

ANNEXE – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Data Processing Agreement (DPA)

Le présent DPA est conclu par et entre Odigo et le Client (chacun étant une " Partie ", ensemble les " Parties "), et vient compléter le contrat signé entre les Parties auquel il est joint (" Contrat ") pour la fourniture des Services au Client.

Les termes en majuscules utilisés mais non définis dans le présent DPA ont la même signification que dans le Contrat.

1. En application du Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil 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" (ci-après le « Règlement général sur la protection des données » ou « RGPD ») et de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés telle que modifiée par la loi du 20 juin 2018 (la « Loi informatique et libertés »), tout traitement des Données à Caractère Personnel dans le cadre du Contrat sera régi par les termes et conditions de la présente Annexe. Tous les mots commençant par une majuscule dans cette Annexe et non spécifiquement définis au Contrat sont réputés avoir le même sens que celui retenu par le RGPD et le Contrat.

2. Dans le cadre des présentes et aux fins de réalisation des Services, le Client (ci-après le « Responsable de traitement ») donne instruction au Prestataire (ci-après le « Sous-Traitant ») de procéder en son nom et pour son compte au traitement des données à caractère personnel décrit en Annexe – Description du Traitement de Données à Caractère Personnel, pour permettre au Prestataire de réaliser les Services objet du Contrat.

3. L'Annexe – Description du Traitement de Données à Caractère Personnel décrit les instructions du Responsable de Traitement que le Sous-traitant s'engage à respecter et notamment la finalité, la durée du traitement ainsi que les catégories d'activités de traitement, les types de Données à caractère personnel et des catégories de Personnes Concernées.

4. Nature et mise en œuvre des instructions - Le Responsable de traitement s'engage (i) à fournir les informations relatives au traitement pour remplir l'Annexe – Description du Traitement de Données à Caractère Personnel et (ii) à documenter par écrit ses instructions.

4.1 Le Sous-traitant s'engage à ne traiter les Données à Caractère Personnel que sur instruction documentée du Responsable du Traitement, y compris en ce qui concerne les transferts des Données à Caractère Personnel vers des pays tiers ou vers des organisations internationales, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel le sous-traitant est soumis; dans ce cas, le Sous-traitant informe le Responsable du Traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

4.2 A toutes fins utiles, il est rappelé que le Responsable de Traitement est le seul responsable (i) pour déterminer les finalités et les moyens du Traitement des Données à Caractère Personnel effectué par le Sous-traitant ; (ii) de l'exactitude, l'adéquation et de la complétude des instructions susmentionnées. De manière expresse et générale, le Sous-traitant ne détermine jamais les finalités et les moyens des traitements qui lui sont confiés par le Responsable de traitement.

4.3 Tout changement des instructions données par le Responsable de traitement, notamment aux fins de mise en conformité avec les lois applicables en matière de Données à Caractère Personnel, qui entraînerait une modification des Services sera matérialisé par écrit et fera l'objet d'un nouvel avenant au Contrat.

5. Devoir d'information en cas d'instruction illicite – Le Sous-Traitant s'engage à informer immédiatement le Responsable du Traitement s'il considère qu'une instruction du Responsable de Traitement constitue une violation du RGPD ou d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit des États membres relatives à la protection des données. Cette information ne doit en aucun cas être interprétée comme un conseil juridique de la part du Sous-traitant. Le Sous-traitant se réserve le droit de ne pas procéder à un Traitement de données suivant une instruction du Responsable de traitement qui violerait le RGPD, sans que cette inexécution puisse être considérée comme une violation de ses obligations prévues au présent Contrat. Si nécessaire, les Parties se rencontreront et discuteront à travers les différentes instances de gouvernance prévues au Contrat.

6. Transferts de Données à des Sous-traitants ultérieurs - Conformément aux dispositions prévues aux paragraphes 2 et 4 de l'article 28 du RGPD concernant l'engagement des autres Sous-traitants (« Sous-traitant ultérieur ») le Responsable de traitement autorise le Sous-traitant à sous-traiter des Traitements de Données à Caractère Personnel à des Sous-traitants ultérieurs présentant des garanties suffisantes et sur lesquels les obligations du Sous-traitant au titre du présent Contrat seront répercutées.

