

CONDITIONS GENERALES SAAS TELELOGOS (« CG SAAS TELELOGOS »)

1. DEFINITIONS

« **Abonnement Annuel** » signifie la redevance annuelle, facturable à la Date Effective, puis annuellement à cette même date dans le cadre d'un engagement pluriannuel, due par le Client, ou par le Partenaire pour le compte de son Client, au titre d'un Droit d'Utilisation au Logiciel ou au SaaS Telelogos.

« **Accord de Traitement des Données** » ou « **DPA** » désigne, le cas échéant, l'annexe spécifique conclue entre Telelogos et le Client, encadrant les traitements des Données à Caractère Personnel réalisés dans le cadre du SaaS Telelogos, conformément à l'article 28 du Règlement Européen relatif aux Données à caractère Personnel.

« **Bon de Commande** » signifie le Devis signé ou le bon de commande, faisant référence au Devis ou établi conformément au CPR, relatif à un Logiciel, devant être complété par le Client, ou par le Partenaire pour chaque Client auquel le Partenaire souhaite distribuer le Logiciel.

« **CG Support et Maintenance** » signifie les Conditions Générales des Services Support et Maintenance, disponibles sur le Site Internet, fixant les conditions dans lesquelles Telelogos s'engage à fournir au Client, directement ou par l'intermédiaire d'un Partenaire Certifié, les Services Support et Maintenance.

« **CGV** » signifie les Conditions Générales de Vente, disponibles sur le Site Internet, définissant les modalités et les conditions de vente, de paiement et de livraison des produits et services fournis par Telelogos.

« **Client** » désigne la personne morale, ayant souscrit à un Logiciel auprès de Telelogos, directement ou indirectement, par le biais du Partenaire, pour les besoins de son activité commerciale.

« **Contrat Client-Partenaire** » signifie le contrat conclu entre le Partenaire et le Client ayant notamment pour objet l'obtention par le Client d'une Licence ou d'un Droit d'Utilisation.

« **Contrat de Partenariat Revente** » ou « **CPR** » signifie le contrat de partenariat, conclu entre Telelogos et le Partenaire, ayant pour objet de fixer les conditions dans lesquelles le Partenaire est autorisé à distribuer un/des Logiciel(s).

« **Contact** » désigne un collaborateur du Client ou du Partenaire habilité à recevoir les Licences et/ou les Droits d'Utilisation à des fins d'installation.

« **Date Effective** » désigne, par défaut, la date d'émission de la facture, correspondant à la date à laquelle le Droit d'Utilisation ou la Licence prend effet. En cas d'engagement pluriannuel du Client, la Date Effective est, de convention expresse, le premier jour du mois en cours pour les Bons de Commande dont la date est comprise entre le 1^{er} et le 15 du mois, et le premier jour du mois suivant pour les Bons de Commande dont la date de signature est comprise entre le 16 et le 31 du mois.

« **Devis** » signifie le devis émis par Telelogos fixant les conditions et les modalités selon lesquelles Telelogos accepte de mettre à disposition une Licence ou un Droit d'Utilisation.

« **Documentation Logiciel** » signifie la documentation technique d'installation et d'utilisation du Logiciel, disponible à la mise en œuvre du Logiciel.

« **Données** » signifie l'ensemble des données, fichiers et informations collectés, traités et utilisés par un Client via le SaaS Telelogos.

« **Droit d'Utilisation** » signifie les droits d'accès et d'utilisation temporaires, non-exclusifs et non cessibles, accordés au Client, par Telelogos, directement ou par l'intermédiaire d'un Partenaire, au Logiciel, ou au SaaS Telelogos.

« **Logiciel(s)** » signifie le ou les logiciels développés et édités par Telelogos, listés au Bon de Commande ou au Devis, ou selon le cas au Contrat Client.

« **Mode SaaS Telelogos** » signifie l'obtention par le Client, directement ou indirectement, par le biais d'un Partenaire, d'un Droit d'Utilisation au SaaS Telelogos.

« **Partenaire** » désigne tout professionnel ayant conclu avec Telelogos un Contrat de Partenariat Revente.

« **Partenaire Certifié** » désigne un Partenaire ayant été formé et certifié par Telelogos, dans les conditions du CPR.

