

Accord général concernant la Téléassistance

(Traitement des données conformément à l'article 28 du RGPD)

Entreprise (client)

Numéro et nom de la voie

Code postal, localité

Numéro de client IPRO

Prénom et nom du responsable

Contractant (sous-traitant) :
IPRO GmbH, Steinbeisstr. 6, 71229 Leonberg, Allemagne

1. Généralités

- 1.1 L'accès aux équipements informatiques de traitement de données du client par téléassistance est une méthode efficace permettant d'assister et d'aider le client dans l'utilisation de son système. Pour ce faire, les employés du contractant accèdent aux données à caractère personnel stockées, ce qui donne lieu à un traitement de données conformément à l'article 28 du RGPD.
- 1.2 Le présent accord général définit les droits et les obligations des parties en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel en complément de la déclaration générale de la protection des données des deux parties. Les termes « traitement des données » ou « traitement » (de données) sont employés dans le présent accord conformément à la définition fournie pour le terme « traitement » à l'article 4, alinéa 2 du RGPD.
- 1.3 Pour les clients de pays non membres de l'UE, les lois nationales respectives sur la protection des données s'appliquent également. Les droits et obligations qui en découlent sont généralement déjà couverts par les dispositions du RGPD.

2. Objet et durée du traitement

- 2.1 Le contractant accepte les tâches d'assistance spécifiquement commandées au cas par cas par le client. Il peut s'agir de tâches purement techniques, par exemple l'installation et la configuration du système d'exploitation ou des périphériques, les instructions ou les formations à l'utilisation des programmes utilisés pour le traitement des données à caractère personnel ou pour résoudre des erreurs liées à celles-ci.
- 2.2 Chaque traitement allant au-delà du cadre du paragraphe 2.1 nécessite un accord distinct et individuel pour le traitement des données.
- 2.3 Cet accord est conclu pour une durée illimitée et peut être résilié à tout moment par le client. La résiliation prend effet immédiatement, le cas échéant, après l'achèvement des tâches en cours.

3. Droits et obligations du client

- 3.1 Le client est, en vertu de l'article 4, alinéa 7 du RGPD, le responsable du traitement des données par le contractant. Conformément au point 4, paragraphe 5, le contractant est tenu d'informer le client s'il considère qu'un traitement de données illicite fait l'objet d'une tâche et/ou d'une instruction.

- 3.2 Le client est responsable de la protection du droit des personnes concernées. Le contractant informera le client sans délai si les personnes concernées souhaitent faire valoir leurs droits à l'égard du contractant.
- 3.3 Le client a le droit, à tout moment, de fournir des instructions supplémentaires au contractant concernant la nature, l'étendue et la procédure de traitement des données. De telles instructions doivent être fournies sous forme écrite (par exemple par e-mail).
- 3.4 Le client informe sans délai le contractant s'il identifie des erreurs ou des anomalies causées par le contractant dans le cadre du traitement des données à caractère personnel.
- 3.5 Si une obligation de notification vis-à-vis de tiers en vertu des articles 33 et 34 du RGPD ou d'autres obligations légales de notification applicables au client existent, la responsabilité de leur application incombe au client.

4. Obligations du contractant

- 4.1 Le contractant traite les données personnelles exclusivement dans le cadre des accords conclus et/ou conformément aux instructions supplémentaires fournies par le client. En sont exclues les dispositions légales pouvant obliger le contractant à traiter ces données différemment. Dans un tel cas, le contractant doit informer le client de ces exigences légales avant le traitement, sauf si la loi applicable interdit une telle notification pour un motif d'intérêt public important. La finalité, la nature et l'étendue du traitement des données sont par ailleurs exclusivement fondées sur le présent accord et/ou les instructions du client. Tout autre traitement de données est interdit au contractant, sauf consentement écrit fourni par le client.
- 4.2 Le contractant s'engage à effectuer le traitement de données sur commande par téléassistance uniquement dans les États membres de l'Union européenne (UE) ou dans l'Espace économique européen (EEE).
- 4.3 Le contractant garantit avoir organisé son entreprise et ses opérations de manière à assurer la sécurité des données qu'il traite pour le compte du client dans la mesure nécessaire et leur protection contre tout accès non autorisé de tiers. Le contractant demandera au préalable l'accord du client avant de procéder à des modifications de l'organisation du traitement de données sur commande qui sont nécessaires pour la sécurité des données.
- 4.4 Le contractant informera le client sans délai si, à son avis, une instruction fournie par le client est contraire aux dispositions légales. Le contractant est autorisé à suspendre l'exécution de l'instruction concernée jusqu'à sa confirmation ou sa modification par le client. Si le contractant peut démontrer que le traitement conformément aux instructions du client est susceptible d'engager sa responsabilité en vertu de l'article 82 du RGPD, le contractant est en droit de suspendre le traitement ultérieur jusqu'à ce que la responsabilité des parties soit clarifiée.
- 4.5 Le traitement des données pour le compte du client en dehors des locaux du contractant ou des sous-traitants n'est possible qu'avec le consentement écrit du client. Un traitement de données pour le compte du client dans des domiciles privés n'est possible dans des cas particuliers qu'avec le consentement écrit du client.
- 4.6 S'il est nécessaire de transférer des données du système de traitement de données du client vers un système du contractant en vue d'un traitement ultérieur, le client doit fournir son accord explicite sous la forme d'un accord individuel pour le traitement des tâches dans lequel les raisons du transfert et le travail nécessaire sont détaillés. En sont exclus les fichiers journaux et les captures d'écran qui permettent de déterminer le bon fonctionnement du dispositif de traitement de données du client et du dépannage de celui-ci.