6.1 Le Sous-traitant ne peut avoir recours à un Sous-traitant ultérieur pour effectuer des traitements de données à caractère personnel pour le compte du Client sans avoir obtenu l'accord spécifique et préalable de ce dernier.

6.2 Cet accord spécifique et préalable est mis en œuvre dans les conditions décrites ci-après : en cas de modification de la liste des sous-traitants ultérieurs, pour quelque raison que ce soit (ajout d'un nouveau sous-traitant ultérieur, modification du périmètre d'un sous-traitant ultérieur existant, etc), le Sous-traitant s'engage à en informer le Responsable de traitement dans un délai minimum de trente (30) jours précédant la mise en place effective de la modification.

6.3 Dès réception de la notification par le Responsable de traitement, celui-ci disposera d'un délai maximum de quinze (15) jours pour manifester ses objections par écrit auprès du Sous-traitant, à l'adresse suivante : dpo@odigo.com. En cas d'objection du Responsable de traitement relative à la modification envisagée par le Sous-traitant, les Parties se rencontreront de bonne foi dans le cadre des comités prévus au Contrat. En l'absence d'objection de la part du Responsable de traitement dans le délai susmentionné, la modification sera considérée comme acceptée par le Responsable de traitement.

6.4 En tout état de cause, le Sous-traitant est garant, vis-à-vis du Client, de la conformité de ses sous-traitants ultérieurs aux Réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel. Le sous-traitant s'engage par ailleurs à ce que ses sous-traitants ultérieurs soient soumis à des obligations similaires à celles prévues par la présente Annexe.

6.5 Dans le cas où le Sous-traitant souhaiterait sous-traiter les Données à Caractère Personnel à des Sous-traitants ultérieurs situés en dehors de l'Espace Économique Européen (« **EEE** ») et dans un pays non-reconnu comme « adéquat » au sens de la Commission européenne, le Responsable de traitement est informé des garanties de transfert mises en place par le Sous-traitant pour assurer un niveau adéquat de protection aux Données transférées.

Ainsi, le Sous-traitant signe, avec les Sous-traitants ultérieurs situés en dehors de l'EEE, les **Clauses Contractuelles Types (« CCT »)** publiées par la Commission européenne le 4 juin 2021, à défaut d'autres garanties de transfert plus appropriées.

Les CCT sont signées avec les Sous-traitants ultérieurs sous le module 3 (« transfert de sous-traitant à sous-traitant »). Les CCT signées avec les Sous-traitants ultérieurs pourront être mises à disposition du Responsable de traitement à sa demande.

6.6 La liste des Sous-traitants ultérieurs au moment de la conclusion du Contrat figure à l'Annexe – Liste des Sous-traitants Ultérieurs, accessible via le lien suivant : <https://www.odigo.com/fr-fr/base-documentaire/>. Celle-ci sera être actualisée par le Sous-traitant en cours d'exécution des Services. Cette Annexe précise, le cas échéant, les garanties et outils d'encadrement des Transferts mis en place lorsque les sous-traitants ultérieurs se trouvent en dehors de l'EEE.

7. Confidentialité et sécurité du traitement de Données - En application de l'article 32 du RGPD, les Parties s'engagent à mettre en œuvre des mesures organisationnelles et techniques appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au Traitement.

7.1 Dans le cadre de sa conformité aux réglementations applicables en matière de protection des Données, et notamment au RGPD, et afin d'assurer le meilleur niveau de sécurité à ses infrastructures ainsi qu'aux Données qu'il est amené à traiter pour le compte de ses Clients, le Sous-traitant a mis en œuvre un programme de sécurité interne dont les détails sont précisés à l'Annexe – Plan d'Assurance Sécurité (PAS).