« **Parties** » ou « **Partie** » désigne collectivement ou individuellement, Telelogos et/ou le Client.

« **SaaS Telelogos** » signifie l'offre commerciale proposée et fournie par Telelogos comprenant (i) un Droit d'Utilisation sur un Logiciel hébergé sur les serveurs de Telelogos, et (ii) la fourniture des Services Support et Maintenance sur ce Logiciel.

« **Services Support et Maintenance** » désigne les services de support (le « **Service Support** ») et de maintenance (le « **Service Maintenance** »), définis dans les CG Support et Maintenance, relatifs à un Logiciel et fournis, directement par Telelogos ou

indirectement par l'intermédiaire d'un Partenaire Certifié, à un Client.

« **Site Internet** » désigne le site Internet de Telelogos, <https://www.telelogos.com/legal>.

2. OBJET – CADRE CONTRACTUEL

Les présentes Conditions Générales SaaS Telelogos ont pour objet de définir (i) les termes et les modalités du Droit d'Utilisation au SaaS Telelogos, et (ii) les modalités des services dont bénéficie le Client dans le cadre du Mode SaaS Telelogos (les « **CG SaaS Telelogos** »). Dans le cadre du Mode SaaS Telelogos, la relation contractuelle entre Telelogos et le Client est régie par le Bon de Commande, les CG SaaS Telelogos, les CG Support et Maintenance et les CGV, ainsi que, le cas échéant, par le DPA, qui forment un ensemble contractuel dénommé ci-après le « **Contrat** ». Dans l'hypothèse où un Client aurait souscrit aux Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos via un Partenaire, le Client doit se référer au Contrat Client-Partenaire pour connaître ses droits et obligations vis-à-vis du Partenaire ; il est expressément rappelé que Telelogos n'est pas partie au Contrat Client-Partenaire et n'est engagée contractuellement qu'aux termes du Contrat.

3. DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

3.1 Etendue du Droit d'Utilisation au SaaS Telelogos

Le Client dispose (i) du droit d'accéder et d'utiliser, en ligne, le Logiciel, objet des présentes, hébergé sur les serveurs de Telelogos, pour les besoins de son exploitation, à l'exclusion de toute autre utilisation, et (ii) des services décrits à l'article 6 ci-dessous, selon les termes, les conditions et la durée précisés au Contrat, ou selon le cas au Contrat Client-Partenaire. Le Droit d'Utilisation au SaaS Telelogos est temporaire, personnel, non-cessible et non-exclusif, et est limité aux actes nécessaires à l'exploitation du SaaS Telelogos, conformément à sa destination contractuelle.

3.2 Durée du Droit d'Utilisation au SaaS Telelogos

Les Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos prennent effet à la Date Effective, pour la durée précisée au Bon de Commande. Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait proroger la Durée de ses Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos, dans les conditions de renouvellement proposées par Telelogos, le Client et/ou le Partenaire, pour le compte de son Client, devra conclure un nouveau Bon de Commande ou accepter un nouveau Devis selon le cas.

3.3 Désignation du Contact

Le Client s'engage pour les besoins de l'exécution du Contrat, pendant toute la Durée du Contrat, à désigner un Contact.

3.4 Collaboration entre les Parties

Le Client s'engage à collaborer, directement ou via le Partenaire, avec Telelogos et à tenir informé Telelogos, dans les meilleurs délais, de toute difficulté rencontrée dans le cadre de l'utilisation des Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos.

En particulier, le Client s'engage à :

- se reporter à la Documentation Logiciel avant tout recours au Service Support ;
- mettre à disposition de Telelogos, directement ou indirectement via le Partenaire, toute information nécessaire demandée par Telelogos et utile à l'utilisation du SaaS Telelogos par le Client ; et
- procéder à la sauvegarde de ses Données préalablement à toute intervention de Telelogos ;

