



Accord sur le Traitement des Données
Conformément à la réglementation (EU) 2016/679
(RGPD)

Le document suivant expose les engagements de vCita Inc. en tant que sous-traitant de données ou un autre sous-traitant pour les clients responsables du traitement de données ou les clients sous-traitants conformément au RGPD.

vCita Inc.

ACCORD SUR LE TRAITEMENT DES DONNÉES

Le présent annexe relatif au traitement des données ('DPA' pour *Data Processing Addendum*) fait partie de l'accord commercial ('Accord') signé par vCita Inc. et ses filiales et la personne ou entité dont les coordonnées sont indiquées dans le formulaire d'enregistrement en ligne applicable ou de l'accord commercial ('Client') afin de refléter l'accord des parties sur le traitement des informations personnelles conformément au règlement (UE) 2016/679 (RGPD).

Tous les termes commençant par une majuscule non définie dans le présent document auront la signification indiquée dans l'Accord. Tous les termes en vertu de l'Accord s'appliquent à ce DPA, en sachant que les termes de ce DPA doivent prévaloir sur tous les termes contradictoires selon l'Accord.

Dans le cadre de la fourniture de la prestation au Client conformément à l'Accord (le 'Service'), vCita peut traiter des informations personnelles pour le compte du responsable du traitement. Les parties conviennent de se conformer aux dispositions suivantes du présent DPA en ce qui concerne les informations personnelles du client traitées par vCita pour le compte du responsable du traitement dans le cadre des services.

1. DÉFINITIONS

- 1.1. 'Filiale' signifie toute entité juridique contrôlant, dirigée par ou sous contrôle commun directement ou indirectement avec une partie de l'Accord, où le terme 'contrôle' désigne la possession d'une participation majoritaire dans les actions à droit de vote, les capitaux propres ou les droits de vote de cette entité.
- 1.2. 'Documentation sur la Sécurité de l'Information vCita' désigne la documentation sur la sécurité de l'information applicable au service spécifique acheté

par le Client, telle que mise à jour périodiquement et mise à disposition par vCita sur demande.

- 1.3. **'Individu'** désigne une personne physique concernée par les informations personnelles, également appelée 'Personne Concernée' en vertu des lois et réglementations de l'UE en matière de protection des données.
- 1.4. **'Informations personnelles'** désigne les informations relatives à un Individu identifié ou identifiable, également dénommées 'données personnelles' en vertu des lois et réglementations de l'UE en matière de protection des données, qui sont traitées par vCita selon l'Accord.
- 1.5. **'Personnel'** désigne les employés, agents, conseillers et entrepreneurs du Client et de ses filiales.
- 1.6. **'RGPD'** désigne le règlement (UE) 2016/679 (RGPD), lorsqu'il entre en vigueur, applicable au traitement des données à caractère personnel en vertu de l'Accord.
- 1.7. **'Bouclier de protection des données'** désigne le dispositif de protection des données UE-États-Unis, tel qu'il est géré par le Ministère Américain du Commerce et approuvé par la Commission Européenne conformément à la décision C(2016)4176 du 12 juillet 2016.
- 1.8. **'Principes du bouclier de protection des données'**, désigne les principes du bouclier de protection des données, tels que complétés par les principes supplémentaires et figurant à l'annexe II de la décision C(2016)4176 de la Commission Européenne du 12 juillet 2016, tels qu'ils peuvent être modifiés ou remplacés.
- 1.9. **'Traiter' ou 'Traitement'**, toute opération ou ensemble d'opérations effectuées sur des Informations Personnelles, que ce soit de manière automatique ou non, telles que la collecte, l'organisation, le stockage, l'adaptation ou la modification, la récupération, la consultation, l'utilisation, la divulgation par transmission, diffusion, ou de toute autre manière rendant disponible, alignement ou combinaison, blocage, effacement ou destruction.

2. LE TRAITEMENT DE DONNÉES

- 2.1. **Portée et Rôles.** Ce DPA s'applique lorsque vCita traite les Informations Personnelles dans le cadre de la fourniture du Service par vCita, comme spécifié dans l'Accord. Dans ce contexte, dans la mesure où les dispositions du RGPD s'appliquent aux Informations Personnelles que vCita traite pour le Client en vertu de l'Accord, le Client est le Responsable du Traitement des données ou le Sous-traitant des Données et vCita et ses filiales Sous-traitants de données ou autres sous-traitants en vertu de ces lois et règlements.
- 2.2. **Instructions pour le Traitement des Informations Personnelles par vCita.** vCita ne traitera les Informations Personnelles que pour le compte du Client et conformément à ses instructions. Le Client demande à vCita de Traiter les Informations Personnelles aux fins suivantes: (i) Traitement conforme aux termes de l'Accord, y compris, sans

