

ACCORD DE TRAITEMENT DE DONNÉES

CONSIDÉRANTS

Le présent Accord de traitement des données (ci-après : « **ATD** ») est une annexe aux Conditions générales de Teamleader Focus (disponible via <https://www.teamleader.fr/focus/conditions-generales>). Ensemble, les Conditions générales et l'ATD constituent l'Accord conclu avec le Client.

Dans le cadre de l'exécution des Services pour le Client, TEAMLEADER aura accès à des Données personnelles et/ou devra traiter des Données personnelles, dont le Client est responsable en tant que « Responsable du traitement » au sens (i) du Règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016 (le Règlement 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 ou « RGPD ») et (ii) de toutes les lois belges relatives à la mise en œuvre du RGPD (ci-après désignées conjointement « **Législation sur la protection de la vie privée** »).

Au moyen du présent ATD, les Parties souhaitent établir par écrit leurs accords mutuels concernant (i) la gestion, la sécurisation et/ou le Traitement de données personnel et (ii) le respect des obligations de la Législation relative à la vie privée.

IL EST CONVENU CE QUI SUIT

1 DÉFINITIONS

Dans cet ATD, les concepts suivants ont la signification décrite dans cet article (lorsqu'ils sont écrits avec une majuscule) :

les termes « **Accord** », « **Client** », « **Compte client** », « **Données client** », « **Partie** »/« **Parties** », « **Données personnelles du Client** », « **Services** », « **Licence du Logiciel** », « **TEAMLEADER** » et « **Outil** » ont la signification qui leur est donnée dans les Conditions générales.

Les termes « **Responsable du traitement** », « **Personne concernée** », « **Violation de données** », « **Données personnelles** », « **Sous-traitant** » et « **Processus/Traitement** » ont la signification qui leur est donnée dans la Législation sur la protection de la vie privée.

Intégration : Une intégration logicielle entre l'Outil et une application tierce qui est activée par l'interface de programmation d'application de l'Outil.

Marketplace : Le Teamleader Focus marketplace disponible via l'adresse marketplace.teamleader.eu où le Client peut choisir parmi les différentes Intégrations en option.

Intégration en option : Une Intégration que le Client choisit et active de sa propre initiative, et qui peut être désactivée pendant le Terme.

Intégration standard : Une Intégration qui est automatiquement activée lors de l'utilisation des Services et que le Client ne peut pas désactiver pendant le Terme.

Sous-traitant ultérieur : Tout Sous-traitant engagé par TEAMLEADER et autorisé en vertu du présent ATD à avoir un accès logique à certaines Données personnelles du Client et à les traiter afin de fournir des éléments des Services et une assistance technique. Cela inclut, notamment, toutes les Intégrations standard traitant des Données personnelles du Client.

Le présent ATD comprend les aperçus suivants :

- **Aperçu I :**
Aperçu (i) des Données personnelles que les Parties s'attendent à voir traiter, (ii) des catégories de Personnes concernées que les Parties s'attendent à voir traiter, (iii) de l'utilisation (c'est-à-dire la ou les méthodes de Traitement) des Données personnelles, (iv) des objectifs et des moyens de ce Traitement et (v) de la ou des périodes pendant lesquelles les (différents types de) Données personnelles seront conservées ;
- **Aperçu II :**
Aperçu et description des mesures de sécurité prises par TEAMLEADER dans le cadre du présent ATD.

2 QUALITÉ DES PARTIES

Les Parties reconnaissent et acceptent, dans le cadre du Traitement des Données personnelles, que le Client sera considéré comme le « Responsable du Traitement » et TEAMLEADER comme le « Sous-traitant ». En outre, TEAMLEADER sera habilitée à faire appel à des Sous-traitants ultérieurs conformément aux dispositions de l'**Article 6**.

3 UTILISATION DE L'OUTIL ET/OU DES SERVICES

3.1 Le Client reconnaît expressément que :

- ✓ TEAMLEADER agit uniquement en tant que facilitateur de l'Outil et/ou des Services. Par conséquent, le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait de l'Outil et/ou des Services ;
- ✓ Il est seul responsable du respect de toutes les lois et réglementations (telles que, notamment, la période de conservation) qui lui sont imposées lors de l'utilisation de l'Outil et/ou des Services.