3.5 Utilisation du Droit d'Utilisation au SaaS Telelogos

Il appartient au Client de veiller, sous sa responsabilité, à la bonne utilisation du SaaS Telelogos, conformément à la Documentation Logiciel. En particulier, il s'assure que la configuration matérielle et logicielle reste toujours conforme à celle indiquée aux prérequis fournis. Le Client est responsable du choix de ses players/terminaux dans le respect des préconisations techniques matérielles et logicielles décrites dans les prérequis techniques communiqués par Telelogos sur demande. Le Client établit des contrôles de fonctionnement suffisants et met en œuvre, quotidiennement, les méthodes appropriées d'exploitation et de sécurité. Des sauvegardes quotidiennes des Données sont effectuées sur le serveur de Telelogos afin de pouvoir les restaurer en cas d'incident. Le Client est informé qu'un logiciel informatique n'est jamais exempté d'anomalie ; en conséquence, il est indispensable que le Client procède régulièrement à la sauvegarde de ses Données, conformément aux règles de prudence généralement admises. Le Client s'engage, le cas échéant, à accepter et déployer, dans un délai raisonnable, les mises à jour et correctifs du SaaS Telelogos signalés comme nécessaires au maintien de la sécurité ou de la conformité du service. En cas de refus ou de retard injustifié du Client, Telelogos ne pourra être tenue responsable des Dysfonctionnements, atteintes à la sécurité ou non-conformités en résultant.

4. DROITS ET OBLIGATIONS DE TELELOGOS

4.1 Fourniture du Droit d'Utilisation au SaaS Telelogos

Sous réserve du paiement de l'Abonnement Annuel, Telelogos s'engage à fournir au Client, directement ou via le Partenaire :



- des Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos ; et
- des extensions aux Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos.

Les Droits d'Utilisation obtenus, auprès de Telelogos, par le Client, sont personnels à chaque Client et ne pourront, en conséquence, être cédés ou transférés, sous quelque forme que ce soit, à une personne autre que le Client concerné. Telelogos se réserve le droit de :

- refuser de fournir des Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos à un Client pour un juste motif (activité du Client non conforme à la réglementation applicable, litige existant avec le Client, défaut de paiement, etc.) ; et
- suspendre, à tout moment, les Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos d'un Client afin de prévenir tous dommages, responsabilités ou sanctions en cas de comportement illicite du Client ou de manquement du Client à ses obligations contractuelles ou légales vis-à-vis du Partenaire ou de Telelogos.

Telelogos devra informer le Client ou le Partenaire sans délai et lui préciser les motifs de sa décision de refus ou de suspension, ainsi que le cas échéant la durée de la suspension. Telelogos se réserve le droit de retirer tout Logiciel de son catalogue en notifiant sa décision au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée, au moins six (6) mois avant le retrait effectif. Dans une telle hypothèse, Telelogos s'engage à effectuer au bénéfice du Client un Service de Support pendant une période de douze (12) mois à compter du retrait du Logiciel.

4.2 Livraison des Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos

Les conditions de livraison des Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos sont précisées dans les CGV.

5. CONDITIONS COMMERCIALES, FACTURATION, PAIEMENT

Les conditions commerciales, de facturation et de paiement applicables au Mode SaaS Telelogos sont précisées dans les CGV et dans le Bon de Commande ou le Devis.

6. DESCRIPTION DES SERVICES FOURNIS DANS LE CADRE DU SAAS TELELOGOS

Les Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos, comprennent la fourniture au Client, par Telelogos ou un Partenaire Certifié, pendant toute la durée des Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos, des services ci-dessous :

6.1 Service d'Hébergement

Pendant toute la durée des Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos, Telelogos s'engage à :

- assurer l'hébergement et le stockage du Logiciel sur ses propres serveurs, ainsi que

l'ensemble des Données traitées, collectés et utilisés par le Client via le SaaS Telelogos ;

- préserver l'intégralité, la sécurité et la confidentialité du SaaS Telelogos et des Données ; et
- prendre, en conséquence, toutes les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès ou utilisation frauduleuse du SaaS Telelogos, et des Données, et à prévenir toute perte, détérioration, altération ou destruction des Données.

Telelogos documente ces mesures dans sa politique de sécurité des systèmes d'information, qu'il tient à la disposition du Client sous forme de synthèse sur demande raisonnable.

6.2 Service Support et Maintenance

Pendant toute la durée des Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos, Telelogos s'engage à fournir au Client, directement et/ou indirectement via un Partenaire Certifié, les Services Support et Maintenance dans les termes et conditions décrites aux CG Support et Maintenance.

