

## Avenant relatif aux logiciels SaaS

Le présent Avenant relatif aux logiciels SaaS (« **Avenant** ») est conclu entre le Client (« **Client** ») et le Prestataire et fait partie du contrat (« **Contrat** ») entre le Client et le Prestataire qui fait référence au présent Avenant. Les termes définis utilisés dans le présent Avenant qui ne sont pas autrement définis dans les présentes ont la signification indiquée dans le Contrat.

1. **Définitions.** Les termes commençant par une majuscule qui ne sont pas définis dans le contexte ou dans le Contrat ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous :

- (a) « **Garanties appropriées** » signifie des garanties appropriées au sens de l'article 46 du RGPD, notamment les règles d'entreprise contraignantes ou les clauses types de protection des données adoptées par la Commission européenne, comme les Clauses contractuelles types définies ci-dessous.
- (b) « **Responsable du traitement** », « **Personne concernée** », « **Données à caractère personnel** », « **traitement** », « **Violation de données à caractère personnel** », « **Sous-traitant** », « **Autorité de contrôle** » ont la signification indiquée à l'article 4 du RGPD.
- (c) « **Données à caractère personnel du Client** » désigne les Données à caractère personnel que le Client confie au Prestataire (en tant que Sous-traitant) dans le cadre de l'utilisation du Logiciel SaaS par le Client.
- (d) « **Lois sur la protection des données** » désigne toutes les lois et réglementations, y compris les lois et réglementations de l'Union européenne telles que le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (le « **RGPD** »), et, le cas échéant, de tout autre pays qui a mis en œuvre des principes de protection des données similaires à ceux du RGPD et qui a été reconnu par la Commission européenne comme offrant un niveau de protection suffisant, applicable au traitement des Données à caractère personnel.
- (e) « **Environnement SaaS** » désigne les systèmes auxquels le Client a accès dans le cadre de son utilisation du Logiciel SaaS.
- (f) « **Clauses contractuelles types** » désigne les clauses contractuelles types inchangées, publiées par la Commission européenne (disponibles à la page <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32021D0914>), référence 2021/914 ou toute version finale ultérieure de celles-ci, qui s'appliqueront automatiquement.
- (g) « **Sous-traitant ultérieur** » désigne les Sociétés affiliées du Prestataire et les tiers engagés par le Prestataire en relation avec le Logiciel SaaS et qui traitent les Données à caractère personnel conformément au présent Avenant.

2. **Dispositions SaaS.**

- (a) **Données.** Le Client peut stocker des données sur l'Environnement SaaS. Le Client est seul responsable de la collecte, de la saisie, de la validation et de la mise à jour de toutes les Données du client stockées dans l'Environnement SaaS. Le Client déclare et garantit qu'il a obtenu l'ensemble des droits, autorisations et consentements nécessaires pour utiliser et transférer toutes les données du Client et de tiers à l'intérieur et à l'extérieur du pays dans lequel le Client ou la Société affiliée du Client concernée se trouve (y compris la fourniture d'informations adéquates et l'obtention de consentements ou d'autorisations légalement suffisants des employés, clients finaux, agents et sous-traitants du Client). Si le Client transmet des données à un site Web tiers ou à un autre endroit pour que le Logiciel SaaS y accède, le Client sera considéré comme ayant donné son consentement ou son autorisation pour l'accès par le Prestataire.
- (b) **Conduite.** Lors de l'utilisation du Logiciel SaaS, le Client s'engage à s'abstenir de faire ce qui suit : (i) utiliser le Logiciel SaaS en violation de la loi applicable et en particulier le Client ne transmettra pas de contenu ou de données qui sont illégaux ou qui enfreignent les droits de propriété intellectuelle de tiers ; (ii) contourner ou mettre en péril le fonctionnement ou la sécurité du Logiciel SaaS ou tenter de sonder, scanner ou tester la vulnérabilité du Logiciel SaaS, de l'Environnement SaaS, ou d'un système, compte ou réseau du Prestataire ou de l'un des clients ou fournisseurs du Prestataire ; (iii) transmettre des messages publicitaires ou des messages en masse non sollicités ; ou (iv) distribuer intentionnellement des vers, chevaux de Troie, virus, fichiers corrompus ou tout autre élément similaire. Le Client s'engage à coopérer dans le cadre de l'enquête raisonnable du Prestataire sur les pannes de l'Environnement SaaS, les problèmes de sécurité et toute violation suspectée du présent article, et s'engage, à ses frais, à défendre le Prestataire et ses Sociétés affiliées contre toutes réclamations, poursuites ou actions d'un tiers (une « **Réclamation de tiers** ») alléguant un préjudice causé par la violation par le Client de l'une des dispositions du présent article. En outre, le Client doit payer les frais judiciaires de tout jugement ou règlement conclu en relation avec la Réclamation d'un tiers, ainsi que les frais engagés par le Prestataire pour répondre à la Réclamation d'un tiers.
- (c) **Suspension.** Le Prestataire peut limiter ou suspendre temporairement l'accès du Client au Logiciel SaaS pour éviter des dommages, s'il est suffisamment probable que l'utilisation continue du Logiciel SaaS puisse causer un préjudice au Logiciel SaaS, aux autres clients du Prestataire ou aux droits de tiers de telle sorte qu'une action immédiate est nécessaire pour éviter des dommages ou si le Client enfreint l'article "Conduite" ci-dessus. Le Prestataire informera le Client de la limitation ou de la suspension sans retard injustifié. Si les circonstances le permettent, le Client sera informé au préalable par écrit ou par courrier électronique. Le Prestataire limitera la suspension ou la limitation en terme de durée et de portée comme il est raisonnablement possible de le faire dans les circonstances et rétablira rapidement l'accès, et informera le Client de la restauration, lorsque le problème à l'origine de la suspension ou de la limitation aura été résolu.