3.2 En cas d'abus par le Client de l'Outil et/ou des Services, le Client accepte que TEAMLEADER ne puisse en aucun cas être tenue pour responsable à cet égard, ni de quelconques dommages qui découlent de l'abus précité.

3.3 Le Client s'engage donc à garantir TEAMLEADER contre un tel abus, ainsi que contre toute réclamation d'un Intéressé et/ou d'une quelconque tierce partie en conséquence de l'abus commis par le Client.

4 OBJET

4.1 Le Client reconnaît qu'en conséquence de l'utilisation de l'Outil et des Services, TEAMLEADER traite les Données personnelles du Client.

4.2 TEAMLEADER traite les Données personnelles du Client de manière appropriée et soigneuse et conformément à la Législation sur la protection de la vie privée et aux autres règles applicables concernant le traitement des Données personnelles.

Plus précisément, TEAMLEADER mettra tout son savoir-faire à disposition, dans l'exécution des Services prévus par le présent Accord, pour exécuter les Services selon les règles de l'art, comme il sied à un « bon » Sous-traitant spécialisé.

4.3 TEAMLEADER ne Traitera toutefois les Données personnelles que pour le compte du Client et suivra toutes les instructions du Client, telles que décrites à l'**Aperçu I**, à ce sujet, sauf obligations légales dérogatoires.

- 4.4** Le Client, en tant que responsable du traitement, possède et conserve le contrôle total concernant (i) le Traitement des Données personnelles du Client, (ii), les types de Données personnelles du Client traitées, (iii), la finalité du Traitement et (iv) le fait que ce Traitement soit proportionné (non limitatif).

En outre, le Client est seul responsable du respect de toutes les obligations (légales) en sa qualité de Responsable du traitement (telles que, notamment, la période de conservation) et est seul responsable de l'exactitude, de la qualité et de la légalité des Données personnelles du Client, saisies dans l'Outil, et des moyens par lesquels il a acquis ces Données personnelles du Client.

Le contrôle des Données personnelles du Client dispensé dans le cadre du présent ATD ne repose dès lors jamais sur TEAMLEADER.

5 MESURES DE SÉCURITÉ

Compte tenu de l'état de la technique, TEAMLEADER met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour la protection (i) des Données personnelles du Client - y compris la protection contre l'utilisation et/ou le Traitement négligents, abusifs, non autorisés ou illégaux et contre la perte, la destruction ou la détérioration accidentelle - (ii) de la confidentialité et de l'intégrité des Données personnelles du Client, comme indiqué dans l'**Aperçu II**.

6 SOUS-TRAITANTS ULTÉRIEURS

- 6.1** Le Client reconnaît et accepte que TEAMLEADER puisse faire appel à des Sous-traitants ultérieurs dans le cadre de l'Accord. Dans un tel cas, TEAMLEADER veille à ce que les Sous-traitants ultérieurs soient au moins liés par les mêmes obligations que celles liant TEAMLEADER sur la base du présent ATD.

- 6.2** TEAMLEADER s'engage à mettre à disposition une liste de tous les Sous-traitants ultérieurs dans le Compte client. Cette liste contient l'identité des Sous-traitants ultérieurs, ainsi que leur pays d'établissement. Cette liste inclura toujours l'ensemble des Intégrations standard traitant des Données personnelles du Client.

Les Parties conviennent que les fournisseurs des Intégrations en option ne sont pas des Sous-traitants ultérieurs au sens du présent ATD. Si le client utilise des Intégrations en option pour personnaliser le Compte client, une relation commerciale distincte est établie entre le Client et le fournisseur de l'Intégration en option. TEAMLEADER recommande au Client de conclure un accord de traitement des données distinct avec les fournisseurs des Intégrations en option qu'il choisit.