limitation, la fourniture du Service, ainsi que pour la sauvegarde et la reprise après sinistre, l'analyse, la cybersécurité, les opérations, le contrôle, les améliorations et le développement du Service de vCita, la prévention des fraudes et des abus de service, les procédures judiciaires et administratives et la conservation des Informations Personnelles pour donner au Client la possibilité d'accéder aux données et de rétablir le compte du Client chez vCita, à condition que le Client n'ait pas demandé la suppression de ces données; et (ii) Traitement conforme aux autres instructions raisonnables fournies par le Client lorsque celles-ci sont conformes aux conditions de l'Accord et aux exigences applicables en vertu du RGPD. Le Traitement en dehors de la portée du présent DPA (le cas échéant) nécessitera un accord écrit préalable entre vCita et le Client concernant des instructions supplémentaires pour le Traitement, notamment un accord sur les frais supplémentaires que le Client paiera à vCita pour l'exécution de ces instructions.

3. PRÉAVIS ET CONSENTEMENT

- 3.1. Le Client s'engage à fournir tous les préavis nécessaires aux Individus et à recevoir toutes les autorisations et consentements nécessaires, le cas échéant, pour que vCita traite les Informations Personnelles au nom du Client conformément aux conditions de l'Accord et du présent DPA, conformément aux exigences applicables en vertu du RGPD.
- 3.2. Conformément aux exigences applicables selon le RGPD, le Client documentera de manière appropriée les préavis et consentements des Individus.

4. DROITS DES INDIVIDUS

- 4.1. **Demandes.** Dans la mesure où la loi le permet, vCita avisera rapidement le Client si vCita reçoit une demande d'un Individu, dont les Informations Personnelles se trouvent dans les Informations Personnelles de la Clientèle, ou une demande de ses tuteurs légaux, pour exercer son droit d'accès, corriger, modifier ou supprimer des Informations Personnelles liés à l'Individu, ou exercer tout autre droit personnel auquel l'Individu est habilité en vertu des exigences applicables selon le RGPD.
- 4.2. **Assistance.** vCita fournira au Client une coopération et une assistance commercialement raisonnables en ce qui concerne le traitement de la demande de l'Individu, dans les limites permises par la loi et dans la mesure où le Client n'a pas accès à ces Informations Personnelles à travers l'utilisation du service. Hormis le cas où cela n'est pas permis en vertu des exigences applicables du RGPD, le Client remboursera à vCita tous les frais et dépenses liés à la fourniture de cette assistance par vCita.

5. ASSISTANCE À LA CONFORMITÉ

À la demande écrite du Client, vCita coopérera avec le Client et fera tous les efforts commercialement raisonnables pour l'aider à se conformer à ses obligations en vertu des articles 32 à 36 du RGPD, en tenant compte de la nature du traitement et des informations disponibles chez vCita.

6. PERSONNEL DE VCITA

- 6.1. **Limitation de l'accès.** vCita veillera à ce que l'accès de vCita aux Informations Personnelles soit limité au personnel qui en a besoin pour exécuter l'Accord.
- 6.2. **Confidentialité.** vCita imposera des obligations contractuelles appropriées à son personnel chargé du Traitement des Informations Personnelles, y compris des obligations relatives à la confidentialité, à la protection des données et à la sécurité des données. vCita veillera à ce que son personnel chargé du Traitement des Informations Personnelles soit informé de la nature confidentielle de ces Informations Personnelles, qu'il ait reçu une formation appropriée à ses responsabilités et qu'il ait signé des accords de confidentialité écrits. vCita veillera à ce que ces accords de confidentialité s'étendent au-delà de la cessation d'emploi de son personnel.

7. FILIALES ET FOURNISSEURS DE SERVICES TIERS

- 7.1. **Filiales.** Une partie ou la totalité des obligations de vCita en vertu de l'Accord peuvent être assumées par les filiales de vCita.
- 7.2. **Agents.** Le client reconnaît et accepte que vCita et ses filiales, respectivement, puissent faire appel à des fournisseurs de services tiers pour la réalisation du Service pour le compte du Client. Toutes les filiales et agents (également appelés 'autres sous-traitants' selon le RGPD) auxquels vCita transfère des Informations Personnelles pour fournir le service au nom du Client ont conclu des accords écrits avec vCita ou tous autres instruments qui les lient par pratiquement les mêmes obligations matérielles en vertu du présent DPA.
- 7.3. **Responsabilité.** vCita sera responsable des actes et des omissions de ses filiales et de ses agents dans la même mesure que vCita serait responsable s'il fournissait directement les services de chaque filiale ou agent, conformément aux conditions de l'Accord.
- 7.4. **Opposition.** Pour garantir le respect des lois et réglementations applicables en matière de confidentialité, le Client peut s'opposer à tout engagement de vCita avec un nouvel agent pour Traiter les Informations Personnelles du Client pour le compte du Client, dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la notification par vCita au Client de son engagement avec le nouvel agent. Si le Client envoie à vCita une opposition écrite au nouvel agent, vCita devra entreprendre les efforts commerciaux raisonnables pour

fournir au Client le même niveau de Service sans avoir recours au nouvel agent pour Traiter les Informations Personnelles du Client. Rien dans le présent article ne porte préjudice aux droits et obligations des parties en vertu de l'Accord.