6.3 Gestion des demandes du Client

6.3.1 Modification du volume de stockage des fichiers sur le serveur

Telelogos traite les demandes de modification du volume de stockage sur le serveur, demandées par le Contact dans un délai de deux (2) à cinq (5) jours ouvrés.

6.3.2 Players/Terminaux

Telelogos traite les demandes du Client concernant l'ajout de player(s)/terminaux selon les conclusions de l'étude d'impact sur les composants techniques délivrant le service et dans un délai de deux (2) à cinq (5) jours ouvrés.

6.4 Gestion des Changements imposés par Telelogos

Telelogos informe le Client, par tous moyens, de la date et de la nature du changement apporté au SaaS Telelogos (corrections, modifications, nouvelles fonctions). En cas de changement majeur qui occasionne un changement des usages ou nécessite des tests et arrêts/relances du player/terminal, le Client est informé dans un délai de trois (3) semaines avant la survenance dudit changement. Sur demande du Client, il est possible de mettre en place une formation ou une démonstration en cas de changement intervenant sur le serveur ou un serveur test afin de permettre au Client de procéder lui-même aux tests de ses players/Terminaux

6.5 Gestion de l'indisponibilité du SaaS Telelogos

Telelogos rétablit le service dans les huit (8) heures ouvrées suivant la détection de l'incident, du lundi au jeudi de 9H à 18H, et le vendredi de 9H à 17H (GMT+2), dans la mesure où l'incident relève de sa sphère de responsabilité technique.

6.6 Incident sur les players/terminaux



Lorsqu'un incident est détecté sur un player/terminal du Client, soit lors de la détection effectuée par Telelogos dans le cadre de la gestion des événements, soit dans celui de la surveillance effectuée par le Client, il appartient au Client de prendre les mesures pour découvrir l'origine de l'incident et le résoudre. Telelogos n'est pas responsable des Dysfonctionnements de synchronisation dus à des défauts matériels des players/terminaux.

7 SUIVI DE LA QUALITE DU SAAS TELELOGOS

7.1 Disponibilité du SaaS Telelogos

Le SaaS Telelogos est opérationnel tous les jours, 24h sur 24h, jours fériés compris, sauf lors des interventions de maintenance qui, lorsqu'elles sont nécessaires, sont planifiées les lundis matin de 8h à 10h (heures à GMT + 1 en horaire d'hiver et à GMT + 2 en horaire d'été), après information du Client. En dehors de ces plages de maintenance, le service est en principe accessible, sous réserve des interruptions prévues à l'Article 7.2 et des cas de force majeure.

7.2 Indicateur de disponibilité

Pour les besoins du calcul de l'indicateur de disponibilité qui mesure la disponibilité mensuelle du SaaS Telelogos, la période de disponibilité standard du SaaS Telelogos est fixée : du lundi, de 10H à 18H, du mardi au jeudi de 9H à 18H, et le vendredi de 9H à 17H (heures à GMT + 1 en horaire d'hiver et à GMT + 2 en horaire d'été). L'objectif de Telelogos est d'atteindre au minimum un taux de disponibilité annuel de 99% sur cette période. En deçà de cet objectif, Telelogos s'engage à régler une indemnité dont le mode de calcul est indiqué dans le paragraphe ci-dessous. L'indicateur de disponibilité du SaaS Telelogos est calculé par la formule suivante :

Taux de disponibilité = (DPSS – DAC) / DPSS

Avec :

- DPSS = durée de la période de service standard pour le mois
- DAC = durée des arrêts corrigés du service
- La durée des arrêts corrigés est la durée des arrêts du SaaS Telelogos moins la durée des arrêts exclus.
- La durée des arrêts exclus est la somme des éléments décrits ci-dessous :
 - les interruptions des plages de maintenance prévues aux présentes ;
 - les interruptions planifiées d'un commun accord entre le Client et Telelogos ;
 - les interruptions ou durées inhabituelles des synchronisations provoquées par un usage

non contractuel du SaaS Telelogos par le Client ;

