

## GDPR ADDENDUM

Mixvoip SA, 70 rue des Prés L-7333 Steinsel – Luxembourg  
Mixvoip Srl, Avenue de Finlande 5 – B-1420 Braine l'Alleud – Belgique  
Mixvoip GmbH, Max-Planck-Strasse 22 D-54296 Trèves – Allemagne  
Mixvoip SAS, 4 rue Marconi F-57000 Metz – France  
ci-après "Mixvoip"

Conformément au Règlement général européen sur la protection des données (2016/679) du 25 mai 2018, le présent article remplace tout autre article de l'accord relatif à la vie privée et à la protection des données à caractère personnel à compter de cette date.

### 1 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES - GÉNÉRALITÉS

**1.1** Les concepts liés à la protection des données utilisés dans le présent article 1 ont le sens qui leur est donné dans la législation sur la protection des données.

**1.2** Le Client (i) déclare et garantit qu'il respecte et s'engage à continuer à se conformer aux lois nationales transposant la Directive sur la protection des données (95/46/CE) jusqu'au 24 mai 2018 et (ii) s'engage à se conformer au Règlement général sur la protection des données (2016/679) à compter du 25 mai 2018 et (iii) s'engage à respecter les lois nationales transposant la Directive sur la vie privée et les communications électroniques (la législation visée au (i), (ii) et (iii) ci-dessus étant conjointement désignées comme la "Législation sur la protection des données").

**1.3** Mixvoip se conformera à la législation sur la protection des données lors du traitement des informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable dans le cadre de l'exécution du présent accord (appelées "données personnelles" en vertu de la législation sur la protection des données).

### 2 MIXVOIP AGISSANT EN TANT QUE RESPONSABLE DE TRAITEMENT

**2.1** Mixvoip traite des données personnelles relatives à ses Clients (et à leurs autres utilisateurs et utilisateurs finaux le cas échéant), par exemple, des données d'identification, des données de contact, des données sur l'utilisation par le Client des produits et services Mixvoip, des données sur le trafic de communication du Client, des données de facturation et de paiement, et des données techniques. Dans ce cadre, Mixvoip agit en tant que responsable de traitement. Les données sont traitées aux fins suivantes (i) l'exécution du Contrat avec le Client et la livraison des Produits et Services demandés par le Client ; (ii) l'administration et la gestion des relations avec le Client, (iii) Le profilage du Client et la réalisation de campagnes d'information et de promotion pour les produits et services proposés par Mixvoip, sauf si le Client s'y oppose, (iv) l'amélioration et le développement des produits et services Mixvoip et de l'infrastructure réseau, (v) la fourniture de services de reporting à des tiers sur la base de données anonymisées.

**2.2** Les fichiers de Mixvoip peuvent être accessibles à des tiers qui travaillent au nom ou pour le compte de Mixvoip. Mixvoip peut partager les données du Client avec les Affiliés Mixvoip afin de mener des campagnes d'information et de promotion pour les produits et services de Mixvoip, sauf si le Client s'y oppose. Dans les cas prévus par la loi, Mixvoip transmettra les données du Client à la demande des services gouvernementaux. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant. Pour plus d'informations sur le traitement des données personnelles par Mixvoip, les finalités du traitement, les catégories de données personnelles concernées, le mode de collecte des données, la durée de conservation des données personnelles, et la manière dont le Client peut exercer ses droits et définir ses préférences en matière de confidentialité, veuillez contacter dpo@mixvoip.com. Les données relatives aux Clients qui ont résilié leurs contrats avec Mixvoip peuvent être utilisées par le Groupe Mixvoip pour les informer des produits et services de Mixvoip, sauf opposition du Client.

**2.3** Mixvoip délègue par la présente au Client, qui accepte, l'exécution des obligations suivantes de Mixvoip en vertu de la législation sur la protection des données. En particulier, le Client s'engage à :

- s'assurer que toutes les données personnelles sont exactes, complètes et à jour ;
- veiller à ce que les personnes concernées par les données personnelles soient correctement informées, conformément à la législation sur la protection des données, que les données personnelles les concernant peuvent être traitées par Mixvoip en vertu du présent accord. À cette fin, le Client informera les personnes concernées de l'Addendum RGPD de Mixvoip et plus particulièrement de la manière dont les employés peuvent exercer leurs droits concernant leurs données personnelles ;
- fournir, à la demande de Mixvoip, la preuve que les personnes concernées ont été dûment informées conformément au présent article 1.2.

