

Contrat concernant le traitement de données personnelles sur Deskline[®]

entre

[*Golfe de Saint-Tropez Tourisme*]

(responsable - nommé „client“)

d'une part

et

feratel media technologies AG, FN 72841w

Maria-Theresien-Straße 8, A-6020 Innsbruck

(entreprise mandatée - nommée „prestataire“)

d'une autre part

1. Objet et durée du contrat

1.1 Objet

L'objet de ce contrat résulte du Contrat de prestations de services du 15/11/2015, dont il est ici question (nommé « Contrat principal »). Cet accord contractuel complète le contrat principal du 15/11/2015.

1.2 Durée

La durée de ce contrat (durée) est celle du contrat principal.

2. Lieu, type et objectif du traitement des données

2.1 Type et objectif du traitement

Le type et l'objectif du traitement des données personnelles sont concrètement énoncés dans le contrat principal du 15/11/2015 liant le client au prestataire.

2.2 Lieu et conduite du traitement des données

Le traitement des données est effectué dans le respect des dispositions contractuelles et dans un pays membre de l'Union Européenne ou d'un pays disposant d'un partenariat économique européen. Toute externalisation dans un pays tiers ne peut se faire qu'après accord préalable du client et ne peut avoir lieu qu'aux conditions spécifiques réunies de l'article 44. du RGPD.

2.3 Type de données

L'objet du traitement des données personnelles comprend les types et catégories de données suivants (énumération/description des catégories de données).

Données clients

- Données de base concernant des personnes
- Données de décomptes et de paiement
- Classification de l'adresse
 - Codes marketing
 - Type
 - Fonction
 - Options d'utilisation (optin Newsletter, Utilisation marketing, Évaluations)
- Référence à une demande ou réservation
- Historique des transactions

Prestataires (fournisseur de prestations, remontées mécaniques, centres aquatiques...)

- Données de base des prestataires
- Données de base sur les prestations, notamment les offres packagées
- Login des transactions par prestation et point de vente
- Données relatives aux décomptes et paiements
- Gestion des accès pour les prestataires (Login, Mots de passe, Notifications)
- Gestion des passerelles pour les systèmes externes
- Adresse IP pour les logins en ligne

Points de vente

- Données de base
- Utilisateurs attribués au point de vente ainsi que leurs données personnelles
- Données relatives aux décomptes et paiements
- Sociétés partenaires attribuées

2.4 Catégories des personnes concernées

Les catégories qui sont concernées par le traitement des données sont des :

- Clients (Réservations)
- Intéressés (Demandes)
- Organisateur de voyages (Réservation)
- Partenaires professionnels (Journalistes, structures touristiques,...)
- Fournisseurs (Imprimeurs...)
- Interlocuteurs
- Prestataires touristiques (Hôtels, Restaurants, Destinations, Guides touristiques...)

3. Mesures techniques et organisationnelles

- 3.1 Les mesures de protection des données décrites dans l'annexe 1 sont fermement établies. Elles définissent ce qui est au minimum attendu de la part du prestataire. Les mesures de protection des données peuvent toutefois continuer d'être développées d'un point de vue technique et organisationnel, tant qu'elles ne réduisent pas le niveau de protection tel que premièrement convenu entre les parties. Pour continuer à maintenir le niveau de sécurité des informations, le prestataire devra informer sans attente le client de toute modification. Les modifications devront être documentées et transmises par le prestataire au client. Les modifications majeures devront être préalablement discutées pour un accord commun entre les parties.
- 3.2 Dans le cas où les mesures concernant la protection des données ne suffiraient plus à répondre aux exigences du client, le prestataire devra immédiatement en informer le client.
- 3.3 Le prestataire s'assure que les données concernées par le contrat seront strictement séparées d'autres ensembles de données non concernées.
- 3.4 Des copies et duplicatas ne seront pas effectués sans la connaissance du client, hormis dans le cadre de besoins techniques, multiplications temporaires, à partir du moment où elles ne dégradent pas au niveau de protection des données agréé.

4. Devoirs du prestataire

- 4.1 Le prestataire traite exclusivement les données personnelles comme conclu contractuellement, ce qui veut dire que le prestataire est juridiquement tenu à un traitement spécifique des données. Tant que ces devoirs sont valables, le prestataire est tenu de ne communiquer les données qu'avec le client. Le prestataire n'utilisera en aucun cas les données qui lui seront transmises pour un autre traitement ou un autre intérêt que ceux inscrits dans ce contrat.
- 4.2 Le prestataire prend les mesures techniques et organisationnelles pour que les droits du client et des personnes concernées selon le chapitre III du RGPD (Information, renseignement, rectification et suppression, opposition à la transmission des données, ainsi qu'à une décision individuelle automatisée, y compris le profilage) pour faire en sorte de respecter la

réglementation à tout moment et dans les délais prévus par la loi, et produit l'ensemble des informations nécessaires.