- (d) **Disponibilité.** Le Prestataire s'engage à déployer des efforts commercialement raisonnables pour rendre le Logiciel SaaS disponible vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept, sauf pour la maintenance programmée, l'installation de mises à jour, les facteurs qui sont hors du contrôle raisonnable du Prestataire, l'échec du Client à satisfaire les exigences minimales du système communiquées au Client par le Prestataire, et toute violation du Contrat ou du présent Avenant par le Client qui a un impact sur la disponibilité du Logiciel SaaS. Le Prestataire informera le Client de toute maintenance prévue suffisamment à l'avance.

### 3. Sécurité Saas.

- (a) **Politiques générales de sécurité.** Le Prestataire prend au sérieux la sécurité et la confidentialité des Données de ses Clients (y compris les Données à caractère personnel). Le Prestataire s'engage à maintenir et à améliorer ses pratiques en matière de sécurité de l'information et à atténuer l'exposition aux risques de sécurité. À cette fin, des détails sur les pratiques du Prestataire en matière de sécurité de l'information, les politiques de réponse aux violations de données, les mesures techniques et organisationnelles et les pratiques en matière de sécurité du développement de logiciels sont disponibles à l'adresse suivante : [www.quest.com/legal/security.aspx](http://www.quest.com/legal/security.aspx) (collectivement, le « Site de sécurité »). Le Client accepte que le Prestataire puisse modifier son Site de sécurité tant que cela ne diminue pas de manière significative le niveau global de protection fourni.
- (b) **Sécurité et emplacement des centres de données.** Le Prestataire a recours à des fournisseurs d'hébergement pour héberger l'Environnement SaaS. Le fournisseur d'hébergement pour l'Environnement SaaS sera identifié en tant que Sous-traitant ultérieur. Le Prestataire n'aura recours qu'à des fournisseurs d'hébergement qui répondent aux exigences de sécurité standard du secteur et qui sont soumis à des évaluations indépendantes de leurs procédures de sécurité, telles que des audits de contrôle des organisations de services (SOC), des audits SSAE 18 ou des certifications ISO. Le Prestataire s'engage à fournir des copies des certifications des fournisseurs d'hébergement sur demande. Le Client aura la possibilité de sélectionner la région géographique dans laquelle l'Environnement SaaS sera hébergé lors de la configuration initiale du Logiciel SaaS. Une fois sélectionné, le Prestataire ne doit pas changer de région géographique sans le consentement préalable du Client.
- (c) **Confidentialité des données.** Le Prestataire n'aura recours qu'à du personnel informé de la nature confidentielle des données considérées comme « confidentielles » en vertu du Contrat, y compris spécifiquement les Données à caractère personnel du Client, pour traiter ces données. Le Prestataire exigera de l'ensemble de son personnel en charge du développement du Logiciel SaaS conformément au présent Avenant et au Contrat, la signature d'accords de confidentialité relatifs à la protection des données, y compris les Données à caractère personnel du Client. Le Prestataire veillera à ce que ces obligations de confidentialité survivent à la cessation d'emploi de son personnel. Le Prestataire s'engage à former régulièrement les personnes ayant accès aux données, y compris les Données à caractère personnel du Client, quant aux exigences et principes de sécurité et de confidentialité des données.
- (d) **Traitement et divulgation limités.** Le Prestataire peut traiter et divulguer des données, y compris les Données à caractère personnel du Client (i) aux sociétés affiliées, à des fins conformes au Contrat et conformément aux dispositions du présent Avenant ou (ii) tel qu'exigé par le droit de l'Union ou le droit de l'État membre auquel le sous-traitant est soumis, y compris en réponse à une assignation, ordonnance judiciaire ou administrative ; auquel cas le sous-traitant informera le responsable du traitement de cette exigence légale avant le traitement, à moins que cette loi n'interdise une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