### 3 MIXVOIP AGISSANT EN TANT QUE SOUS-TRAITANT

**3.1** Lorsque le Client (ou ses responsables du traitement des données si le Client n'est pas le responsable du traitement) fournit des données personnelles à Mixvoip dans le cadre de son utilisation des Produits/Services et demande à Mixvoip de traiter les données personnelles pour le compte du Client (ou des contrôleurs de données du Client) dans le seul but de fournir au Client les Produits/Services, le Client agira en tant que responsable du traitement de ces données personnelles et Mixvoip agira en tant que sous-traitant de ces données personnelles.

**3.2** Le Client s'assure que les droits et obligations des Parties en vertu du présent Article 1 sont reflétés de manière appropriée vis-à-vis de ses responsables de traitement des données qu'il autorise à utiliser les Produits/Services. Les Parties conviennent que le Client agira en tant que point de contact unique pour Mixvoip, soit en sa qualité de responsable de traitement, soit pour le compte de ses responsables de traitement. Toutes les références aux droits et obligations du Client en vertu du présent article 1 sont réputées inclure les responsables respectifs du traitement des données du Client dans la mesure applicable. Les données personnelles mises à disposition par le Client peuvent concerner les types de personnes concernées suivants : ses propres clients, employés, travailleurs, agents, représentants, consultants ou autres tiers. Les données personnelles peuvent inclure les catégories de données suivantes (I) nforma-

tions d'identification, coordonnées, (ii) préférences en matière de marketing direct, (iii) la facture et les données de facturation ; (iv) les données relatives à l'utilisation des Produits/Services dans le cadre du présent Accord, (v) tout autre type de données à caractère personnel identifié dans le Contrat.

En ce qui concerne ces données personnelles, le Client (ou ses responsables de traitement) aura les droits et obligations d'un responsable du traitement des données tels que définis dans la Législation sur la protection des données.

**3.3** Mixvoip traitera ou transférera les données personnelles conformément aux instructions documentées du Client, à moins que Mixvoip ne soit tenu de traiter ou de transférer les données personnelles en vertu des lois de l'Union européenne ou de l'un de ses États membres. Lorsqu'une telle exigence est imposée à Mixvoip, Mixvoip doit en informer préalablement le Client, à moins que la loi n'interdise une telle notification pour des motifs importants d'intérêt public. Le Contrat, y compris le présent article, constitue l'instruction complète du Client à Mixvoip à cet égard. Toutes les instructions supplémentaires ou alternatives doivent être convenues par écrit par les parties.

**3.4** Mixvoip traitera les données personnelles de manière strictement confidentielle et veillera à ce que toute personne physique agissant sous son autorité qui a accès aux données personnelles (i) s'engage à la confidentialité ou soit soumise à une obligation légale appropriée de confidentialité et (ii) ne traite les données personnelles que sur instruction du Client, à moins qu'il ne soit tenu de traiter ou de transférer les données à caractère personnel en vertu des lois de l'Union européenne ou de l'un de ses États membres.

**3.5** Quel que soit l'endroit où Mixvoip reçoit ou détient les données à caractère personnel, Mixvoip prendra les mesures techniques et organisationnelles décrites explicitement au chapitre 4 du présent Accord, afin d'assurer un niveau de sécurité adapté aux risques présentés par le traitement (en particulier les risques de destruction, de perte, d'altération, de divulgation, d'utilisation ou d'accès non autorisés, ainsi que toute autre forme de traitement illicite), en tenant compte de l'état de l'art, des coûts de mise en œuvre, de la nature des données personnelles et des risques potentiels.

**3.6** Si Mixvoip détecte une violation de données à caractère personnel affectant les données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution du Contrat, Mixvoip informera le Client de la violation dans les meilleurs délais.

