



Le présent accord sur le traitement des données personnelles (« DPA ») est une annexe aux Conditions Générales et fait partie intégrante du Contrat applicable entre **POSITIVE LAB SAS** (ci-après "Ubic") et **le Client**. En cas de contradiction entre les Conditions Générales et le DPA, ce dernier prévaut.

1. Champ d'application et qualité des Parties

Le présent DPA a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Ubic agissant en qualité de Sous-traitant, s'engage à effectuer pour le compte et sur instructions du Client, les opérations de Traitement des Données personnelles en lien avec les Services, et de définir les obligations et droits de Ubic et du Client. Le présent accord ne s'applique pas quand Ubic agit en qualité de Responsable de traitement. Cet accord résilie et remplace toutes conditions, contrats antérieurs entre les Parties ayant le même objet.

Dans le cadre du présent DPA, le Client est présumé agir en qualité de Responsable de traitement. Dans le cas où le Client agit pour le compte d'un Responsable de traitement tiers, en qualité de Sous-traitant, il garantit :

- Qu'il dispose de toutes les autorisations nécessaires à la conclusion du présent DPA et au Traitement des Données personnelles par Ubic en tant que Sous-Traitant Ultérieur ;
- Que le contrat établi avec le Responsable de traitement concerné est conforme aux termes du Contrat ;
- Que les instructions données par le Client dans le cadre de l'exécution du présent DPA sont strictement conformes aux instructions du Responsable de traitement et s'engage à lui fournir les informations communiquées par Ubic, lorsqu'imposées par le RGPD.

Le Client demeure devant Ubic, seul responsable de la bonne exécution des obligations du Responsable de traitement conformément au présent DPA.

Les Parties s'engagent à se conformer aux dispositions imposées par le RGPD, et plus généralement à la réglementation qui leur est applicable en matière de protection des données personnelles.

2. Définitions

Dans le cadre du DPA, les termes commençant par une majuscule auront la signification ci-après. Lorsqu'un terme portant une majuscule n'est pas défini dans la présente liste, la définition est celle précisée au sein du Contrat. Les définitions des termes « Responsable de traitement », « Sous-traitant », « Sous-Traitants Ultérieurs », « Traitement », « Autorité de contrôle », « Violation de données à caractère personnel » sont celles déterminées par le RGPD.

Données personnelles ou Données à caractère personnel : désignent toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres, que Ubic traite pour le compte du Client, afin de fournir les Services prévus au Contrat.

Personne concernée : désigne une personne physique dont les Données Personnelles sont traitées.

RGPD : désigne le règlement (UE) 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.

3. Description des opérations de Traitement

Ubic est autorisée à traiter, pour le compte du Client, les Données personnelles nécessaires à la fourniture des Services prévus au Contrat, selon les modalités décrites ci-dessous.

a. Types de Données personnelles

Les Données personnelles traitées peuvent inclure des données d'identification et de contact professionnelles (telles que nom, prénom, adresse électronique professionnelle, numéro de téléphone), des données de connexion et d'usage (telles que journaux de connexion, adresses IP, horodatages, identifiants techniques), ainsi que des données liées aux communications, incluant notamment les métadonnées d'appels et de messages (numéros appelés ou appelants, date, durée, statut des communications) et, le cas échéant, les enregistrements d'appels lorsque cette fonctionnalité est activée par le Client.

b. Catégories de personnes concernées

Les Personnes concernées sont principalement les Utilisateurs des Services agissant pour le compte du Client (collaborateurs, prestataires ou mandataires), ainsi que les prospects, clients ou contacts professionnels du Client dont les Données personnelles sont traitées dans le cadre des opérations de prospection et de communication réalisées via les Services.

c. Objet et nature du Traitement

L'objet du Traitement des Données personnelles par Ubic est la fourniture d'un logiciel de prospection commerciale et de communication, permettant notamment la gestion d'appels téléphoniques, l'envoi de messages écrits, l'intégration avec des outils tiers tels que des solutions CRM, ainsi que le **suivi de l'activité et des performances associées**.

La nature du Traitement comprend les opérations de collecte, enregistrement, organisation, structuration, conservation, consultation, utilisation, transmission, interconnexion, limitation, suppression et effacement des Données personnelles, conformément aux finalités définies au Contrat.

d. Durée du Traitement

Les opérations de Traitement sont effectuées pendant toute la durée du Contrat et, le cas échéant, pendant les durées de conservation prévues par le Contrat ou imposées par la réglementation applicable.