7.2 Le Sous-traitant s'engage à ce que son personnel autorisé à traiter les Données à Caractère Personnel, ou celui de ses éventuels Sous-traitant ultérieurs, soit tenu par une obligation de confidentialité, qu'elle résulte d'un engagement contractuel ou d'une obligation légale appropriée de confidentialité.

7.3 Le Sous-traitant veille également, par la mise en œuvre de son programme interne de formation et des mesures organisationnelles et techniques, à ce que le personnel intervenant sur les Services ait été sensibilisé aux enjeux et principes de protection des Données à Caractère Personnel.

7.4 En conséquence, le Responsable de traitement reconnaît que le Sous-traitant présente des garanties suffisantes pour respecter ses instructions et mettre en œuvre les mesures organisationnelles et techniques décrites au sein de l'Annexe – Plan d'Assurance Sécurité (PAS) dont il reconnaît le caractère approprié et suffisant au regard du risque que ce traitement représente pour les Personnes Concernées.

7.5 Tout changement de ces mesures se fera sur instruction du Responsable de traitement dans les conditions définies au Contrat, à l'exception des changements qui concernent les mesures de politique interne du Sous-traitant, lesquels ne pourront remettre en cause le niveau de protection défini au Contrat.

8. Assistance du Responsable de traitement par le Sous-traitant - Compte tenu de la nature du traitement et des informations à sa disposition, le Sous-traitant s'engage à aider le Responsable du Traitement :

- à respecter ses obligations prévues aux articles 32 à 36 du RGPD en matière de (a) sécurité du traitement, (b) notification des incidents à l'autorité de contrôle et aux Personnes concernées et (c) étude d'impacts et consultation préalable de l'autorité de contrôle ;
- à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les Personnes Concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits prévus au Chapitre III du RGPD, par la mise en place des mesures organisationnelles et techniques prévues et dans toute la mesure du possible.

Pour toute demande d'assistance telle que visée aux points (i) et (ii) excédant une charge de travail correspondant à un (1) jour/homme par demande d'assistance adressée par le Responsable au Sous-traitant, le Sous-traitant informera le Responsable de traitement de l'estimation des coûts engagés par une telle assistance. Après avoir obtenu l'acceptation expresse du Client, le Sous-traitant assistera le Responsable de traitement, en respectant ses instructions ainsi que les termes du présent Contrat.

9. Traitement des requêtes des Personnes Concernées - Dans le cas où la Personne Concernée adresse sa demande directement au Sous-traitant :

- Le Sous-Traitant informera la Personne Concernée que sa demande doit être adressée directement au Responsable de traitement à l'adresse indiquée par lui, le Responsable de Traitement étant la seule personne habilitée à répondre à la demande.
- Le Sous-traitant informera par mail le Responsable de Traitement de la demande dans meilleurs délais suivant la réception de la demande.

Dans le cas où le Responsable de traitement sollicite l'assistance du Sous-traitant pour faire droit aux demandes des Personnes concernées, celle-ci relèvera des dispositions précédentes.

10. Notification des Violations de Données à Caractère Personnel - Le Sous-traitant s'engage à informer le Client dans les soixante-douze (72) heures à partir de la connaissance de toute Violation de Données à Caractère Personnel dans le cadre des Services.

Lorsque cette Violation a été constatée sur l'infrastructure ou dans les locaux du Sous-traitant ou encore sur des applications dont il assure seul la maintenance, le Sous-traitant s'engage à mettre rapidement des moyens en œuvre pour connaître son origine et à proposer un plan de minimisation au Client dans les conditions définies dans l'Annexe – Plan d'Assurance Sécurité (PAS).

11. Droit de vérification et audit - Le Sous-traitant s'engage à mettre à la disposition du Responsable du Traitement, à sa demande expresse, toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent Article par des moyens appropriés, conformément à l'organisation interne du Sous-traitant.