Accord général concernant la Téléassistance

(Traitement des données conformément à l'article 28 du RGPD)

5. Délégué à la protection des données du contractant

5.1 Le contractant confirme qu'il a nommé un délégué à la protection des données conformément à l'article 37 du RGPD. Le contractant veille à ce que le délégué à la protection des données possède les qualifications et l'expertise nécessaires. Le délégué à la protection des données peut être contacté par courrier électronique à l'adresse datenschutz@ipro.de. Le contractant informera le client d'autres possibilités de contact sur demande écrite.

6. Obligation de confidentialité

6.1 Le contractant est tenu, dans le cadre du traitement de données pour le compte du client, d'assurer la protection de la confidentialité des données qu'il reçoit ou demande aux fins de traitement d'une tâche. Le contractant s'engage à mettre en œuvre les mêmes mesures de confidentialité que le client. Le client est tenu d'informer le contractant des éventuelles mesures de confidentialité particulières.

6.2 Le contractant déclare avoir pris connaissance des dispositions en vigueur respectives relatives à la protection des données et qu'il est familiarisé avec leur application. Le contractant garantit également qu'il a familiarisé ses employés avec les dispositions pertinentes en matière de protection des données et que ces derniers se sont eux aussi engagés à respecter la confidentialité. Le contractant garantit en outre qu'il a notamment imposé le respect de la confidentialité aux employés impliqués dans l'exécution des tâches et les a informés des instructions du client.

6.3 La preuve de l'obligation des employés conformément au paragraphe 6.2 doit être fournie au client sur demande.

7. Protection des droits des personnes concernées

Le client est l'unique responsable de la protection du droit des personnes concernées. Le contractant est tenu d'assister le client dans son obligation de traiter les requêtes des personnes concernées conformément aux articles 12 à 23 du RGPD, dans la mesure où des informations liées à la téléassistance sont nécessaires à cette fin.

8. Obligation de confidentialité

8.1 Les deux parties s'engagent, sans limitation de durée, à maintenir strictement confidentielles toutes les informations qu'elles reçoivent dans le cadre du présent accord et à les utiliser uniquement pour l'exécution de l'accord. Aucune des parties n'est autorisée à utiliser ces informations, en partie ou dans la totalité, à d'autres fins que celles mentionnées dans les présentes, ou à les divulguer à des tiers.

8.2 L'obligation susmentionnée ne s'applique pas aux informations dont l'une des parties a manifestement obtenues auprès de tiers, sans être tenue par une obligation de confidentialité, ou qui sont disponibles au grand public.

9. Mesures techniques et organisationnelles liées à la protection des données

9.1 Le contractant s'engage envers le client à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles requises pour se conformer aux réglementations applicables en matière de protection des données. Cela comprend notamment les directives de l'article 32 du RGPD.

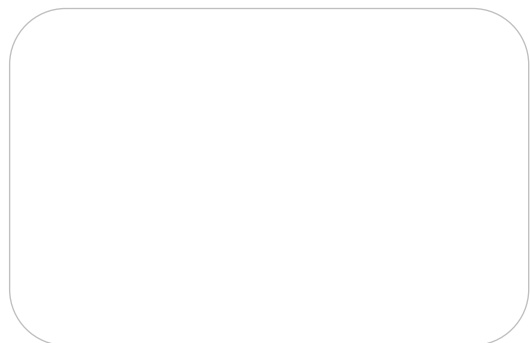
9.2 Le logiciel de téléassistance « TeamViewer » utilisé au moment de la conclusion de l'accord garantit un cryptage de bout en bout qui empêche efficacement les tiers d'accéder aux données et de les consulter. La désignation de l'identifiant du partenaire et du mot de passe à usage unique par le client, ou une personne habilitée par lui-même, tient lieu de contrat concret et d'accord au sens de l'accord général conclu.

9.3 L'employé exécutant du contractant renseigne le contenu d'une commande de téléassistance attribuée et le travail réellement effectué dans le système d'assistance avec le nom, la date et l'heure, afin d'assurer la traçabilité de chaque transaction à tout moment.

10. Dispositions finales

10.1 Pour les dispositions-accessoires, la forme écrite est requise.

10.2 Si certaines clauses du présent accord s'avéraient être invalides, cela n'altère en rien pas la validité des autres dispositions de l'accord.



Cachet de l'entreprise

Lieu, date

Signature du responsable (client)

Nom en majuscules

Leonberg, le 25/05/2018

Martin Himmelsbach, IPRO GmbH
(Contractant)