- le dysfonctionnement des moyens d'accès du Client au réseau Internet permettant au Client d'accéder aux services souscrits ;
- le dysfonctionnement des Players/Terminaux (Player/Terminal arrêté, Player/Terminal en panne) ;
- le dysfonctionnement du réseau Internet ;
- le dysfonctionnement résultant de la non-application d'une préconisation formulée par Telelogos pour maintenir le niveau de qualité du SaaS Telelogos ;
- toute période durant laquelle le Client ne pourra pas assister Telelogos dans la résolution d'un incident notamment pour fournir des informations nécessaires à la résolution de l'incident, effectuer des tests etc. ;
- les cas de force majeure, tels que définis par la réglementation applicable.

7.3 Garantie de disponibilité du SaaS Telelogos

A défaut de satisfaction de l'objectif de disponibilité du SaaS Telelogos, le Client pourra percevoir, à sa demande, une indemnité égale à 25% du douzième du montant du dernier Abonnement Annuel. Cette indemnité sera payée dans les soixante (60) jours à compter de la réception de la demande d'indemnisation par le Client ou le Partenaire, pour le compte de son Client. La présente garantie de disponibilité ne porte pas sur les éléments et les services fournis par des tiers et ne concerne pas toute indisponibilité due au fait du Client ou d'un tiers.

7.4 Tableau de bord

Sur demande, Telelogos communique au Client, directement ou indirectement via le Partenaire, un tableau de bord mensuel de l'activité du Client. Le tableau de bord sera envoyé, au Client, au plus tard le 30 du mois suivant. Ce tableau de bord précise le taux de disponibilité mensuel du SaaS Telelogos et le nombre de players/terminaux présents dans le parc du Client en fin de mois.

8 RESILIATION DES DROITS D'UTILISATION AU SAAS TELELOGOS

Chaque Partie sera en droit de demander la résiliation des Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos en cas de manquement de l'autre Partie à l'une quelconque de ses obligations contractuelles. La résiliation des Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos sera effective dans un délai de trente (30) jours après l'envoi d'une mise en demeure de remédier au manquement constaté, restée infructueuse. Cette mise en demeure devra spécifiquement préciser la volonté de la Partie lésée de mettre en œuvre la présente clause. Le fait pour une Partie de



ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie à l'une quelconque de ses obligations ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à la présente clause. A l'expiration des Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos, Telelogos est habilité à prendre les dispositions techniques requises pour neutraliser les divers composants du Logiciel – en particulier, et selon le Logiciel, les composants « SERVEUR », le composant « PLAYER », le composant « PREVIEWER », le composant « AGENT », le composant « APPLICATION MOBILE », le composant « ADD-ON OUTLOOK ».

9 REVERSIBILITE

Après la résiliation des Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos, pour quelque cause que ce soit, Telelogos s'engage à supprimer le compte du Client, ainsi que les Données stockées sur le serveur Telelogos dans un délai de trente (30) jours calendaires. A la demande du Client, Telelogos (i) fournira toute attestation/document certifiant la destruction du compte Client et des Données, et (ii) transférera l'ensemble des Données au Client, dans un format à convenir entre les Parties, dans des conditions techniques raisonnables et moyennant, le cas échéant, la facturation de prestations spécifiques de réversibilité, telles que précisées dans le Bon de Commande ou un Devis.



**ANNESE AUX CONDITIONS GENERALES SAAS
TELELOGOS
- ACCORD DE TRAITEMENT DES DONNEES (DPA) -**

1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Le présent Accord de Traitement des Données (l'« **Accord** » ou le « **DPA** ») a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Telelogos traite, pour le compte du Client, des Données à Caractère Personnel dans le cadre de la fourniture du SaaS Telelogos, au sens de l'article 28 du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (le « **RGPD** »).

L'Accord fait partie intégrante du Contrat (CG SaaS Telelogos, CGV, Bon de Commande, et le cas échéant autres documents contractuels) et prévaut, pour ce qui concerne le Traitement de Données à Caractère Personnel, sur toute stipulation contradictoire des autres documents contractuels.