8. TRANSFERT ULTÉRIEUR ET TRANSFRONTALIER

- 8.1. Le transfert d'Informations Personnelles relatives à des personnes au sein de l'UE aux services d'hébergement de données de vCita aux États-Unis est effectué conformément à l'auto-certification de ces services d'hébergement par le Bouclier de Protection des Données et à Israël, conformément à la décision 2011/61/UE de la Commission européenne relative à la protection adéquate des données à caractère personnel par l'État d'Israël en ce qui concerne le traitement automatisé des données à caractère personnel.
- 8.2. Toutes les filiales et tous les agents de vCita auxquels vCita transfère des Informations Personnelles pour fournir le Service sont certifiés par le Bouclier de Protection des Données. Ils offrent au moins le même niveau de protection pour les Informations Personnelles que celui requis par les principes applicables du Bouclier de Protection des Données et sont conformes aux exigences du Bouclier de Protection des Données pour le transfert ultérieur d'Informations Personnelles à des agents. Ils ont signé des documents officiels permettant de transférer légalement des Informations Personnelles relatives à des personnes au sein de l'UE vers d'autres territoires. Ils peuvent également être établis dans un pays reconnu par la Commission de l'UE comme assurant une protection adéquate des données personnelles.

9. LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

- 9.1. **Les contrôles.** vCita maintiendra les garanties administratives, physiques et techniques pour la protection de la sécurité, de la confidentialité et de l'intégrité des Informations Personnelles du Client, conformément à la Documentation de vCita sur la Sécurité de l'Information. vCita surveille régulièrement le respect de ces garanties. vCita ne diminuera pas la sécurité générale du Service pendant la durée de l'Accord.
- 9.2. **Politiques et audits.** Le Client peut inspecter le respect par vCita de ses obligations en vertu du présent annexe DPA, au plus une fois par an ('Audit de Protection et de Sécurité des Données'), à condition que tout Audit de Protection et de Sécurité des Données soit soumis aux conditions cumulatives suivantes: (i) L'Audit de Protection et de Sécurité des Données sera préalablement programmé par écrit avec vCita, au moins 60 jours à l'avance; (ii) L'audit sera mené par un auditeur tiers convenu, qui signera l'accord standard de non-divulgaration de vCita avant le début de l'audit sur la Protection et la Sécurité des données, et un auditeur tiers signera également un engagement de non-concurrence; (iii) L'auditeur n'aura aucun accès aux données ne provenant pas du Client sur les systèmes d'information et de réseau de vCita; (iv) Le

Client assumera tous les coûts et la responsabilité de l'Audit de Protection et de Sécurité des Données et de tout défaut ou dommage qui en résulterait; (v) Le Client pourra uniquement recevoir le rapport d'Audit de Protection et de Sécurité des Données, sans aucune donnée brute de vCita. Le Client conservera le rapport d'Audit de la Protection et de la Sécurité des Données dans la plus stricte confidentialité. Il ne les utilisera que pour les besoins spécifiques de l'Audit de la Protection et de la Sécurité des Données au titre de cette section. Il ne les utilisera pas à d'autres fins, ou ne les partagera pas avec des tiers, sans la confirmation écrite explicite préalable de vCita; et (vi) Si le Client est tenu de divulguer les résultats de l'Audit de Protection et de Sécurité des Données à une autorité compétente, le Client en informera d'abord vCita par préavis écrit, en expliquant les détails et la nécessité de la divulgation, et fournira à vCita toute l'assistance nécessaire pour empêcher sa divulgation.

10. GESTION ET NOTIFICATION DES INFRACTIONS À LA SÉCURITÉ

- 10.1. **Prévention et gestion des infractions.** vCita maintiendra des politiques et des procédures de gestion des incidents de sécurité et, dans la mesure requise par la loi, notifiera rapidement au Client tout accès non autorisé, acquisition ou divulgation de ses Informations Personnelles par vCita ou ses Filiales ou agents dont vCita aura connaissance (un '**Incident de Sécurité**').
- 10.2. **Remédiation.** vCita déploiera rapidement des efforts raisonnables pour identifier et remédier à la cause d'un tel Incident de Sécurité.