4. **Coopération.** Sauf interdiction légale ou contractuelle, le Prestataire s'engage, à la demande du Client, à coopérer raisonnablement avec celui-ci dans le cadre du traitement des demandes des Personnes concernées et à l'informer rapidement si le Prestataire reçoit une demande d'une Personne concernée dont les données ont été confiées en vertu du présent Avenant, soit (a) qui demande à exercer son droit d'accès, de rectification, de modification ou de suppression de ses Données à caractère personnel ; (b) qui s'oppose au traitement de ses Données à caractère personnel en vertu du présent Avenant; ou (c) qui souhaite exercer son droit à la portabilité ou son droit à l'oubli en vertu du RGPD. Le Prestataire ne répondra pas à la demande de la Personne concernée sans l'approbation écrite préalable du Client, sauf pour confirmer que cette demande est correctement adressée au Client.

5. **Droits d'audit.** À la demande du Client et sous réserve des obligations de confidentialité du Contrat, le Prestataire mettra à la disposition du Client les informations raisonnablement nécessaires pour démontrer sa conformité aux obligations qui lui incombent en vertu du présent Avenant et permettra la tenue d'audits, y compris les inspections, par le Client (ou son auditeur indépendant), y contribuera, aux frais du Client, en relation avec le Traitement des Données à caractère personnel par le Prestataire.

6. **Transferts internationaux de données.** Lorsque la fourniture du Logiciel SaaS et des services associés implique le transfert de Données à caractère personnel, qui est soit soumis au RGPD, soit aux Lois sur la protection des données applicables, vers un ou plusieurs pays qui ne sont pas reconnus par la Commission européenne en vertu de l'article 45 du RGPD comme étant des pays fournissant une protection adéquate des données (« **Pays tiers** ») et lorsque tout moyen d'adéquation requis en vertu du RGPD ou des Lois sur la protection des données applicables peut être respecté en concluant les Clauses contractuelles types, alors le Prestataire (ou une Société affiliée du Prestataire pour son compte) a conclu les Clauses contractuelles types avec chaque Sous-traitant ultérieur en tant qu'importateur de données. Le Module 3 (Sous-traitant à sous-traitant) des Clauses contractuelles types s'appliquera à ces transferts. À toutes fins relatives à ces transferts, l'Annexe au présent Avenant constituera également l'Annexe aux Clauses contractuelles types.

**7. Sous-traitants ultérieurs.**

- (a) Le Client reconnaît et accepte que le Prestataire puisse engager des Sous-traitants ultérieurs en relation avec la mise à disposition du Logiciel SaaS.
- (b) Le Prestataire signera les contrats appropriés avec ses Sous-traitants ultérieurs conformément aux dispositions du présent Avenant et aux instructions qui y figurent entre le Client et le Prestataire. Les mêmes obligations de protection des données que celles énoncées dans le présent Avenant seront imposées à tous les Sous-traitants ultérieurs.
- (c) Le Prestataire est responsable de toute violation du présent Avenant dans la mesure où elle est causée par des Sous-traitants ultérieurs engagés par le Prestataire.
- (d) Le Prestataire tient des listes de Sous-traitants ultérieurs par produit à la disposition du Client à la page <https://support.quest.com/subprocessor>. Au moins dix (10) jours ouvrables avant d'autoriser tout nouveau Sous-traitant ultérieur à accéder aux Données à caractère personnel, le Prestataire mettra à jour la liste des Sous-traitants ultérieurs et mettra à disposition du Client un mécanisme pour obtenir un avis de cette mise à jour. Lorsque le Prestataire est le Sous-traitant, les conditions suivantes s'appliquent :
  - (i) Si le Client refuse d'approuver un nouveau Sous-traitant ultérieur, le Client peut alors résilier tout abonnement au Logiciel SaaS concerné sans pénalité en remettant, avant la fin de la période de préavis, un avis de résiliation écrit avec explication des motifs du refus d'approbation.
  - (ii) Après la résiliation telle que décrite immédiatement ci-dessus, le Client reste tenu d'effectuer tous les paiements requis en vertu de toute Commande ou autre obligation contractuelle et n'a droit à aucun remboursement de la part du Partenaire ou du Prestataire.