L'Accord s'applique exclusivement aux traitements de Données à Caractère Personnel réalisés par Telelogos en qualité de Sous-Traitant, au sens de la réglementation applicable, pour le compte du Client en lien avec le SaaS Telelogos. Les traitements réalisés par Telelogos en qualité de Responsable de Traitement autonome (gestion de sa clientèle, facturation, logs de sécurité propres, prospection, etc.) ne sont pas soumis au présent Accord et sont régis par la documentation d'information applicable de Telelogos. Lorsque, dans le cadre des Services Support et Maintenance, Telelogos accède à des Données à Caractère Personnel hébergées sur les systèmes du Client, ces traitements sont également encadrés par le présent Accord.

2. ROLE DES PARTIES

Le Client est responsable de Traitement pour les Données à Caractère Personnel qu'il collecte, transmet et traite via le SaaS Telelogos, au sens de l'article 4.7 du RGPD. Telelogos agit en qualité de sous-traitant du Client au sens de l'article 4.8 et de l'article 28 du RGPD, pour les seules finalités décrites à l'Accord. Chaque Partie demeure responsable, en qualité de Responsable de Traitement autonome, des traitements de Données à Caractère Personnel qu'elle effectue pour ses propres besoins (gestion de la relation contractuelle, comptabilité, sécurité de son système d'information, etc.)

3. DESCRIPTION DES TRAITEMENTS

3.1 Objet du Traitement : Telelogos traite les Données à Caractère Personnel du Client afin de fournir, opérer, sécuriser, maintenir et administrer le SaaS Telelogos, ainsi que de fournir les Services Support et Maintenance associés.

3.2 Durée du Traitement

Le Traitement est réalisé pendant toute la durée des Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos, puis pendant la durée strictement nécessaire :

- à la réversibilité décrite à l'article 9 des CG SaaS Telelogos ;
- au respect des obligations légales de conservation de Telelogos (preuve, comptabilité, sécurité).

3.3 Nature des opérations de Traitement

Les opérations réalisées par Telelogos comprennent notamment :

- collecte indirecte, réception, enregistrement et hébergement des Données ;
- organisation, structuration, conservation, sauvegarde ;
- consultation, utilisation, transmission aux sous-traitants ultérieurs autorisés ;
- effacement ou destruction, anonymisation ou restitution au Client en fin de contrat.

3.4 Finalités du Traitement

Les finalités sont les suivantes :

- fourniture du SaaS Telelogos conformément au Contrat ;
- gestion technique et fonctionnelle du service (authentification, paramétrage, journaux techniques, supervision) ;
- support et maintenance (diagnostic d'incidents, correctifs, assistance) ;
- sécurité du service (détection d'anomalies, prévention des accès non autorisés, traçabilité) ;
- production de statistiques d'utilisation agrégées et anonymisées, à des fins d'amélioration des services de Telelogos.

3.5 Types de Données à Caractère Personnel Traitées

Les catégories de Données traitées dépendent de l'utilisation du SaaS par le Client et peuvent inclure notamment :

- données d'identification et de contact des utilisateurs autorisés (nom, prénom, identifiant, adresse e-mail professionnelle, fonction) ;
- données de connexion et de journalisation (logs applicatifs, adresses IP, horodatages, actions réalisées dans le SaaS) ;
- contenus et données métier gérés via le SaaS Telelogos (par exemple : contenus d'affichage dynamique, données de communication interne, données de réservation de salles, données d'équipement, etc.), telles que déterminées par le Client ;
- le cas échéant, toute autre Donnée à Caractère Personnel que le Client décide de traiter via le SaaS Telelogos.



Le Client s'engage à ne pas traiter, via le SaaS Telelogos, de catégories particulières de données au sens de l'article 9 du RGPD (données de santé, données biométriques, etc.) ou de données relatives à des infractions, sauf accord écrit préalable de Telelogos et mise en place de garanties spécifiques.

3.6 Catégories de personnes concernées

Selon les cas d'usage, les personnes concernées peuvent inclure :

- salariés, collaborateurs, prestataires, mandataires sociaux du Client ;
- utilisateurs finaux des équipements gérés via le SaaS ;
- toute autre personne dont les données sont intégrées par le Client dans le SaaS Telelogos.

Le Client demeure seul responsable de la détermination des catégories de personnes concernées et de la licéité de ses Traitements.