**3.7** À la demande du Client et compte tenu de la nature du traitement ainsi que des informations dont dispose Mixvoip, Mixvoip fournira dans la mesure du possible une assistance raisonnable au Client pour (i) traiter les demandes des personnes concernées exerçant leurs droits en vertu de la législation sur la protection des données, (ii) mettre en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles pour se conformer à l'obligation du Client en matière de sécurité du traitement des données à caractère personnel, (iii) notifier les violations de données à caractère personnel affectant les données à caractère personnel à l'autorité de contrôle et à la personne concernée, le cas échéant, et (iv) réaliser des analyses d'impact relatives à la protection des données et consulter l'autorité de contrôle dans ce contexte. Mixvoip se réserve le droit de réclamer une compensation raisonnable pour cette assistance.

**3.8** À la demande du Client, Mixvoip fournira toutes les informations nécessaires pour démontrer la conformité au présent article 1.3 ainsi que pour apporter des demandes raisonnables d'audits menés par le Client ou un autre auditeur indépendant mandaté par le Client. Un préavis d'au moins 60 (soixante) jours calendaires est requis, sauf si les données sont applicables.

**3.9** Le Client donne par la présente une autorisation écrite générale à Mixvoip pour engager des sous-traitants pour le traitement des données à caractère personnel (i) dans la mesure nécessaire pour remplir ses obligations contractuelles en vertu du Contrat et (ii) tant que Mixvoip reste responsable des actes ou omissions de ses sous-traitants de la même manière que de ses propres actes et omissions en vertu des présentes. Sur demande, Mixvoip informera le Client de tout ajout ou remplacement prévu d'autres sous-traitants, en donnant au Client la possibilité de s'opposer à ces modifications. Si le Client a un motif légitime d'opposition lié au traitement des données personnelles, Mixvoip peut ne pas être en mesure de continuer à fournir le Service au Client et aura dans ce cas le droit de résilier le présent Accord. Lorsque Mixvoip fait appel à un autre sous-traitant en vertu du présent article, Mixvoip s'assurera que les obligations énoncées dans le présent article 1.3 sont respectées, sont imposées à cet autre sous-traitant par le biais d'un contrat écrit.

**3.10** Toutes les activités de traitement des données et d'hébergement pertinentes pour le présent Accord doivent être menées au sein de l'Union européenne. Mixvoip informera le Client avant toute relocalisation prévue des données ou des services.

**3.11** À la fin de l'Accord, Mixvoip supprimera les données personnelles (sauf si la loi exige un stockage supplémentaire des données personnelles) ou, à la demande du Client, les restituera au Client ou donnera au Client la possibilité d'extraire les données personnelles.

**3.12** Si une demande du Client en vertu du présent article 1.3 exige que Mixvoip prenne des mesures supplémentaires au-delà de celles directement imposées à Mixvoip par la législation sur la protection des données, le Client remboursera à Mixvoip tous les frais encourus par Mixvoip pour la prise de ces mesures supplémentaires.

**3.13** La violation de toute législation sur la protection des données par Mixvoip ne sera considérée comme une faute de Mixvoip que si Mixvoip a agi en dehors ou contrairement aux instructions légales du Client.

### 4 MESURES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES (TOM)

Mixvoip a mis en place et maintient un système de gestion de la sécurité de l'information (SGSI) conformément à la norme ISO/IEC 27001. Les mesures techniques et organisationnelles suivantes font partie intégrante de ce cadre certifié et sont maintenues dans le cadre des obligations de Mixvoip conformément au présent avenant RGPD. Ces mesures visent à garantir un niveau de sécurité adapté aux risques, conformément à l'article 32 du RGPD.

**4.1 CONFIDENTIALITÉ** (Article 32 paragraphe 1 point b RGPD) Mixvoip a mis en place et maintient des contrôles d'accès physiques afin d'empêcher tout accès non autorisé aux installations de traitement des données, incluant cartes magnétiques ou à puce, clés, ouvre-portes électroniques, services de sécurité, systèmes d'alarme et systèmes de vidéosurveillance (CCTV). (i) Mixvoip a mis en place et maintient des contrôles d'accès électroniques, incluant mots de passe sécurisés, mécanismes de verrouillage automatique, authentification à deux facteurs ainsi que chiffrement des supports et médias de stockage. (ii) Mixvoip a mis en place et maintient des contrôles d'accès internes par autorisation basée sur les rôles, droits d'accès basés sur les besoins et journalisation des accès aux données à caractère personnel. (iii) Mixvoip utilise des mécanismes d'isolation des données afin d'assurer un traitement séparé

des données collectées pour différentes finalités, par exemple via une architecture multi-client ou des environnements de type « sandbox ».