**8. Notification de Violation de données à caractère personnel.** En plus des obligations énoncées sur le Site de sécurité, le Prestataire s'engage à informer le Client sans délai indu après avoir pris connaissance d'une Violation de données à caractère personnel et à fournir les informations raisonnables en sa possession pour aider le Client à remplir ses obligations de signalement d'une Violation de données à caractère personnel, comme l'exige la Loi sur la protection des données. Le Prestataire peut fournir ces informations par étapes, au fur et à mesure qu'elles sont disponibles. Le Prestataire s'engage à déployer des efforts de bonne foi pour identifier la cause de ladite Violation de données à caractère personnel et à prendre les mesures qu'il juge nécessaires et raisonnables pour remédier à la cause de la Violation de données à caractère personnel dans la mesure où la réparation est sous le contrôle raisonnable du Prestataire.

**9. Restitution et suppression des Données à caractère personnel du Client.**

- (a) Le Client s'engage à informer le Prestataire, au moins 30 (trente) jours avant l'expiration ou la résiliation anticipée de la Durée SaaS pour tout motif, de son intention de demander que ses Données à caractère personnel lui soient restituées ou soient supprimées. S'il est demandé au Prestataire de restituer les Données à caractère personnel du Client, le Prestataire restituera les Données à caractère personnel du Client dans la mesure permise par la loi applicable dans un format communément utilisé.
- (b) À moins que le Client ne demande que les Données à caractère personnel du Client soient restituées, après la fin de la Durée SaaS, le Prestataire supprimera les Données à caractère personnel du Client détenues par le Prestataire, sauf dans la mesure nécessaire pour permettre au Prestataire de se conformer aux ordonnances ou exigences légales ou réglementaires.

**10. Analyse d'impact relative à la protection des données.** Le Prestataire coopérera avec le Client et l'aidera, de manière raisonnable, selon les besoins, à satisfaire à l'obligation qui lui incombent en vertu du RGPD de réaliser une analyse d'impact relative à la protection des données liée à l'utilisation du Logiciel SaaS par le Client.

## ANNEXE À L'AVENANT

La présente Annexe fait partie de l'Avenant.

### ANNEXE I

#### **A. LISTE DES PARTIES**

Le Contrat entre le Client en tant que responsable du traitement et le Prestataire en tant que Sous-traitant contient une description de toutes les informations requises, notamment :

- nom, adresse, nom de la personne à contacter,
- localisation et coordonnées,
- activités pertinentes pour les données transférées en vertu des présentes Clauses, et
- signature et date.

#### **B. DESCRIPTION DU TRAITEMENT**

##### **1. Catégories de personnes concernées dont les données à caractère personnel sont traitées**

Sauf disposition contraire du Client, les Données à caractère personnel traitées concernent les catégories de Personnes concernées suivantes : employés, prestataires, partenaires commerciaux ou autres personnes dont les Données à caractère personnel sont stockées dans le Logiciel SaaS.

##### **2. Catégories de données à caractère personnel traitées**

Le Client détermine les catégories de données en fonction de son utilisation du Logiciel SaaS. Les données à caractère personnel traitées concernent généralement les catégories de données suivantes :

- Les détails de l'emploi (qui peuvent inclure le nom et l'adresse de la société, l'intitulé du poste, le grade, les données démographiques et de localisation) relatifs aux employés du Client ou d'autres tiers dont les renseignements personnels sont fournis par le Client ou pour le compte du Client ;
- Les systèmes d'information relatifs aux systèmes du Client ou aux systèmes fournis au Prestataire par le Client et relatifs aux services souscrits en vertu du présent Avenant et requis pour la fourniture de Logiciels SaaS (qui peuvent inclure l'ID utilisateur et le mot de passe, le nom de l'ordinateur et du domaine, l'adresse IP, le numéro GUID ou l'emplacement de l'ordinateur ou de l'autre dispositif utilisé).

Les Données à caractère personnel du Client traitées en vertu du présent Avenant peuvent concerner des partenaires commerciaux passés, présents et potentiels, ou d'autres personnes liées auxdits partenaires .