11.1 Le Sous-traitant s'engage à permettre la réalisation d'audits mandatés par l'Autorité de contrôle ou par le Responsable de Traitement - ou tout autre auditeur qu'il aura mandaté et qui ne saurait être un concurrent du Sous-traitant – et à y contribuer dans les conditions définies ci-après.

11.2 Lorsque l'audit est diligenté à la demande du Responsable de traitement, celui-ci sera soumis aux conditions décrites à l'Article - Audit du Contrat.

11.3 Au cours de cet audit, le Sous-traitant s'engage à mettre à disposition du Responsable de traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent article et veiller au respect de la confidentialité des informations appartenant à ses autres Clients et notamment de leurs Données à Caractère Personnel en notifiant immédiatement au Client toute instruction de ce dernier qui constituerait une violation du présent règlement ou d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit des États membres relatives à la protection des données.

11.4 Le Responsable de traitement reconnaît et accepte qu'il ne pourra pas avoir accès aux systèmes, données, enregistrements ou autres informations relatives aux autres clients du Sous-traitant.

11.5 Les audits sont réalisés aux frais du Responsable de Traitement y compris en ce qui concerne la mobilisation des ressources du Sous-traitant. Le Sous-traitant se réserve le droit de facturer au Responsable de traitement des frais des services de support encourus en rapport avec l'audit en dehors du cadre ordinaire des activités, sur la base du temps passé et du matériel fourni dans les conditions de l'article « Audit » du Contrat.

11.6 Le Responsable de traitement s'engage à fournir gratuitement au Sous-traitant une copie du rapport d'audit. Si les conclusions du rapport d'audit contiennent des recommandations tendant à la modification ou à l'amélioration des règles et des services audités, la mise en œuvre de ces recommandations s'effectuera dans le cadre des discussions entre les Parties, et, le cas échéant, fera l'objet d'une modification du Contrat.

11.7 Dans le cas où le Sous-traitant est soumis à une enquête ou une demande d'informations par l'autorité de contrôle, concernant l'un des traitements effectués par le Sous-traitant pour le compte du Responsable de traitement, le Sous-traitant s'engage à en informer le Responsable de traitement dans les meilleurs délais et satisfaire, dans la mesure de ses possibilités, à cette enquête ou demande conformément aux procédures adoptées par l'autorité de contrôle.

12. Restitution/Destruction des données traitées – Selon le choix du Responsable de traitement, le Sous-traitant s'engage à supprimer toutes les Données à Caractère Personnel ou les renvoyer au Responsable du Traitement au terme des Services, et détruit les copies existantes, à moins que le droit de l'Union ou le droit de l'État membre n'exige la conservation des Données à Caractère Personnel. Les modalités de destruction ou de restitution sont décrites aux dispositions de l'article « Restitution des données » du Contrat.

13. Obligations des Parties au regard du Règlement Européen sur l'Intelligence Artificielle (IA Act)

13.1 Solution Odigo AI Orchestrator - Les Parties conviennent que le recours à la solution « Odigo AI Orchestrator » implique l'utilisation de l'intelligence artificielle, qui doit être encadrée conformément au Règlement (UE) 2024/1689 du Parlement Européen et du Conseil du 13 juin 2024 relatif à l'intelligence artificielle (« Règlement sur l'intelligence artificielle » ou « IA Act »)¹. Par conséquent, les Parties reconnaissent que l'utilisation de la solution « Odigo AI Orchestrator » dans le cadre de la présente Annexe est régie par la « Charte d'Utilisation – AI Orchestrator », accessible via le lien suivant : <https://www.odigo.com/fr-fr/base-documentaire/>. Cette Charte définit les obligations et responsabilités des Parties conformément aux dispositions de l'IA Act. Les Parties s'engagent à respecter les principes énoncés dans cette Charte.

Il est d'ores et déjà précisé que le Client s'engage à ne pas aller sur une utilisation du système d'IA à haut risque, (1) que ce soit pour remplir une fonction de sécurité au regard de l'article 6 de l'IA Act ou (2) pour un des cas d'usage décrits à l'Annexe III de l'IA Act, dans le cadre de la solution « Odigo AI Orchestrator ».