- 6.3** TEAMLEADER s'engage à informer le Client par écrit lorsqu'elle modifiera la liste des Sous-traitants ultérieurs (comme, mais sans limitation, l'ajout et/ou le remplacement d'un Sous-traitant ultérieur).

Le Client est en droit de s'opposer à un nouveau Sous-traitant ultérieur.

Lorsque le Client souhaite exercer son droit d'opposition, il en informe TEAMLEADER par écrit et de façon motivée, et ce au plus tard dans les dix (10) jours suivant la réception de la notification précitée par le Client (voir **Article 6.3**).

- 6.4** Au cas où le Client formulerait une objection contre un nouveau Sous-traitant ultérieur et où cette objection ne serait pas considérée comme déraisonnable, TEAMLEADER mettra à la disposition du client, au mieux de sa capacité, (i) une modification apportée dans l'Outil et/ou dans les Services, ou (ii) recommandera au Client d'effectuer une modification commerciale et raisonnable de sa configuration ou de l'utilisation de l'Outil et/ou des Services, de manière à éviter que des Données personnelles ne soient Traitées par le Sous-traitant ultérieur auquel il s'est opposé, sans que cela ne puisse toutefois entraîner des conséquences déraisonnables pour le Client.

Si TEAMLEADER n'est pas en mesure de mettre une telle modification à disposition du Client dans un délai raisonnable (lequel ne dépassera pas trente (30) jours civils suivant la contestation du Client), le Client sera habilité à résilier l'Accord à condition que :

- ✓ L'Outil ne puisse pas être utilisé par le Client sans faire appel au nouveau Sous-traitant ultérieur visé ; et/ou
- ✓ La résiliation ait uniquement trait aux Services qui ne peuvent être livrés par TEAMLEADER sans faire appel à un Sous-traitant ultérieur auquel le Client s'est opposé ;

Et ce en informant TEAMLEADER dans un délai raisonnable, au moyen d'un courrier recommandé.

7 DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES

- 7.1** TEAMLEADER a désigné un délégué à la protection des données.

- 7.2** Ce délégué à la protection des données est joignable au moyen de l'adresse e-mail suivante : dpo@teamleader.eu.

8 TRANSFERT DE DONNÉES PERSONNELLES EN DEHORS DE L'EEE

Tout transfert de Données personnelles en dehors de l'Espace économique européen (EEE) à un destinataire qui a son domicile ou son siège dans un pays qui ne tombe pas sous une décision d'adéquation promulguée par la Commission européenne, sera régi par les dispositions d'un accord de transfert de données, lequel contiendra (i) les clauses contractuelles définies dans la Décision de la Commission européenne du 4 juin 2021 n° 2021/914, ou (ii) tout autre mécanisme sur la base de la Législation sur la protection de la vie privée et/ou d'une autre réglementation applicable relative au Traitement de données à caractère personnel.

9 CONFIDENTIALITÉ

- 9.1** TEAMLEADER assure la confidentialité des Données personnelles du Client et, par conséquent, ne divulgue ni ne transfère aucune Donnée personnelle du Client à des tiers, sans l'Accord préalable écrit du Client, sauf si :

- ✓ En cas de dérogation écrite explicite à la présente obligation de confidentialité (par exemple, dans les Conditions générales) ;
- ✓ La publication/communication est requise par la loi ou par une décision judiciaire ou émanant d'une autre autorité (de quelque nature que ce soit). Dans un tel cas, TEAMLEADER discutera avec le client, préalablement à la publication et/ou à la communication, de l'ampleur et du mode de la publication/communication.

- 9.2** TEAMLEADER s'engage à ce que son personnel, chargé de l'exécution des Services dans le cadre de l'Accord, prenne connaissance de la nature confidentielle des Données à caractère personnel, reçoive une formation adéquate concernant ses responsabilités et soit lié par des accords écrits de confidentialité. TEAMLEADER s'engage en outre à ce que de telles obligations de confidentialité subsistent après la fin du contrat de travail.

- 9.3** TEAMLEADER veille à ce que son accès aux Données personnelles du Client soit limité au personnel qui exécute les Services prévus dans le présent Accord conformément à l'ATD.