##### **3. Données sensibles traitées (le cas échéant)**

Les catégories particulières de données à caractère personnel (telles que définies à l'article 9 du RGPD) ne doivent pas être fournies par le Client, sauf si elles sont identifiées au cas par cas et uniquement dans la mesure où les parties conviennent que ces catégories particulières de données doivent être couvertes par le Logiciel SaaS.

##### **4. La fréquence du traitement (p. ex., si les données sont traitées sur une base ponctuelle ou continue).**

En continu pendant la durée d'utilisation du Logiciel SaaS.

##### **5. Nature du traitement**

Prestation de services souscrits par le Client.

##### **6. Finalité(s) du transfert de données et du traitement ultérieur**

Les Données à caractère personnel du Client traitées par le Prestataire seront soumises aux activités de traitement de base suivantes :

- l'utilisation des Données à caractère personnel du Client pour fournir l'accès au Logiciel SaaS et lui permettre d'en bénéficier conformément au Contrat et pour fournir une assistance et un soutien technique au Client à la demande du Client et conformément aux exigences spécifiques du Client, le cas échéant, le tout conformément aux instructions décrites ci-après ;
- le stockage des Données à caractère personnel du Client dans des centres de données (architecture multi-locataires) ;
- la sauvegarde et la restauration des Données à caractère personnel du Client stockées dans le Logiciel SaaS ;

- le traitement informatique des Données à caractère personnel du Client, y compris la transmission des données, l'extraction des données et l'accès aux données ;
- la communication aux utilisateurs du Client ;
- la publication, le développement et la mise en ligne de tout correctif ou toute mise à niveau du Logiciel SaaS ;
- l'accès au réseau pour permettre le transfert de Données à caractère personnel ;
- la surveillance, le dépannage et l'administration de l'infrastructure et de la base de données sous-jacentes du Logiciel SaaS ;
- la surveillance de la sécurité, le support de détection des intrusions basé sur le réseau, les tests de pénétration ;
- l'exécution des instructions du Client conformément au Contrat et au présent Avenant ; et
- dans la mesure nécessaire pour répondre aux demandes des Personnes concernées, le cas échéant, et conformément aux instructions décrites immédiatement ci-dessous.

Le Prestataire peut utiliser des données anonymes (qui ne sont pas des Données à caractère personnel du Client, mais qui peuvent être dérivées des Données à caractère personnel du Client) à des fins liées à l'amélioration du produit et au développement de nouveaux produits et services du Prestataire.

De plus amples détails sur les fonctions du Produit, la manière dont il gère les Données à caractère personnel et l'emplacement de stockage des données sont indiqués dans la Documentation produit et le Guide de sécurité applicables.

**7. La période pendant laquelle les données à caractère personnel seront conservées ou, si cela n'est pas possible, les critères utilisés pour déterminer cette période.**

Les données à caractère personnel susmentionnées seront traitées pendant l'utilisation par le Client du Logiciel SaaS conformément au Contrat et sous réserve de l'article 9 du présent Avenant.

**8. Pour les transferts à des sous-traitants (ultérieurs), veuillez spécifier également l'objet, la nature et la durée du traitement.**

En ce qui concerne les Clauses contractuelles types, les transferts à des Sous-traitants ultérieurs se feront sur la même base que celle énoncée dans le présent Avenant.

**9. Instructions, engagements du Client et du Prestataire.**

Toute description du traitement dans le Contrat, le présent Avenant et toute documentation du Prestataire relative au Logiciel SaaS sera considérée comme une instruction du Client et du Prestataire. Le Prestataire suivra les instructions écrites et consignées reçues du Client en ce qui concerne les Données à caractère personnel du Client, sauf si, selon le Prestataire, ces instructions (1) sont contraires à la loi ou susceptibles d'entraîner une violation de la Loi sur la protection des données applicable, (2) nécessitent des modifications substantielles du Logiciel SaaS du Prestataire, ou (3) sont incompatibles avec les dispositions du Contrat ou de la Documentation du Prestataire concernant le Logiciel SaaS vendu en vertu des présentes. Dans un tel cas, le Prestataire s'engage à immédiatement informer le Client de son incapacité à suivre ces instructions.

**ANNEXE II - Déclaration de mesures techniques et organisationnelles**

Le Prestataire adoptera les mesures techniques et organisationnelles appropriées définies sur le Site de sécurité (tel que défini à l'article 3(a) de l'Avenant) dans le cadre du traitement des Données à caractère personnel du Client par le Prestataire en vertu des présentes. Le Client accepte que le Prestataire puisse modifier les mesures prises pour protéger les Données à caractère personnel du Client tant que cela ne diminue pas substantiellement le niveau global de protection des données convenu ici.