13.2 Solution Odigo Quality Monitoring - Les Parties conviennent que le recours à la solution « Odigo Quality Monitoring » implique l'utilisation de l'intelligence artificielle, qui doit être encadrée conformément à l'IA Act. Par conséquent, les Parties reconnaissent que l'utilisation de la solution « Odigo Quality Monitoring » dans le cadre de la présente Annexe est régie par la « Charte d'Utilisation – Odigo Quality Monitoring », accessible via le lien suivant : <https://www.odigo.com/fr-fr/base-documentaire/>. Cette Charte définit les obligations et responsabilités des Parties conformément aux dispositions de l'IA Act. Les Parties s'engagent à respecter les principes énoncés dans cette Charte.

Il est d'ores et déjà précisé que le Client s'engage à ne pas aller sur une utilisation du système d'IA à haut risque, (1) que ce soit pour remplir une fonction de sécurité au regard de l'article 6 de l'IA Act ou (2) pour un des cas d'usage décrits à l'Annexe III de l'IA Act, dans le cadre de la solution « Odigo Quality Monitoring ».

14. Traitement des Données personnelles par le Prestataire en tant que Responsable de traitement - Dans le cadre du présent Contrat, le Prestataire est susceptible de traiter des Données à Caractère Personnel en qualité de Responsable de traitement.

14.1 Les Données collectées par le Prestataire sont notamment celles fournies par le Client dans le cadre de l'exécution du Contrat et de la relation commerciale entretenue entre le Client et le Prestataire.

Les finalités des Traitements réalisés par le Prestataire en qualité de Responsable de traitement sont les suivantes :

Sur la base légale de l'exécution du contrat :

- La gestion de la relation commerciale avec le Client (ex : gestion du/des contrats en cours, gestion de la facturation, de la comptabilité, etc.) ;
- Assurer les essais du produit avant la livraison ;
- Le suivi de la relation client tel que la gestion des réclamations et du service après-vente

Sur la base de l'intérêt légitime du Responsable de traitement :

¹ https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=OJ%3AL_202401689

- La gestion d'opérations relatives à la prospection, le cas échéant (ex : réalisation d'opérations de sollicitation du Client, gestion des opérations techniques de prospection, etc.) ;
- La gestion de la relation client à travers la réalisation d'enquêtes de satisfaction ;
- L'élaboration de statistiques commerciales ;
- La gestion d'un évènement

Sur la base du consentement :

- Communication à travers des vidéos de témoignages des clients

Sur la base d'une obligation légale :

- La gestion des demandes d'exercice de droits (droit d'accès, de rectification, de suppression) ;
- La gestion des impayés et du contentieux ou précontentieux, le cas échéant

14.2 Le Prestataire est également tenu de collecter, dans le cadre de la fourniture des services de communications électroniques, des données techniques relatives aux appels. Les données à caractère personnel collectées dans ce cadre sont nécessaires à l'accomplissement de ses obligations légales. La finalité de ce traitement réalisé par le Prestataire en qualité de Responsable de traitement est le suivant : les besoins de la lutte contre la criminalité et la délinquance grave, de la prévention des menaces graves contre la sécurité publique et de la sauvegarde de la sécurité nationale.

Les Données à Caractère Personnel traitées conformément aux obligations de fournisseur de services de communications électroniques prévues par l'article L.34-1 3° du Code des postes et des communications concernent les employés du Client et les clients finaux du Client et sont les suivantes : numéros de téléphone (appelant et appelé), adresse IP attribuée à la source de la connexion et le port associé, numéro d'identifiant de l'utilisateur, numéro d'identification du terminal, date, heure, durée et localisation de l'appel.