4. Obligations du Client

Le Client s'engage à :

1. S'assurer que les Services qu'il souscrit auprès de Ubic ont les caractéristiques et conditions requises pour le Traitement envisagé. A ce titre, les informations mises à la disposition du Client ont notamment pour but de lui permettre d'évaluer la conformité de ces mesures en relation avec le Traitement envisagé ;
2. Collecter sous sa responsabilité, de manière licite, loyale et transparente, les Données personnelles fournies à Ubic pour l'exécution des Services. Il vérifiera notamment la base légale de cette collecte ainsi que le bon respect des dispositions relatives à l'information des Personnes Concernées, dont il demeure responsable ;

3. Fournir à Ubic les Données personnelles nécessaires à l'exécution des Services, à l'exclusion de toute Donnée personnelle non pertinente, disproportionnée ou non nécessaire, et à l'exclusion de toute Donnée « particulière » au sens du RGPD notamment données sensibles ;
4. Documenter toute instruction concernant le Traitement des Données personnelles. Il est entendu que les modalités d'utilisation des Services et le présent accord vaudront instruction adressée à Ubic quant au Traitement à mettre en œuvre. Les instructions supplémentaires ou dérogatoires nécessitent un accord entre les Parties. Elles doivent initialement être spécifiées par écrit lors de la commande des Services et peuvent, à tout moment, avec l'accord écrit préalable de Ubic, être modifiées, complétées ou remplacées à la demande du Client, dans des instructions écrites, y compris électroniques, séparées ;
5. Veiller, au préalable et pendant toute la durée du Traitement, au respect par Ubic des obligations prévues par le RGPD ;
6. Respecter les obligations qui incombent au Responsable de traitement en vertu du RGPD, notamment respecter les droits des Personnes concernées.

5. Obligations de Ubic

Ubic s'engage à :

1. Traiter les Données personnelles dans les conditions prévues au Contrat ;
2. Traiter les Données personnelles que sur instruction documentée du Client, conformément à l'article 4.4, à moins que Ubic ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit applicable au Contrat. Dans ce cas, Ubic informera le Client de cette obligation juridique, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs d'intérêt public. Si Ubic considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le Client par écrit ;
3. Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut ;
4. Former et sensibiliser son personnel en matière de protection des données personnelles ;
5. Conserver la confidentialité des Données personnelles, à ne pas les divulguer, sous quelque forme que ce soit, sauf (i) pour les besoins de l'exécution des Services, des finalités et du Contrat ; (ii) en application d'une disposition légale ou réglementaire ; (iii) pour répondre aux demandes de communication des autorités judiciaires et/ou administratives ; (iv) avec l'accord préalable, demande ou action du Client.
A ce titre, Ubic veille à ce que les personnes autorisées à traiter les Données personnelles (personnel, partenaires, Sous-Traitants Ultérieurs, etc.) s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
6. Tenir un registre de catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client, dans les conditions de l'article 30.2 du RGPD ;
7. Répondre à toute demande raisonnable d'assistance du Client concernant la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des Données personnelles, et pour la réalisation de la consultation préalable de l'Autorité de contrôle, dans la mesure où le Client est tenu de le faire en vertu de la réglementation/loi applicable en matière de protection des données, et si une telle

6. Durée de conservation des Données personnelles

A l'expiration ou résiliation du Contrat, Ubic s'engage à détruire ou anonymiser de manière irréversible les Données personnelles dans les conditions du Contrat, à moins que le droit applicable au Contrat n'exige la conservation des Données personnelles.

En fonction du Traitement, des Données personnelles peuvent faire l'objet de suppression ou anonymisation de manière irréversible en cours de Contrat. C'est notamment le cas lorsque Ubic met à disposition du Client dans le cadre de ses Services, des fonctionnalités lui permettant de supprimer et d'exporter des Données personnelles, ou lorsque des Données personnelles ont une durée de conservation limitée au regard de la finalité du Traitement concerné.