4. INSTRUCTIONS DU CLIENT

Telelogos ne traite les données à caractère personnel que sur instruction documentée du Client, telle qu'exprimée dans le Contrat, dans le présent Accord et, le cas échéant, dans les demandes écrites du Client (y compris par courriel ou via le portail de support), sauf si Telelogos y est tenu par le droit de l'Union ou le droit d'un État membre. Dans ce dernier cas, Telelogos informe le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public. Le Client garantit que ses instructions sont conformes au RGPD et à la réglementation applicable. En cas d'instruction que Telelogos considérerait manifestement illicite ou susceptible de l'exposer à un risque juridique manifeste, Telelogos en informe, sans délai, le Client et pourra suspendre l'exécution de l'instruction concernée jusqu'à ce que le Client la confirme, la modifie ou la retire.

5. CONFIDENTIALITE

Telelogos veille à ce que les personnes autorisées à Traiter les Données à Caractère Personnel pour son compte (salariés, collaborateurs, sous-traitants ultérieurs) s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

Telelogos s'engage à ne pas divulguer les Données à des tiers non autorisés, sauf :

- sur instruction du Client ;
- lorsqu'une disposition légale ou réglementaire l'y contraint ;

- ou lorsque la communication est nécessaire à la défense de ses droits en justice, sous réserve d'en informer le Client dans la mesure permise.

6. SECURITE DES DONNEES

Telelogos met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, conformément à l'article 32 du RGPD, en tenant compte de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre, 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. Ces mesures comprennent notamment, selon ce qui est approprié :

- la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
- des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- une procédure visant à tester, analyser et évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles.

Telelogos documente ces mesures dans sa politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI) et tient à la disposition du Client, sur demande raisonnable, une synthèse de ces mesures ou, le cas échéant, des attestations (rapports d'audit, certificats, etc.) démontrant un niveau de sécurité approprié. Le Client est informé qu'il lui appartient également de mettre en œuvre des mesures de sécurité appropriées pour protéger ses propres systèmes et les accès au SaaS (gestion des habilitations, mots de passe, MFA, sécurité des postes, etc.), ainsi que de paramétrer le service conformément à ses besoins et à sa politique de sécurité.

7. SOUS-TRAITANTS ULTERIEURS

Le Client autorise généralement Telelogos à faire appel à des sous-traitants ultérieurs (hébergeurs, prestataires d'infogérance, prestataires de sauvegarde, etc.) pour réaliser tout ou partie des Traitements de Données à Caractère Personnel nécessaires à la fourniture du SaaS Telelogos. Telelogos s'engage à :

- ne faire appel qu'à des sous-traitants ultérieurs présentant des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées ;



- imposer à ces sous-traitants des obligations de protection des Données au moins équivalentes à celles prévues au présent Accord ;
- demeurer responsable, à l'égard du Client, de l'exécution par ces sous-traitants de leurs obligations en matière de protection des données.

Telelogos tient à jour une liste des sous-traitants ultérieurs intervenant dans la fourniture du SaaS Telelogos, mise à disposition du Client sur demande raisonnable ou via son Site Internet. Telelogos informe le Client de tout ajout ou remplacement significatif de sous-traitant ultérieur, par tout moyen approprié, et offre au Client la possibilité d'émettre des objections motivées dans un délai raisonnable. En cas d'objection fondée et persistante, les Parties chercheront de bonne foi une solution alternative ; à défaut, le Client pourra, en dernier recours, résilier le service concerné dans les conditions prévues au Contrat.

8. AIDE AU CLIENT

Compte tenu de la nature du Traitement et dans la mesure du possible, Telelogos aide le Client, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées (droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation, de portabilité, etc.).

Dans l'hypothèse où une personne concernée adresserait directement à Telelogos une demande relative à l'exercice de ses droits, Telelogos transmettra cette demande au Client sans délai injustifié et s'abstiendra d'y répondre, sauf instruction contraire du Client ou obligation légale. Telelogos apporte une assistance raisonnable au Client pour :

- la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des données (AIPD) lorsque celles-ci sont requises ;
- la consultation préalable de l'autorité de contrôle, le cas échéant ;
- la mise en œuvre de mesures de sécurité appropriées.