10 NOTIFICATION

- 10.1** TEAMLEADER essaie, au mieux de ses capacités, d'informer le Client dans un délai raisonnable lorsqu'elle :

- ✓ reçoit une demande d'information, une citation ou une requête en inspection ou en audit d'une instance publique compétente, en rapport avec le Traitement des Données personnelles du Client ;
- ✓ a l'intention de divulguer les Données personnelles du Client à une autorité publique compétente ;
- ✓ détermine ou suspecte raisonnablement qu'une violation des données s'est produite en relation avec les Données personnelles du Client.

10.2 Dans le cas d'une Fuite de Données, TEAMLEADER s'engage à :

- ✓ en informer le Client, sans retard inutile suivant la constatation d'une Fuite de Données, ainsi que, dans la mesure du possible, à accorder son assistance au Client dans le cadre de son obligation de faire rapport sur la base de la Législation sur la protection de la vie privée ;
- ✓ Aussi vite que cela est raisonnablement possible, prendre les mesures appropriées et correctrices pour mettre fin à la Fuite de Données et pour prévenir et/ou limiter une éventuelle Fuite de Données à l'avenir.

11 DROITS DE L'INTÉRESSÉ

11.1 Dans la mesure où le Client - dans le cadre de l'utilisation qu'il fait de l'Outil et/ou des Services - n'est pas en mesure de corriger, de modifier, de bloquer ou de supprimer les Données personnelles, comme requis par la Législation de protection de la vie privée, TEAMLEADER satisfera - pour autant qu'elle y est légalement tenue - à une demande commerciale raisonnable du Client visant à permettre de tels actes.

Dans la mesure permise par la loi, le Client est responsable de tous les frais encourus par TEAMLEADER en conséquence d'une telle assistance.

11.2 TEAMLEADER informera le Client sans délai, dans la mesure permise par la loi, lorsqu'elle reçoit une demande d'un Intéressé concernant l'accès aux Données personnelles de la Personne concernée, ainsi que leur correction, modification ou suppression. TEAMLEADER ne réagira toutefois pas à une telle demande d'un Intéressé sans l'autorisation écrite préalable du Client, sauf pour confirmer que la demande a trait au Client pour lequel le Client a donc donné son accord.

TEAMLEADER fournit au Client une coopération et une assistance commercialement raisonnables en ce qui concerne le traitement de la demande d'accès aux Données personnelles d'une Personne concernée, dans la mesure où la loi le permet et dans la mesure où le Client n'a pas accès à ces Données personnelles par son utilisation de l'Outil et/ou des Services.

Dans la mesure permise par la loi, le Client est responsable de tous les frais encourus par TEAMLEADER en conséquence d'une telle assistance.

12 RESTITUTION ET SUPPRESSION DE DONNÉES PERSONNELLES

12.1 À la fin de la Licence du logiciel, le Client a la possibilité d'exporter les Données personnelles du Client (ainsi que les autres données non personnelles) depuis le Compte client par le biais des outils d'exportation disponibles. Ceci doit se faire avant l'expiration de la Licence du logiciel.

12.2 Une fois la Licence du logiciel expirée, TEAMLEADER effectue d'abord une suppression réversible des Données personnelles du Client pour une période de trente (30) jours civils. La restauration du Compte client ou l'exportation des Données client pendant cette période ne peut se faire qu'avec l'aide de TEAMLEADER, qui est en droit de facturer des frais pour les efforts déployés.

Par la suite, TEAMLEADER supprimera définitivement les Données personnelles du Client au plus tôt trente (30) jours et au plus tard trois (3) mois après l'expiration de la Licence du logiciel. Une fois les Données personnelles du Client supprimées définitivement, il n'est plus possible de restaurer le Compte client ou d'exporter les Données client.

13 CONTRÔLE

13.1 TEAMLEADER essaie de mettre à disposition toutes les informations qui sont nécessaires pour permettre au Client de vérifier si TEAMLEADER respecte les dispositions du présent ATD.