- 4.3 Le prestataire déclare que l'ensemble du traitement des données des personnes concernées et enregistrées dans le cadre de l'exécution sont soumis à la confidentialité, ou sont conformes au secret professionnel.
- 4.4 Le prestataire soutient le donneur dans le maintien du respect des devoirs décrits aux articles 32 à 36 du RGPD (Sécurité du traitement, Notification à l'autorité de contrôle d'une violation de données à caractère personnel, Communication à la personne concernée d'une violation de données à caractère personnel, Analyse d'impact relative à la protection des données, Consultation préalable).
- 4.5 Le prestataire informe le client sans délai des contrôles ou mesures prises par l'administration ou par d'autres tiers, dès lors que ces actions peuvent concerner le traitement de la mission contractualisée.
- 4.6 Le prestataire doit informer sans délais le client dans le cas où une directive de ce dernier irait selon son avis contre les réglementations en vigueur. Le prestataire a la possibilité de remettre en cause ladite directive jusqu'à ce que le client la confirme ou la modifie.
- 4.7 Le prestataire assumera la responsabilité pour tout dommage causé au client dans l'exécution des services mentionnés dans ce contrat.

5. Liaison de sous-traitance

- 5.1 La sous-traitance par une société externe n'est autorisée que dans le cas d'un accord commun au cas par cas, signé avec le client et aux conditions contractuelles décrites à l'article 28, paragraphe 2-4 du RGPD. Il sera nécessaire de s'assurer que la société externe ait les mêmes devoirs que ceux attribués au prestataire dans ce contrat.
- 5.2 Le client accorde ici son approbation pour la participation de la société conova communications GmbH, Karolingerstraße 36a, 5020, FN 64293z LG Salzburg en tant que société sous-traitante du prestataire. Le prestataire informera le client de tout changement concernant la consultation ou le remplacement d'autres sous-traitants. Le client aura la possibilité de s'opposer à tout changement.
- 5.3 Dans le cas où le sous-traitant ne respecterait pas ses devoirs au regard de la protection des données attendue, le prestataire sera tenu responsable par le client.

6. Droit de contrôle du client

- 6.1 Le client possède un droit de contrôle, pour le maintien du règlement de la protection des données ainsi que pour des conditions contractuelles qui concernent le prestataire dans ses missions, opérées par lui-même ou par un tiers, en particulier concernant l'acquisition d'informations et l'examen des données enregistrées ainsi que les programmes de traitement des données ou encore dans le cadre de contrôles sur place. Les contrôles du prestataire doivent être effectués sans interruption évitable des fonctions opérationnelles de l'entreprise.

7. Suppression et retrait de données personnelles

7.1 À la fin du contrat signé par les parties ou dans le cas d'un ordre d'interruption émanant du client -au plus tard lors de la fin du contrat -, le prestataire doit procéder à la transmission ou, si demandé au préalable par le client, à la destruction des documents, traitements et rapports d'utilisation ainsi que l'état des données en rapport avec le traitement des données contractualisé dans ce contrat.

En cas de transmission des données, les éléments suivants seront transmis :

- Fichier clients (format .csv)
- Transactions de réservations clients (format .csv)
- Données prestataires (accessibles via interface prestataire au format DSI, dont la description sera mise gracieusement à disposition du client et dont les frais d'utilisation resteront à charge du client)

7.2 La documentation attestant de la conformité aux règles et missions de traitement des données, sont à conserver par le prestataire aux délais de conservation concordants et jusqu'à la fin du contrat.

8. Rémunération

8.1 La rémunération du prestataire pour ce contrat fait partie des frais de licence tels que décrits dans le contrat principal, à l'exception de points tels que les frais d'utilisation de l'interface DSI, comme vu au point 7.1, ou d'autres formats spécifiques relatifs qui seront soumis à devis complémentaires.

9. Autres

9.1 Dans le cas où l'une des dispositions de ce contrat serait caduque ou irréalisable, la validité du contrat ne serait pas remise en cause. Une disposition par exemple irréalisable devra être remplacée par une disposition réalisable qui assurera une solution économiquement aussi proche que possible de l'originale.

9.2 Toute modification du contrat se fera sous la forme écrite.

9.3 Ce contrat s'entend selon le droit autrichien, les normes de conflits légaux ainsi que les politiques d'achat de l'ONU.

9.4 Dans le cas éventuel de conflits en dehors ou en relation avec ce contrat, le tribunal compétent est celui d'Innsbruck.

9.5 Ce contrat sera édité en 2 exemplaires pour que le client et le prestataire aient chacun un exemplaire en leur possession.

9.6 Le client dispose d'un accès d'interfaçage au logiciel Deskline permettant soit à lui ou à ses sous-traitants de télécharger des données clients. Le prestataire ne pourra être tenu responsable de l'utilisation faite des données retirées via cette interface, soit pas le client ou un sous-traitant du client.

