

ZI du Palays
32 rue des Cosmonautes
31400 Toulouse
Tél. 05 86 301 301
Courriel : contact@infogereur.fr

Annexe – Protection des données personnelles

Annexe aux CGV – Version 2 – octobre 2026

Annexe aux Conditions Générales de Vente de Soft Systems Group (L'Infogéreur), dont elle fait partie intégrante. Elle constitue le contrat de sous-traitance prévu à l'article 28 du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD).

1. Objet et rôles

La présente annexe définit les conditions dans lesquelles Soft Systems Group (ci-après le « Sous-traitant ») traite des données personnelles pour le compte du CLIENT (ci-après le « Responsable de traitement ») dans le cadre des prestations prévues au contrat. Le CLIENT détermine les finalités et les moyens essentiels des traitements ; Soft Systems Group agit uniquement sur ses instructions.

2. Description des traitements

Éléments de description des traitements réalisés dans le cadre du contrat :

- Nature des opérations : hébergement, stockage, sauvegarde et restauration, administration et maintenance des systèmes, gestion des comptes utilisateurs et de la messagerie, supervision, assistance et télémaintenance, migration et réversibilité.
- Finalité : exécution des prestations d'infogérance, de support et de fourniture de services informatiques prévues au contrat.
- Catégories de personnes concernées : salariés, collaborateurs, dirigeants et utilisateurs du CLIENT ; clients, fournisseurs, partenaires et autres contacts du CLIENT dont les données figurent dans ses systèmes.
- Catégories de données : données d'identification et de contact professionnelles, identifiants et journaux de connexion, données techniques des équipements, et plus généralement toutes les données que le CLIENT stocke ou fait transiter dans les systèmes confiés à Soft Systems Group.
- Données de santé : Soft Systems Group n'assure pas l'hébergement de données de santé au sens de l'article L1111-8 du Code de la santé publique. Le CLIENT s'engage à ne pas lui confier l'hébergement de telles données.
- Durée : la durée du contrat, augmentée de la période de restitution prévue au point 7 de la présente annexe.

3. Obligations de Soft Systems Group

Soft Systems Group s'engage à :

- traiter les données uniquement pour la ou les finalités décrites ci-dessus et sur instruction documentée du CLIENT. Si une instruction lui paraît contraire à la réglementation, elle en informe immédiatement le CLIENT ;
- garantir la confidentialité des données et veiller à ce que les personnes autorisées à les traiter soient soumises à une obligation de confidentialité et reçoivent la formation nécessaire ;
- mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées prévues à l'article 32 du RGPD, notamment : contrôle et traçabilité des accès, authentification renforcée des comptes d'administration, chiffrement des flux d'administration à distance, protection des postes et serveurs administrés, sauvegardes et tests de restauration lorsque ce service est souscrit, mises à jour de sécurité ;
- tenir le registre des activités de traitement effectuées pour le compte du CLIENT, prévu à l'article 30.2 du RGPD ;
- aider le CLIENT, dans la mesure du possible, à répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées (accès, rectification, effacement, limitation, portabilité, opposition). Toute demande reçue directement par Soft Systems Group est transmise au CLIENT sans délai ;
- aider le CLIENT à respecter ses obligations en matière de sécurité, de notification des violations, d'analyse d'impact et de consultation préalable de la CNIL, compte tenu des informations dont elle dispose.

4. Sous-traitants ultérieurs

Le CLIENT autorise Soft Systems Group à recourir, selon les services souscrits, aux sous-traitants ultérieurs suivants :

Sous-traitant	Service concerné
Microsoft	Messagerie et services Microsoft 365
OVHcloud	Hébergement de serveurs et de données
ESET	Protection des postes, serveurs et mobiles
Sophos	Pare-feu et protection des postes
Acronis	Sauvegarde et restauration
AnyDesk	Télémaintenance
Odoo	Gestion des demandes d'assistance, devis et facturation
Anthropic Ireland, Limited (Claude, offre Team)	Assistance à l'analyse et au traitement des demandes d'assistance (traitement hors UE encadré par les clauses contractuelles types)
Apple	Gestion des appareils Apple
ASUS	Réparation de matériels sous garantie (accès possible aux données des disques)
Ubiquiti (UniFi)	Gestion des équipements réseau et Wi-Fi
Wix	Formulaire de déclaration d'incident du site linfogereur.fr

La liste à jour est disponible sur demande.

Soft Systems Group informe le CLIENT de tout ajout ou remplacement d'un sous-traitant ultérieur. Le CLIENT dispose de quinze (15) jours à compter de cette information pour formuler une objection motivée ; à défaut, le changement est réputé accepté. Soft Systems Group impose à ses

sous-traitants ultérieurs, par contrat, des obligations de protection des données au moins équivalentes à celles de la présente annexe et demeure responsable de leur exécution vis-à-vis du CLIENT.

5. Localisation et transferts

Soft Systems Group privilégie un hébergement des données dans l'Union européenne. Lorsqu'un transfert de données hors de l'Union européenne est nécessaire, notamment du fait d'un fournisseur de services cloud ou d'un éditeur, il n'est réalisé qu'avec les garanties prévues au chapitre V du RGPD (décision d'adéquation, clauses contractuelles types de la Commission européenne ou garanties équivalentes).

6. Violations de données

Soft Systems Group notifie au CLIENT toute violation de données personnelles dans les meilleurs délais, et au plus tard quarante-huit (48) heures après en avoir pris connaissance, afin de permettre au CLIENT de respecter son propre délai de notification à la CNIL (72 heures). La notification précise, dans la mesure du possible, la nature de la violation, les catégories et le nombre approximatif de personnes et d'enregistrements concernés, ses conséquences probables et les mesures prises ou proposées pour y remédier.

7. Sort des données en fin de contrat

À la fin du contrat, et selon le choix du CLIENT exprimé dans les trente (30) jours, Soft Systems Group restitue les données au CLIENT dans les conditions de l'article 12 des CGV (Réversibilité), puis détruit les copies qu'elle détient, sauf obligation légale de conservation. Les copies présentes dans les sauvegardes sont détruites au terme de leur cycle normal de rotation. Soft Systems Group justifie de la destruction sur demande écrite du CLIENT.

8. Documentation et audits

Soft Systems Group met à la disposition du CLIENT les informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations. Le CLIENT peut faire réaliser, à ses frais et au plus une fois par an, un audit par lui-même ou par un auditeur indépendant tenu au secret professionnel, moyennant un préavis écrit de trente (30) jours. L'audit se déroule aux heures ouvrées, sans perturber l'exécution des prestations, et ne peut porter sur les données d'autres clients.

9. Obligations du CLIENT

Le CLIENT s'engage à fournir à Soft Systems Group des instructions documentées, à garantir la licéité des traitements qu'il lui confie (base légale, information des personnes concernées, durées de conservation) et à superviser le traitement, y compris par la réalisation d'audits.

10. Contact

Pour toute question relative à la protection des données, le CLIENT peut contacter Soft Systems Group à l'adresse : support@linfogereur.fr.