Les prestations d'assistance dépassant le cadre standard du Contrat pourront donner lieu à facturation, sur la base d'un devis préalablement accepté par le Client.

9. VIOLATION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Telelogos notifie au Client, dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance, toute violation de Données à Caractère Personnel affectant les Données traitées pour le compte du Client, au sens de l'article 4.12 du RGPD. Cette notification est

accompagnée, dans la mesure du possible, de toute information utile permettant au Client de :

- apprécier les conséquences probables de la violation ;
- respecter, le cas échéant, son obligation de notification à l'autorité de contrôle compétente et, si nécessaire, aux personnes concernées.

Telelogos coopère avec le Client et met en œuvre, sans délai injustifié, les mesures correctives raisonnables pour limiter les effets de la violation et prévenir sa récurrence.

Les coûts exceptionnels de remédiation qui excéderaient le cadre normal des engagements de Telelogos au titre du Contrat pourront faire l'objet d'une facturation spécifique, sous réserve d'accord préalable du Client, sauf si la violation résulte d'un manquement démontré de Telelogos à ses obligations de sécurité.

10. AUDITS

Le Client est habilité à vérifier, directement ou par l'intermédiaire d'un auditeur indépendant soumis à confidentialité, le respect par Telelogos des obligations prévues au présent Accord.

Tout audit :

- doit être limité à un audit par an, sauf incident de sécurité majeur ou injonction d'une autorité ;
- doit être réalisé pendant les heures ouvrables, sur préavis écrit d'au moins trente (30) jours ;
- ne doit pas perturber de manière déraisonnable l'activité de Telelogos ni compromettre la sécurité ou la confidentialité des autres clients de Telelogos.

Sauf accord contraire, les coûts de l'audit sont à la charge du Client. En cas de manquement grave et avéré de Telelogos à ses obligations au titre du présent Accord, Telelogos pourra prendre à sa charge tout ou partie des coûts raisonnables de l'audit, dans la limite d'un plafond à convenir entre les Parties.

11. TRANSFERTS DE DONNEES HORS DE L'ESPACE ECONOMIQUE EUROPEEN

Telelogos s'engage à ne pas transférer de Données à Caractère Personnel traitées pour le compte du Client vers un pays situé en dehors de l'Espace économique européen ou vers une organisation internationale, sauf :

- si ce transfert est couvert par une décision d'adéquation de la Commission européenne ; ou
- si des garanties appropriées sont mises en place (clauses contractuelles types, règles d'entreprise contraignantes, etc.) et que les personnes concernées disposent de droits opposables et de voies de recours effectives.



Telelogos informe le Client, sur demande raisonnable, des transferts envisagés et des garanties mises en œuvre.

12. SORT DES DONNEES EN FIN DE CONTRAT

À l'expiration des Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos ou en cas de résiliation du Contrat, Telelogos applique les modalités de réversibilité prévues à l'Article 9 des CG SaaS Telelogos :

- suppression du compte Client et des Données dans les délais prévus ;
- restitution des Données au Client, sur demande, dans un format standard couramment utilisé, dans des conditions techniques raisonnables.

Sous réserve des obligations légales de conservation qui pèseraient sur Telelogos (par exemple, obligations comptables ou de preuve), Telelogos supprime ou anonymise les copies restantes des Données dans les systèmes de production et de sauvegarde, conformément à ses politiques internes de conservation.

13. DOCUMENTATION ET CONFORMITE

Telelogos met à la disposition du Client, sur demande raisonnable, toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent Accord et permettre la réalisation d'audits dans les conditions de l'Article 10. Telelogos tient à jour la documentation interne relative à ses mesures de sécurité, à ses sous-traitants ultérieurs et, le cas échéant, aux analyses de risques réalisées pour le SaaS Telelogos, conformément aux principes de responsabilité.

14. DIVERS

Le présent Accord est régi par le même droit que le Contrat et relève de la compétence des mêmes juridictions que celles stipulées au Contrat. En cas de contradiction entre les stipulations du présent Accord et celles des autres documents contractuels, les stipulations du présent Accord prévaudront pour tout ce qui concerne le Traitement de Données à Caractère Personnel.