7. Sécurité

Ubic met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles pour protéger les Données Personnelles contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé aux Données Personnelles, et ce dans la limite de son périmètre d'intervention et des moyens sous son contrôle au titre du Contrat. Ces mesures sont précisées sur le Site internet de Ubic. Elles pourront être amenées à évoluer. Dans ce cas, Ubic s'engage à ne pas réduire le niveau de protection mis en place et à ce que le niveau de sécurité apporté aux Données personnelles soit équivalent ou supérieur à celui en place lors de la souscription aux Services. Toutes les modifications d'impact significatif seront publiées sur le Site et sont portées à la connaissance du Client par ce biais. Il incombe à celui-ci de vérifier régulièrement l'adéquation des mesures au Traitement de ses Données personnelles.

Le Client s'engage quant à lui à prendre les mesures de sécurité nécessaires à la protection des Données personnelles qui lui incombent sur son périmètre et notamment :

1. à veiller à la confidentialité de ses éventuelles clés API, de ses identifiants et mots de passe, ou tous moyens lui permettant l'accès ou l'utilisation des Services et à utiliser des mots de passe respectant les règles de bonnes pratiques ;
2. à assurer la sécurité des postes de travail, des équipements et réseaux à partir desquels son personnel, et toute personne autorisée par lui, accèdent aux Services ;
3. en s'assurant de l'application des correctifs et mises à jour des systèmes, en disposant d'anti-virus et de pare-feu ou similaires tenus à jour ;
4. en favorisant les sauvegardes de Données personnelles dans des emplacements adéquats ;
5. en protégeant ses locaux, notamment en disposant de systèmes anti-intrusion et de contrôles d'accès périodiquement testés, différenciant les zones de locaux selon les risques (exemple : salle informatique), accordant les accès aux personnels selon les besoins opérationnels et respectant le principe du moindre privilège ;
6. à former son personnel, ses Utilisateurs et autres personnes autorisées, à la protection des données personnelles ; etc.

8. Responsabilité

Ubic ne peut être tenue responsable que des dommages causés par un traitement pour lequel (i) elle n'a pas respecté les obligations prévues par le RGPD, qui incombent spécifiquement aux Sous-Traitants ou pour lequel (ii) elle a agi en-dehors des instructions licites du Client ou contrairement à celles-ci. Dans de tels cas, il est précisé que les stipulations visées au Contrat relatifs à la responsabilité de Ubic s'appliquent.

9. Audit

Ubic met à disposition sur son site internet les mesures principales qu'elle met en œuvre pour démontrer le respect de ses obligations. Le Client peut demander toute information complémentaire raisonnable en contactant les services de Ubic. Le Client peut réaliser ou faire réaliser par un tiers mandaté, non concurrent du Groupe dont Ubic fait partie, et tenu à une obligation de confidentialité, toute vérification (audit), dont notamment mise en œuvre de pentest, raisonnablement utile pour constater le respect effectif du présent DPA. Dans ce cadre, Ubic et le Client se réuniront préalablement pour convenir ensemble des conditions opérationnelles et sécuritaires d'une inspection technique sur site ou à distance. Le Client supportera seul l'intégralité des frais liés aux audits/inspections. En toutes hypothèses, les conditions d'audit ne doivent pas affecter la sécurité des données des autres clients de Ubic et ne doivent pas entraîner de perturbations pour le fonctionnement normal des activités de Ubic.

10. Droit des Personnes concernées

Droit d'information. Il appartient au Client d'informer les Personnes concernées par les opérations de Traitement dans les conditions prévues par le RGPD et notamment à ses articles 13 et 14.

Exercice des droits. Il appartient au Client de donner suite aux demandes d'exercice des droits des Personnes concernées (droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité des données, de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée, etc.).

Dans la mesure du possible, compte tenu de la nature du Traitement et des informations à sa disposition, Ubic s'engage vis-à-vis du Client, et sur demande de ce dernier, à l'aider à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des Personnes concernées par le Traitement, dans la mesure où le Client ne dispose pas des informations ou des outils via les Services. Le Client reste seul responsable de la réponse apportée et de ses actions en découlant, aux et vis-à-vis des Personnes concernées.

En cas de demandes d'exercice des droits ou de plaintes par des Personnes concernées parvenant directement auprès de Ubic, cette dernière s'engage, dans les meilleurs délais, à les faire parvenir au Client.

