

## FICHE PRODUIT RGPD

### DLEX

#### 1 Nature du traitement

Logiciel de gestion pour avocats

#### 2 Catégories de données à caractère personnel qui seront traitées

Wolters Kluwer, en tant que sous-traitant, traite exclusivement les catégories suivantes de données à caractère personnel dans le cadre du présent addendum :

- Les données d'identité (nom, prénom, nom d'utilisateur, *login*) ;
- Les coordonnées (adresses physique, électronique, téléphone, fax) ;
- Les données relatives au comportement (historique d'utilisation).

En tant que responsable du traitement, vous avez la possibilité de saisir dans DLex des informations personnelles supplémentaires de vos clients. Les champs de base qui sont fournis dans DLex et qui peuvent être remplis par vous sont :

- Données d'identité (nom, adresse, GSM, e-mail, date de naissance, ...) ;
- Données d'identité fournies par les pouvoirs publics (numéro de registre national, numéro de passeport...) ;
- Statut social (situation familiale...) ;
- Informations financières (numéro de compte bancaire, ...) ;
- Vous pouvez toujours ajouter d'autres données personnelles supplémentaires avec la fonction "champs extra". L'intitulé, l'orientation et le contenu de ces champs sont sous votre entière responsabilité.

#### 3 Catégories de personnes concernées

- Clients et associés du responsable du traitement.
- Actionnaires, partenaires, collaborateurs et autres membres du personnel du responsable du traitement, dont les stagiaires, les assistants etc....
- Autres personnes, telles que par exemple. les parties adverses, dont les données sont traitées par le responsable du traitement.

#### 4 Finalités du traitement

Wolters Kluwer prévoit que vous pouvez utiliser DLex pour les finalités suivantes :

- Gestion centralisée de dossiers, coordonnées et documents ;
- Connexion certifiée avec la DPA (plateforme numérique de contact avec les avocats) ;
- Extranet/CWA : échange sécurisé de vos fichiers avec vos clients et autres parties ;
- Comptabilité et facturation : en vous basant sur les prestations et frais enregistrés, vous établissez automatiquement avec DLex vos notes d'honoraires et vos factures, vous envoyez des rappels, vous établissez la déclaration à la TVA et vous créez des listings de clients ;
- Liens vers vos sources internes et externes ;
- Possibilités étendues de recherche et de rapports ;
- Export d'informations à partir de rapports.

## 5 Durée de conservation

En tant que responsable du traitement, vous fixez vous-même le délai de conservation des informations de vos clients (dossiers, données d'identité, documents, etc.). De même, vous êtes responsable de la sécurité des informations sur votre serveur.

Du côté Wolters Kluwer (sous-traitant), les données à caractère personnel sont traitées et tenues pendant les périodes suivantes :

- Après la migration de vos données depuis un autre progiciel : nous ne conservons pas d'informations après la migration au départ du progiciel précédent. Le responsable se charge lui-même de les copier/sauvegarder et de les remettre à disposition de Wolters Kluwer en cas de nécessité ;
- Données à caractère personnel via le support/helpdesk : info du contacts sont anonymisés six mois après la cessation du contrat ; vous veillez néanmoins à ne pas transmettre des données sensibles lors de la résolution de ticket (sous forme de copie d'écran, etc.) ;
- Copie de vos données au support/helpdesk : pour résoudre un problème technique, nous déplaçons une copie d'une partie déterminée de vos données vers un environnement de test après vous avoir demandé votre consentement à cet effet. Ces données servent uniquement à résoudre le problème qui s'est produit et elles sont supprimées de l'environnement de test après l'intervention ;

## 6 Support/helpdesk

Pour résoudre un problème ou réaliser une configuration supplémentaire, Wolters Kluwer doit pouvoir accéder à l'interface DLex et/ou au PC du responsable du traitement, voire quelque fois directement à la base de données et au serveur DLex dans les cas plus complexes.

- Si l'accès aux systèmes informatiques du responsable du traitement est requis, Wolters Kluwer obtient l'accès à l'ordinateur du responsable via le partage du PC. Cet accès à distance nécessite que le client procède à une activation du système de contrôle distant temporaire et communique au support le code temporaire aléatoire fourni par l'outil. Le responsable du traitement doit isoler/verrouiller toutes les informations confidentielles avant d'octroyer l'accès.
- Si l'accès au serveur ou à la base de données est requis, le responsable du traitement peut donner cet accès au collaborateur de Wolters Kluwer tout en respectant certaines règles:
  - L'accès ne doit pas être permanent mais doit être activable à la demande.
    - Pour une résolution plus rapide, il est préférable que les informations de connexion soient statiques, connues de l'IT du responsable et du support de DLex et activables en fonction des besoins. Ces informations de connexions devront être stockées chez les sous-traitant informatiques et DLex dans des environnements sécurisés et accessibles uniquement aux personnes ayant besoin de ces informations.
    - La procédure d'activation/désactivation doit être connue de tous les demandeurs de support afin de ne pas ralentir le processus de résolution.
  - Aucune action de modification ne sera faite par Wolters Kluwer sur la base de données sans la supervision du responsable ou de l'IT du responsable (si le responsable lui octroie ce droit par écrit).
  - Aucune modification ne sera effectuée par Wolters Kluwer sur le serveur du responsable, ce droit étant réservé à lui-même ou à son prestataire informatique.