13.2 Dans ce cadre, TEAMLEADER permet également au Client (ou à un tiers auquel le dernier cité fait appel) d'exécuter des inspections - comme, notamment, les audits - et d'accorder la collaboration nécessaire à cette fin.

Dans la mesure permise par la loi, le Client est responsable de tous les frais encourus par TEAMLEADER en conséquence d'une telle assistance.

14 DIVERS

14.1 L'ATD dure aussi longtemps que l'Accord n'a pas pris fin. Les dispositions du présent ATD s'appliquent dans la mesure nécessaire à l'achèvement du présent ATD et dans une mesure destinée à survivre à la fin du présent ATD (notamment, mais pas exclusivement, les **Articles 9 et 15**).

14.2 Si une ou plusieurs dispositions du présent ATD sont jugées invalides, illégales ou inapplicables, en tout ou en partie, le reste de cette disposition et du présent ATD reste en vigueur comme si cette disposition invalide, illégale ou inapplicable n'avait jamais été contenue dans les présentes. En outre, dans ce cas, les Parties négocient pour remplacer la disposition invalide par une disposition équivalente conformément à l'esprit du présent ATD. Si les Parties ne parviennent pas à un accord, le juge compétent pourra atténuer la disposition nulle jusqu'à ce qui est (légalement) permis.

14.3 Les écarts, modifications et/ou ajouts à cet ATD ne sont valables et contraignants que dans la mesure où ils ont été acceptés par écrit par les deux Parties.

14.4 Le présent ATD et les droits et obligations correspondants qui existent à l'égard des Parties ne peuvent être transférés, directement ou indirectement, sans l'accord écrit préalable de l'autre Partie.

14.5 La non-application (répétée) par une Partie ou par les deux Parties de tout droit ou de toute disposition du présent ATD ne peut être considérée que comme une tolérance d'un certain état et n'entraîne pas la déchéance dudit droit.

14.6 Le présent ATD prévaut sur tout autre ATD conclu entre les Parties.

15 DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

15.1 Tous les problèmes, questions et litiges concernant la validité, l'interprétation, l'application, l'exécution ou la résiliation du présent ATD sont régis et interprétés conformément au droit belge, sans donner effet à d'autres règles ou dispositions (belges, étrangères ou internationales) en matière de choix de la loi ou de conflit de lois qui rendraient applicables les lois de tout autre pays que la Belgique.

15.2 Tout litige concernant la validité, l'interprétation, l'application, l'exécution ou la résiliation du présent ATD est soumis à la compétence exclusive des tribunaux du siège social de TEAMLEADER.

Aperçu I - Traitement des Données personnelles du Client par TEAMLEADER¹

Ce document contient un aperçu des Données personnelles du Client que TEAMLEADER doit traiter pour le compte du Client dans le cadre de l'Accord, ainsi que les catégories de Personnes concernées, la (les) manière(s) de traiter les Données personnelles, les moyens et les objectifs du Traitement et la durée de conservation des Données personnelles du Client.

I. Données personnelles du Client traitées

- Nom
- Prénom
- Nom du compte
- Mot de passe
- Adresse e-mail
- Numéro de téléphone (fixe/mobile)
- Adresse de domicile
- N° de compte
- Code bancaire
- Autres Données personnelles dépendant des champs personnalisés ajoutés par le Client

TEAMLEADER ne s'attend en aucun cas à collecter des catégories spéciales de Données personnelles telles que définies dans la Législation sur la protection de la vie privée, y compris, notamment, des informations sur la santé, la race, les opinions politiques, les croyances religieuses ou autres, l'orientation sexuelle, etc. de la Personne concernée. La responsabilité de tout Traitement de ces données sensibles par le biais du Compte client et des Services incombe entièrement au Client.

