de Responsable du traitement, le Client reste responsable de la réponse à apporter aux personnes physiques concernées et Invoke s'engage à ne pas répondre à de telles demandes.

Cependant, compte tenu de la nature du traitement de Données Personnelles, Invoke s'engage, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées et dans toute la mesure du possible, à aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite à de telles sollicitations.

## **VIII. INFORMATIONS**

Sur demande écrite du Client, Invoke fournit au Client, (aux frais du Client si cette demande excède les obligations d'Invoke en tant que Sous-traitant ou celles imposées par la Réglementation Applicable), toute information utile en sa possession afin de l'aider à satisfaire aux exigences de la Réglementation Applicable qui incombent au Client en qualité de Responsable du traitement concernant les analyses d'impact relatives à la protection des Données Personnelles menées par et sous la seule responsabilité du Client ainsi que les consultations préalables auprès de la CNIL qui pourraient en découler.

De manière générale Invoke met à la disposition du Client, par courriel et à la demande de celui-ci, tout document nécessaire permettant de démontrer le respect de ses obligations en qualité de Sous-traitant au titre du Bon de Commande. Tout autre mode de transmission de ces documents s'effectuera aux frais du Client.

Par ailleurs, sur demande du Client Invoke mettra à sa disposition les comptes rendus d'audits ou vérifications effectués par des sociétés tierces indépendantes d'Invoke.

## **IX. NOTIFICATION DES VIOLATIONS DE DONNÉES PERSONNELLES**

Invoke notifie au Client dans les meilleurs délais (ne pouvant dépasser 48 heures) après en avoir pris connaissance toute violation de la sécurité des Données Personnelles entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données Personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles Données Personnelles.

Invoke fournit au Client dans les meilleurs délais (ne pouvant dépasser 24 heures) à compter de la notification de la violation de la sécurité des Données Personnelles les informations suivantes :

- les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation ;
- les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que Invoke propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

## **X. AUDIT**

Si malgré la fourniture par Invoke des informations destinées à démontrer le respect de ses obligations dans le cadre des dispositions du paragraphe VIII Informations, le Client souhaite procéder à la réalisation d'un audit des processus et mesures mises en œuvre par Invoke concernant la protection des Données Personnelles, les dispositions suivantes s'appliqueront :

(i) le Client formule une demande écrite d'audit auprès de Invoke, par lettre recommandée avec accusé de réception, en justifiant et en documentant sa demande ;

(ii) Invoke s'engage à apporter une réponse au Client en précisant le périmètre et les conditions de réalisation de l'audit. Le Client est informé et accepte que la sécurité du système d'information d'Invoke et de l'Infrastructure reposant sur leur accès restreint, le périmètre d'un audit sera limité aux processus et mesures mises en œuvre par Invoke concernant la protection des Données Personnelles en qualité de Sous-traitant du ou des traitements de Données Personnelles confié(s) par le Client. Aucune présence de personnes physiques étrangères à la fourniture du Service SaaS n'est autorisée à l'intérieur des data centers d'Invoke.

L'audit ne pourra intervenir que passé un délai de vingt (20) jours ouvrés à compter de la demande du Client intervenue au titre du (i).

(iii) Cette mission d'audit peut être réalisée par les auditeurs internes du Client ou peut être confiée à tout prestataire au choix du Client, non concurrent d'Invoke ;

Les auditeurs devront prendre un engagement formel de non divulgation des informations recueillies chez Invoke quel qu'en soit le mode d'acquisition. La signature de l'accord de confidentialité par les auditeurs devra être préalable à l'audit et communiquée à Invoke.

(iv) Dans le cadre de l'audit, Invoke donnera accès à ses locaux, et d'une manière générale aux documents et aux personnes nécessaires afin que les auditeurs puissent conduire l'audit dans des conditions satisfaisantes. Il est entendu que cet audit ne doit pas avoir pour conséquence de perturber l'exploitation du Service SaaS ainsi que la réalisation des Services Professionnels.

(v) Le rapport d'audit sera mis à la disposition d'Invoke par les auditeurs avant d'être finalisé, de telle sorte qu'Invoke puisse formuler toutes ses observations, le rapport final devant tenir compte et mentionner ces observations. Le rapport d'audit final sera ensuite adressé à Invoke et fera l'objet d'un examen dans le cadre d'une réunion entre les Parties.

Au cas où le rapport d'audit final révélerait des manquements aux engagements pris au titre du Bon de Commande, Invoke s'engage à proposer un plan d'actions correctives dans un délai de dix (10) jours ouvrés maximum à compter de la réunion entre les Parties.

Il est entendu qu'au sens de la présente clause, un jour ouvré désigne un jour compris entre le lundi et le vendredi et qui n'est pas un jour férié en France métropolitaine.

La durée d'un audit ne pourra pas dépasser un (1) jour ouvré. En cas de dépassement, les journées supplémentaires feront l'objet d'une facturation par Invoke au Client selon le tarif des prestations en vigueur au moment du déroulement de l'audit.

Les audits ne pourront être réalisés par le Client sur site de Invoke, qu'une fois pendant la période initiale du Bon de Commande, puis une fois par période de renouvellement sauf événement légitimant une fréquence d'audit plus importante.

## **XI. RESTITUTION ET SUPPRESSION DES DONNÉES PERSONNELLES**

Invoke supprimera les Données Personnelles et leurs éventuelles copies en application de l'article « Restitution des Données du Client » des Conditions d'Utilisation de Service SaaS à moins que le droit applicable n'exige la conservation de ces Données Personnelles.

## **XII. DESCRIPTION DU TRAITEMENT**

La nature des opérations réalisées sur les Données Personnelles, la ou les finalité(s) du traitement, les Données Personnelles traitées, les catégories de personnes concernées et la durée du traitement sont disponibles sur simple demande auprès d'Invoke.