Lorsque cela est approprié, Mixvoip utilise des méthodes de pseudonymisation pour protéger les données à caractère personnel, en veillant à ce que les informations d'identification supplémentaires soient stockées séparément et protégées par des mesures de sécurité appropriées.

**4.2 INTÉGRITÉ** (Article 32 paragraphe 1 point b RGPD) Mixvoip a mis en place et maintient des mesures visant à garantir l'intégrité des données lors du transfert, incluant chiffrement, utilisation de VPN et signatures électroniques. (i) Mixvoip a mis en place des contrôles pour vérifier et documenter les saisies et modifications des données via des journaux d'audit des systèmes et des pratiques de gestion documentaire. (ii) Mixvoip conserve les journaux d'accès jusqu'à 180 jours, selon la criticité des systèmes et les exigences légales ou contractuelles applicables, en appliquant des restrictions d'accès appropriées.

**4.3 DISPONIBILITÉ ET RÉSILIENCE** (Article 32 paragraphe 1 point b RGPD) Mixvoip a mis en place et maintient des mesures pour protéger les données contre la perte ou la destruction, incluant stratégies de sauvegarde (en ligne/hors ligne, sur site/hors site), alimentation électrique sans interruption (UPS), logiciels antivirus, pare-feu et plans de contingence. (i) Mixvoip a établi des processus de récupération rapide et effectue des tests réguliers pour répondre aux exigences de résilience conformément à l'article 32 paragraphe 1 point c du RGPD. (ii) Mixvoip maintient et teste ses plans de continuité d'activité et de reprise après sinistre (Business Continuity and Disaster Recovery, BCP/DR) au moins une fois par an.

**4.4 TEST, ÉVALUATION ET APPRÉCIATION RÉGULIÈRES** (Article 32 paragraphe 1 point d, Article 25 paragraphe 1 RGPD) Mixvoip exploite un cadre de gestion de la protection des données afin de surveiller et d'améliorer en permanence l'efficacité des mesures de sécurité. (i) Mixvoip maintient et teste régulièrement ses procédures de réponse aux incidents. (ii) Mixvoip applique la protection des données dès la conception et par défaut conformément à l'article 25 paragraphe 2 du RGPD. (iii) Mixvoip s'assure que le traitement par des tiers est régi par des conditions contractuelles conformément à l'article 28 du RGPD, incluant instructions documentées, vérification des fournisseurs et contrôles réguliers. (iv) Mixvoip propose à son personnel des formations annuelles sur les meilleures pratiques en matière de protection des données et de sécurité informatique. (v) Mixvoip effectue régulièrement des audits internes et des évaluations des risques. (vi) Mixvoip examine ses mesures techniques et organisationnelles au moins annuellement ou en cas de changements significatifs dans les activités de traitement ou l'infrastructure. Ces mesures techniques et organisationnelles répondent aux exigences de la norme ISO/IEC 27001:2022 et soutiennent les pratiques certifiées de sécurité de l'information de Mixvoip.

**4.5 AJUSTEMENTS SPÉCIFIQUES AU PROJET** Si des ajustements spécifiques au client ou au projet des présentes mesures techniques et organisationnelles s'avèrent nécessaires, ces ajustements ne s'appliquent que s'ils sont explicitement convenus dans un contrat écrit distinct entre Mixvoip et le Client. De tels accords spécifiques au projet ou au client prévalent sur les mesures documentées ici.

**5 DIVERGENCE DE LANGUE** : En cas de divergence ou d'incohérence entre la version anglaise et toute autre version linguistique du présent Addendum RGPD, la version anglaise prévaudra, régira et contrôlera.