14.3 Les Données à Caractère Personnel du Client sont susceptibles d'être communiquées aux Destinataires suivants :

- **A des destinataires internes** : c'est-à-dire aux membres du personnel d'Odigo habilités à accéder aux Données et qui en ont strictement besoin pour l'exercice de leurs fonctions.
- **A des prestataires de services et/ou Sous-traitants** dont les prestations sont en lien avec la gestion des relations commerciales d'ODIGO avec ses clients et/ou dont les prestations fournies concernent des Données à caractère personnel du Client (ex : hébergeur de données, prestataires informatiques, fournisseurs de solutions, etc.).
- **A des Autorités judiciaires, publiques ou gouvernementales** : lorsque cela est nécessaire, par exemple, (i) pour qu'Odigo se conforme à ses obligations légales, (ii) qu'elle se conforme à des demandes légitimes émanant d'autorités publiques ou gouvernementales, (iii) pour prévenir un délit ou procéder à une enquête et (iv) pour protéger les droits, la propriété ou la sécurité d'Odigo, de ses filiales ou de tiers.

14.4 Les Données à Caractère Personnel du Client sont transférées en dehors de l'Union européenne. Lorsque le Prestataire réalise des Transferts de Données à Caractère Personnel en dehors de l'Union européenne et dans un pays non-reconnu comme « adéquat » au sens de la Commission européenne, il met en place avec ses prestataires Sous-traitants des garanties de transfert pour assurer un niveau adéquat de protection aux Données transférées. Le client a la faculté d'accéder aux documents autorisant ce transfert sur simple demande.

14.5 Le Prestataire a désigné un Délégué à la Protection des Données (« **DPO** ») dont les coordonnées sont les suivantes : dpo@odigo.com.

14.6 Le Client est responsable d'informer les Personnes concernées des Traitements susceptibles d'être réalisés par le Prestataire dans le cadre de l'exécution des Prestations décrites au présent Contrat.

14.7 Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'un droit à la portabilité des Données à Caractère Personnel qui le concernent. Il peut également demander la limitation du Traitement de ces Données à Caractère Personnel ou s'opposer à leur Traitement dans les conditions prévues par les Règlementations applicables en matière de protection des données. Il peut enfin communiquer au Prestataire ses directives relatives au sort de ses Données à Caractère Personnel en cas de décès lorsqu'il s'agit d'un contrat régi par la Loi française.

En tout état de cause, les Personnes concernées peuvent contacter le Prestataire via l'un des canaux de communication suivant :

Par courrier postal à l'adresse suivante : 50 Cours de l'Ile Seguin, 92100 Boulogne Billancourt.
Par courriel à l'adresse suivante : dpo@odigo.com.

Si le Client considère que le Prestataire ne respecte pas ses obligations légales en matière de protection des Données à Caractère Personnel ou qu'il n'a pas répondu efficacement à votre demande, il dispose toujours d'un droit de déposer plainte auprès de l'Autorité de contrôle compétente.

14.8 Le Prestataire met en œuvre des Mesures organisationnelles et techniques destinées à garantir la sécurité et la confidentialité des Données qu'il traite. Les Données collectées sont stockées de manière confidentielle et protégées à un haut niveau de sécurité. Les serveurs où sont stockées ces données sont conformes aux normes de sécurité actuellement en vigueur. Ils sont protégés contre des attaques numériques et des attaques physiques.

14.9 Le Prestataire ne conserve les Données à Caractère Personnel des Personnes concernées que pendant le temps nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées et dans le respect des réglementations en vigueur. D'une manière générale, les Données à Caractère Personnel traitées par le Prestataire dans le cadre du Contrat sont conservées pendant la durée de la relation commerciale puis supprimées. Certaines Données à Caractère Personnel sont susceptibles d'être conservées en archivage intermédiaire suivant la fin de la relation commerciale, conformément à des obligations légales auxquelles est soumis le Prestataire (ex : conservation des documents comptables), ou parce que ces Données à Caractère Personnel présentent un intérêt administratif légitime pour le Prestataire (ex : conservation à des fins de preuve pour les durées de prescription légales). Les Données à Caractère Personnel traitées conformément à l'article L.34 -1 3° du Code des postes et des communications électroniques sont conservées pendant 12 mois.