ANNEXE 1

Mesures techniques et organisationnelles

Ci-après seront décrites chacune des mesures techniques et organisationnelles relatives à la garantie des services de protection et sécurisation des données (au minimum) attendues du prestataire pour la durée du contrat. L'objectif est de préciser la garantie des services, la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations relatives à la mission.

1. Confidentialité (Article 32 Paragraphe 1 point b RGPD)

- **Contrôle d'accès**
Aucun accès non autorisé aux Installations où ont lieu le traitement des données ;
Utilisation de badges magnétiques, par exemple de puces électronique, clés, ouvertures de porte électronique ;
Systèmes d'alarme, de vidéoprotection ;
 - **Contrôle d'admission**
Aucune admission non autorisée au système, protection par mot de passe, blocage automatique, authentification à deux facteurs ; en dehors des personnels techniques, le client est le seul à avoir pouvoir accéder à son mot de passe. La longueur du mot de passe, le contenu du mot de passe et la péremption du mot de passe peuvent être définis par le client lui-même.
 - **Accès aux données**
Aucune consultation non autorisée, copie, modification ou suppression dans le système grâce à la hiérarchisation des groupes d'utilisateurs et à un système de droits d'accès
 - **Schéma de classification des données**
Concepts de droits d'accès et de visibilité, protocolisation des droits d'accès ;
feratel donne aux clients des accès administrateurs avec des droits d'accès limités à diverses zones d'administration.
Chaque zone d'utilisation possède la possibilité d'être accessible ou non selon les droits d'accès définis pour les groupes d'utilisateurs
- Le client peut s'il le souhaite attribuer des accès utilisateurs individuels à ses employés
- Les modifications feront partie d'un protocole
- **Contrôle de séparation**
Séparation du traitement des données utilisées pour différents usages, par exemple par mandats de compétence, et séparation de la propriété des données (Mandant / Utilisateur / Prestataire...)
- Les adresses des partenaires (loueurs, restaurants...) seront sauvegardées séparément des adresses clients
 - Les adresses clients sont toujours enregistrées par type (transaction : réservation demande d'offre...)

- Les données d'enregistrement et données de réservations seront séparées en fonction des mandants
- Séparation des données entre les points de vente, et les prestataires

2. Intégrité (Article 32 Paragraphe 1 point b RGPD)

- **Contrôle de transmission**
Aucune consultation non autorisée, copie, modification ou suppression par transmission ou envoi, par clé de sécurisation SSL ou Virtual Private Networks (VPN).
- **Contrôle des données saisies**
Décèlement de nouvelles saisies, de modification ou de suppression de données personnelles dans le système de traitement des données, avec trace du responsable de l'action et possibilité de réglementation des droits d'accès par utilisateur.

3. Disponibilité et capacité de charge (Article 32 Paragraphe 1 point b RGPD)


- **Contrôle de disponibilité**
Protection contre les incidents et le vandalisme, grâce à des stratégies de backup contre la perte des données, protection contre les coupures de courant, protection contre les cyber-attaques, virus, système de pare-feu, canaux d'alertes et plans d'urgence :
 - Les points suivants sont certifiés par le centre informatique
 - Multiples Backup/jour, archivage des données rétroactif disponible sur plusieurs jours et plusieurs mois
 - Protection contre la coupure des données, protection contre les virus etc garanties
- **Rétablissement rapide des données (Article 32 Paragraphe 1 point c RGPD)**
Le service peut être rétabli rapidement grâce aux sauvegardes de sécurités établies par le centre informatique certifié.

4. Procédé pour les contrôles réguliers, estimations et évaluations (Article 32 Paragraphe 1 point d; Art. 25 Prg. 1 RGPD)

- **Incident-Response-Management;**
- Sera pris en charge par l'équipe de service du prestataire
- **Préréglages optimisés pour la protection des données (Article 25 Paragraphe 2 RGPD)**
 - Le système est ainsi configurable que seules les données clients essentielles en fonction de la demande des clients seront récoltées puis sauvegardées
 - Des cases à cocher („Je suis en accord avec...“) sont disponibles et non pré-cochées.
 - Un texte relatif à la protection des données peut être mis en place et affiché automatiquement
- **Contrôle de mission**

J

Aucun traitement des données au sens de l'article 28 du RGPD sans l'ordre préalable du client.
Par exemple : conformation explicite au contrat, gestion formalisée de la mission, choix strict des prestataires, évaluation préliminaire, contrôles.

Le Président


GOLFE DE ST TROPEZ TOURISME
4170 RD 98A - 83580 GASSIN
Tél. 04 94 55 22 00 / Fax 04 94 55 22 01
www.resagolfe.com
www.visitgolfe.com
SIRET 389 339 581 00010