II. Catégories de Personnes concernées

- Travailleurs
- Prospects
- Clients
- Fournisseurs
- Partenaires commerciaux
- Fournisseurs de services
- Autre(s)

III. Utilisation des Données personnelles du Client, moyens et objectifs du Traitement

- Utilisation des Données personnelles du Client
 - Stockage dans le Compte client
 - Traitement
- Moyens de traitement :
 - L'Outil
 - Intégrations
- Objectifs du Traitement :
 - Gestion des tâches, des réunions et des appels
 - Ajout de Données personnelles du Client à l'outil CRM afin de suivre les courriers électroniques envoyés et de gérer les contacts et les entreprises
 - Suivi des projets de vente (y compris gestion des devis)
 - Planification des projets (y compris projets internes)
 - Facturation
 - Gestion des utilisateurs / équipes d'utilisateurs de l'Outil

¹ Le Client reconnaît que l'énumération ci-dessus donne un aperçu général des Données personnelles du Client que TEAMLEADER peut traiter dans le cadre de l'Accord. TEAMLEADER peut également traiter certaines Données personnelles du Client supplémentaires reçues de la part des fournisseurs d'Intégrations en option sélectionnées par le Client. Les Données personnelles du client que TEAMLEADER prévoit de traiter ainsi que les objectifs du Traitement dépendent de ladite Intégration en option. Par souci de clarté, cet aperçu ne couvre pas toutes les situations possibles.

- Enregistrement du temps
- Création et gestion de tickets d'assistance (y compris statistiques connexes)
- Élaboration et gestion de butes
- Voix sur IP
- Gestion de mailings (ciblés)
- Élaboration et gestion de formulaires d'envoi
- Élaboration et gestion de commandes
- Élaboration, planification et gestion d'événements
- Enregistrement et conservation de documents
- Création de comptes utilisateur dans l'Outil par le Client
- Gestion des stocks

IV. Période de conservation :

Teamleader conserve les Données personnelles tant que l'Accord est en vigueur. Lorsque l'Accord prend fin, TEAMLEADER effectue d'abord une suppression réversible des Données personnelles du Client. Par la suite, TEAMLEADER supprimera définitivement les Données personnelles du Client au plus tôt trente (30) jours et au plus tard trois (3) mois après l'expiration de l'Accord.

Nonobstant ces règles de base, TEAMLEADER appliquera, si requis, une période de conservation plus courte et effacera par conséquent les Données personnelles du Client concernées via une suppression réversible. En tout état de cause, cette « suppression réversible » sera toujours suivie d'une « suppression définitive » en cas de résiliation de l'Accord (comme décrit ci-dessus).

TEAMLEADER opte pour une suppression réversible afin de traiter, entre autres, les erreurs du Client et la réactivation du Compte du client après sa désactivation.

Au terme de l'Accord, TEAMLEADER se réserve le droit de conserver les Données client anonymes et anonymisées (ou une partie de celles-ci) à des fins commerciales.

Aperçu II – Description des mesures de sécurité

Le présent document reprend les mesures de sécurité techniques et organisationnelles mises en place par Teamleader afin de soutenir ses activités (de Traitement) conformément à la Législation sur la protection de la vie privée.

I. Contrôle des accès aux zones de traitement (physique)

Les applications Web, les communications et les serveurs de base de données de Teamleader sont situés dans des centres de données sécurisés en Irlande, lesquels sont exploités par Amazon Web Services, Inc., avec qui TEAMLEADER a signé « l'Addenda sur le traitement des données par AWS » afin de se conformer aux normes et obligations définies dans la législation sur la protection de la vie privée.

II. Contrôle des accès aux systèmes de Traitement des Données personnelles (logique)

TEAMLEADER a mis en place des mesures adaptées pour empêcher que des personnes non autorisées utilisent ses systèmes de Traitement des Données personnelles du Client.