11. Violation de Données à caractère personnel

Si Ubic a connaissance d'une Violation de Données à caractère personnel, elle en notifie le Client, par courrier électronique, dans les meilleurs délais. La notification faite au Client contient au moins :

- la nature de la Violation de Données personnelles, y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de Personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de Données personnelles concernées ;
- le nom et les coordonnées du Délégué à Protection des Données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;

- les conséquences probables de la Violation de Données Personnelles ;
- les mesures prises ou pouvant être mises en œuvre en réponse de la situation.

12. Sous-traitance ultérieure

Ubic peut faire appel à d'autres sous-traitants pour mener des activités de Traitement spécifiques ("Sous-Traitants Ultérieurs" - Annexe 1), ce que le Client accepte. Le Client accepte et approuve que Ubic fasse appel à chaque Sous-Traitant Ultérieur figurant sur cette liste ou autres documents à ce titre.

Ubic a conclu un contrat avec chacun de ses Sous-Traitants Ultérieurs reprenant substantiellement les mêmes obligations que celles auxquelles il est soumis conformément au DPA. Si le Sous-Traitant Ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, Ubic demeure pleinement responsable devant le Client.

Ubic peut être amenée à procéder à tout changement concernant l'ajout ou remplacement d'autres Sous-Traitants Ultérieurs. Dans ce cas, Ubic notifie, par courrier électronique, le Client, au moins 30 jours calendaires avant le changement effectif, en précisant le nom, l'adresse et le rôle du/des nouveaux Sous-Traitants Ultérieurs. Le Client peut s'opposer à ce changement, en procédant à la résiliation du ou des Services concerné(s), au plus tard 30 jours après la date d'envoi de la notification informant le Client du changement à venir. En cas de résiliation pour ce motif et dans ce délai, le Client recevra un remboursement des frais payés d'avance mais non utilisés pour la période restante à courir du/des Services concernés suivant la date d'effet de la résiliation, cette dernière intervenant à réception de la notification par Ubic. Avant de procéder à une telle résiliation, le Client peut émettre d'éventuelles objections auprès de Ubic. Les Parties échangeront sur les alternatives raisonnablement possibles pour écarter le(s) Sous-Traitant(s) Ultérieur(s) concerné(s) par les objections. Dans tous les cas, ces négociations ne prolongent pas le délai de résiliation accordé au Client. Ubic n'a également aucune obligation vis-à-vis du Client, de renoncer au changement envisagé de Sous-Traitant(s) Ultérieur(s). Si le Client n'effectue pas de résiliation dans le délai escompté, le Client est réputé avoir donné son accord quant à l'ajout ou le remplacement d'un/des Sous-Traitant(s) Ultérieur(s).

Toute objection/notification de résiliation prévue au présent article doit intervenir à l'adresse suivante : rgpd@getubic.com.

13. Transferts de données

Le Client est informé et accepte que, dans le cadre de l'exécution des Services, Ubic pourra transférer des Données personnelles à des sociétés de son Groupe. Ces transferts sont strictement nécessaires pour fournir les Services et sont limités à des fins d'administration interne.

Si, en application du Contrat, des Données personnelles sont transférées en dehors de l'Union européenne vers un pays qui ne fait pas l'objet d'une décision d'adéquation, est alors mis en œuvre, un accord conforme aux Clauses contractuelles types ou, selon le choix de Ubic, toute autre mécanisme de garantie approprié prévu par le RGPD.

14. Coordonnées - Notification

Pour toutes questions concernant ses Données personnelles, le Client peut contacter à son choix :

- Le service client, ou
- Le service juridique par courriel : rgpd@getubic.com, ou
- Le DPO, par courriel : POSITIVE LAB, Délégué à la protection des données, Parc d'activités des Quatre Vents, 3 Avenue Antoine Pinay, 59510 HEM ou par courriel : dpo@getubic.com



Si le Client souhaite recevoir toute notification concernant l'exécution du présent DPA à une adresse e-mail spécifique, il peut faire parvenir sa demande auprès de l'adresse e-mail : rgpd@getubic.com. Dans le cas contraire, toute communication en lien avec le présent DPA, sera envoyée sur l'adresse électronique principale de contact du Client connu par Ubic dans le cadre des Services.

Positive Group Lyon

3 Avenue Antoine Pinay
P.A. des Quatre Vents
59510 Hem - FRANCE

SAS au capital de 100 000€
RCS Lille Métropole 938.884.665