11. SUPPRESSION ET CONSERVATION DES INFORMATIONS PERSONNELLES

- 11.1. **Suppression de Données.** Une fois le Service fourni, vCita renverra les Informations Personnelles du Client au Client ou supprimera ces données, y compris par le retrait de leur identification. Aux fins du présent DPA, le Service inclut l'option de vCita de conserver les Données du Client conformément à la politique de confidentialité de vCita, à la fin de l'Accord, afin de permettre au Client de reprendre contact avec vCita sans perte de données en sachant que le Client se réserve le droit, à tout moment, après la fin de l'Accord, de demander à vCita de supprimer complètement les Données du Client.
- 11.2. **Conservation.** Nonobstant, le Client reconnaît et accepte que vCita puisse conserver des copies des Informations Personnelles du Client si nécessaire dans le cadre de ses procédures de sauvegarde et d'archivage habituelles et pour assurer le respect de ses obligations légales et de ses obligations permanentes en vertu de la loi applicable, y compris la conservation de données conformément aux dispositions légales. L'utilisation de ces données pourra se faire dans le but de protéger vCita, ses filiales, ses agents et toute personne agissant en leur nom lors de procédures judiciaires et administratives.

12. DIVULGATION AUX AUTORITÉS COMPÉTENTES

vCita pourra divulguer des Informations Personnelles (a) lorsque cela est requis par une assignation à comparaître ou une autre ordonnance judiciaire ou administrative, ou si la loi l'exige; ou (b) si vCita estime que la divulgation est nécessaire pour protéger la sécurité et les droits de toute personne ou du grand public.

13. DONNÉES ANONYMES ET AGRÉGÉES

vCita peut traiter des données basées sur des extraits d'Informations Personnelles sous des formes agrégées et non identifiables, à des fins commerciales légitimes de vCita, y compris pour les tests, le développement, les contrôles et les opérations du Service. Elle peut partager et conserver ces données à la discrétion de vCita, à condition que ces données ne permettent pas d'identifier un Individu. Cette section 13 reste valable même après la fin de ce DPA.

14. DURÉE

Ce DPA commencera à la même date d'entrée en vigueur de l'Accord et se poursuivra jusqu'à l'expiration ou la résiliation de l'Accord, conformément aux conditions qui y sont énoncées.

15. CONFORMITÉ

15.1. L'équipe de conformité de vCita doit faire en sorte que tout le personnel concerné de vCita adhère à ce DPA.

15.2. L'équipe de conformité de vCita est joignable sur : privacy@vcita.com

16. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Chaque Partie créera un processus d'escalade et fournira une copie écrite à l'autre Partie dans les cinq (5) jours ouvrables suivant tout différend relatif à ce DPA. Le processus d'escalade sera utilisé pour résoudre les problèmes litigieux liés à l'exécution de ce DPA, y compris, sans limitation, les problèmes techniques. Les Parties conviennent de communiquer régulièrement à propos des problèmes en suspens ou des problèmes de processus nécessitant une résolution rapide et précise, comme l'indiquent les documentations de leur processus d'escalade respectives. Les Parties tenteront de régler à l'amiable tout différend relatif au présent DPA, avant et en tant que condition préalable à l'ouverture de toute procédure judiciaire, d'abord comme indiqué ci-dessus dans le processus d'escalade et ensuite par la négociation entre les

dirigeants qui ont le pouvoir de régler la polémique et qui sont à un niveau de gestion supérieur à celui des personnes directement responsables de la gestion de ce DPA. Toute Partie peut notifier par écrit l'autre Partie de tout différend non résolu dans le cours normal des affaires. Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la remise de la notification, la Partie destinataire transmettra à l'autre Partie une réponse écrite. La notification et la réponse comprendront a) un exposé de la position de chaque Partie et un résumé des arguments à l'appui de cette position; et b) le nom et le titre du dirigeant qui représentera cette Partie et de toute autre personne qui l'accompagnera. Dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la remise de la notification de la Partie contestante, les responsables des deux Parties se réuniront à une heure et un lieu mutuellement acceptables, y compris par téléphone, et par la suite aussi souvent qu'ils le jugeront nécessaire pour tenter de résoudre le différend. Toutes les demandes raisonnables d'informations formulées par une partie à l'autre seront honorées. Toutes les négociations en vertu de cette clause sont confidentielles et seront traitées comme des négociations de compromis et de règlement aux fins des règles de preuve applicables.

17. DIVERS

17.1. Tout changement ou toute modification de ce DPA n'est valable que si elle est faite par écrit et signée par le personnel dûment autorisé des deux parties.

17.2. L'invalidation d'une ou plusieurs des dispositions de ce DPA n'affectera pas les dispositions restantes. Les dispositions non valables seront remplacées dans la mesure du possible par des dispositions valables qui mènent essentiellement aux mêmes objectifs.