Cela est rendu possible par :

- L'établissement de l'identification du terminal et/ou de l'utilisateur du terminal des systèmes de TEAMLEADER ;
- La déconnexion automatique du terminal utilisateur en cas d'inactivité. L'obligation de s'identifier et d'entrer un mot de passe pour rouvrir une session ;
- Le verrouillage automatique de l'identifiant de l'utilisateur après un certain nombre de mots de passe erronés. L'enregistrement de l'activité, ainsi que des examens réguliers des registres d'activité ;
- L'utilisation de pare-feu, de routeurs et de contrôles des accès basés sur un réseau VPN afin de protéger les réseaux de service privés et les serveurs dorsaux ;
- La sécurité ad hoc de l'infrastructure de contrôle ;
- Des examens réguliers des risques relatifs à la sécurité réalisés par des employés internes et des auditeurs tiers ;
- La délivrance et la sauvegarde de codes d'identification ;
- Le contrôle des accès en fonction des rôles mis en place de manière à appliquer le principe de séparation des privilèges ;
- L'enregistrement des accès aux serveurs hôtes, aux applications, aux bases de données, aux routeurs, aux commandes, etc.
- Utilisation d'outils commerciaux et personnalisés pour collecter et examiner les journaux de l'Outil et du système afin de détecter les anomalies.

III. Contrôle des disponibilités

TEAMLEADER a mis en place des mesures adaptées pour garantir la protection des Données personnelles du Client contre la perte ou la destruction accidentelle.

Cela est rendu possible par :

- une infrastructure de services redondante ;
- l'évaluation continue des centres de données et des fournisseurs de services Internet (FSI) afin de maximiser pour ses clients les performances en matière de bande passante, de latence et d'isolement pour le recouvrement après un désastre ;
- le placement des centres de données dans des installations de colocalisation sécurisées qui sont neutres vis-à-vis des FSI et garantissent une sécurité physique, une alimentation redondante et une infrastructure redondante ;
- des accords de niveau de service des FSI permettant de garantir un temps de disponibilité optimal ;
- une capacité rapide de basculement.

IV. Contrôle de transmission

TEAMLEADER a mis en place des mesures adaptées pour empêcher la lecture, la reproduction, la modification ou la suppression par des parties non autorisées des Données personnelles du Client pendant la transmission desdites données ou le transport des supports de données.

Cela est rendu possible par :

- l'utilisation de technologies de pare-feu et de cryptage adéquates afin de protéger les passerelles et les pipelines par lesquels passent les données ;
- Les Données personnelles du Client sont cryptées pendant leur transmission au moyen de versions à jour du protocole TLS ou d'autres protocoles de sécurisation utilisant de puissants algorithmes et clés de cryptages ;
- la protection des accès Web aux interfaces de gestion des comptes par les employés au moyen d'un cryptage TLS ;
- le cryptage de bout en bout du partage d'écran aux fins de l'accès à distance, de l'assistance et de la communication en temps réel.

V. Contrôle de saisie

TEAMLEADER a mis en place des mesures adaptées pour permettre de contrôler et d'établir si les Données personnelles du Client ont été saisies dans les systèmes de Traitement des Données personnelles ou supprimées, et par qui.

Cela est rendu possible par :

- l'identification du personnel autorisé ;
- Des mesures de protection pour la saisie de Données personnelles du Client dans la mémoire, ainsi que pour la lecture, la modification et la suppression des Données personnelles du Client enregistrées, y compris en documentant ou en enregistrant les changements matériels effectués sur les données ou les paramètres des comptes ;
- la séparation et la protection de toutes les Données personnelles enregistrées au moyen de schémas de bases de données, de contrôles logiques d'accès et/ou de cryptage ;
- l'utilisation d'identifiants utilisateur ;
- la sécurité physique des installations de traitement des données ;
- la fermeture automatique de session après un délai prédéfini.

VI. Surveillance

TEAMLEADER n'a pas accès aux Données personnelles du Client, sauf :

- Pour fournir les Services requis dans le cadre de l'Accord ;
- Pour effectuer des contrôles de sécurité ;
- Pour fournir une assistance au Client ;
- Pour effectuer des recherches sur l'utilisation et des analyses statistiques ;
- lorsque la loi l'exige ; ou
- lorsque le Client en fait la demande.

Cela est rendu possible par :

- la nomination individuelle d'administrateurs système ;
- Une politique stricte de contrôle d'accès qui prévoit des droits d'accès proportionnels au rôle de l'employé ;
- l'adoption de mesures adéquates pour la tenue de registres reprenant les accès à l'infrastructure par les administrateurs système.