**! Note importante !** : En conformité à cette règle, le support DLex ne pourra en aucun cas installer un patch Microsoft ou télécharger et installer, en manuel, une nouvelle version DLex à la place du Responsable ou de son partenaire informatique. Seules les 2 méthodes suivantes seront autorisées pour une mise à jour DLex:

1) activation directement par le Responsable ou son prestataire IT via la fonction « Upgrader » de DLex (recommandé pour avoir le contrôle de votre IT) ;

2) activation via une fonction batch automatique à des dates préfixées et uniquement si l'expérience a montré que cette méthode était fiable pour l'environnement IT du responsable. Le support DLex pourra éventuellement en cas de soucis assister le partenaire informatique du Responsable, en sa présence, lors de ce genre d'opérations si les méthodes nommées ci-dessus ne sont pas efficaces

## 7 Mesures de sécurité

Conformément à la réglementation RGDP, Wolters Kluwer prendra les mesures techniques et organisationnelles appropriées, qui seront évaluées sur la base de l'état de la technique au moment de la conclusion du contrat de prestation de services, et évaluera ces mesures dans le temps, en tenant compte des coûts de mise en œuvre, de la nature, de la portée, du contexte et des objectifs du traitement, ainsi que du risque de différences dans le degré de probabilité et de gravité des droits et libertés des personnes physiques.

### DETAIL DES MESURES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES

#### 7.1 Contrôle d'accès : bâtiments

L'accès aux bâtiments de Wolters Kluwer sera contrôlé au moyen de mesures tant techniques qu'organisationnelles : contrôle d'accès avec badges personnalisés, verrouillage électronique des portes, procédures d'accueil des visiteurs.

En tant que responsable, l'utilisateur de DLex doit également s'assurer que les mesures adéquates de sécurisation et d'accès à leurs bâtiments sont prises.

#### 7.2 Contrôle d'accès : systèmes

En tant que sous-traitant, l'accès aux réseaux, aux systèmes d'exploitation, à l'administration des utilisateurs et aux applications Wolters Kluwer nécessite les autorisations requises : procédures avancées par mot de passe, temporisation automatique et blocage en cas de mot de passe erroné, comptes individuels avec historiques, chiffrement, pare-feu matériels et logiciels.

En tant que responsable, l'utilisateur de DLex doit également s'assurer que les mesures adéquates de sécurisation de leurs mots de passes et toute autres informations d'accès électronique sont prises.

#### 7.3 Contrôle d'accès : données

En tant que sous-traitant, l'accès aux données au sein de Wolters Kluwer est régi par des mesures organisationnelles : administration des utilisateurs et comptes utilisateurs à accès spécifique, personnel formé au traitement de données et à la sécurité, cloisonnement entre systèmes d'exploitation et environnements de test, octroi de droits spécifiques et tenue d'historiques d'utilisation, d'accès et d'effacement.

En tant que responsable du traitement, l'utilisateur de DLex doit également s'assurer que les mesures adéquates de sécurisation de leurs données et documents sont prises.

#### 7.4 Moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constante des systèmes et services de traitement :

Pour Wolters Kluwer, le contrôle de l'accès aux données personnelles est conforme aux directives du contrôle interne, notamment la politique d'accès aux informations de l'organisation, la mise en place d'un système d'administration des utilisateurs et de droits d'accès, la sensibilisation des collaborateurs à la gestion d'informations et de leurs mots de passe, le contrôle de l'accès aux réseaux, dont la séparation des réseaux sensibles, et le contrôle de l'accès au système d'exploitation et aux applications sous-jacentes. Concrètement, les mesures consistent :

- en une structure d'autorisation écrite/programmée ;
- en droits d'accès différenciés, notamment pour lire, modifier ou effacer des données ;
- en une définition des rôles ;
- en un journal d'activités et d'audit.

Les données à caractère personnel sont cloisonnées. Les mesures consistent :

- à séparer les fonctions (données de production/de test) ;
- à isoler les données particulièrement sensibles ;
- à limiter la finalité/à appliquer un compartimentage ;

- en règles/mesures visant à garantir le stockage, la modification, la suppression et le transfert séparés de données.

Pour le responsable du traitement, DLex oblige l'utilisateur à utiliser un mot de passe pour s'identifier, ce qui garantit la confidentialité de toutes les données saisies dans le système de gestion. DLex offre aussi la possibilité de gérer les niveaux de droits pour segmenter les informations accessibles au sein du cabinet du responsable du traitement, si le responsable le souhaite. Ensuite il incombe au responsable du traitement de sécuriser lui-même l'accès aux données (via le serveur et les bases de données) puisque DLex est hébergé au sein du réseau du responsable du traitement. Le responsable du traitement est donc tenu d'instaurer des règles de confidentialité au sein du cabinet à sa propre convenance.

#### **7.5 Moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique :**

Pour le responsable du traitement, les données étant stockées sur son serveur, le back-up et la disponibilité de ses données sont sous la responsabilité de celui-ci.

#### **7.6 Procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour garantir la sécurité du traitement :**

En tant que sous- traitant, Wolters Kluwer exécute des tests de régression visant à maintenir la conformité avec les règles RGPD avant la livraison de chaque nouvelle version de DLex.

De par la technologie utilisée pour DLex (i.e. client-serveur), la responsabilité de la maintenance technique et organisationnelle est entièrement à la charge du responsable du traitement, qui doit continuellement tester et évaluer les mesures techniques et organisationnelles mises en place au sein de son infrastructure

## **8 Sous-traitants**

Les sous-traitants prestant les services relatifs aux données à caractère personnel pour le compte de Wolters Kluwer sont les suivants :

Nom	Adresse	Finalité de l'utilisation
CAPTEL	Rue Grétry 50/096 4020 Liège Belgium	« Overflow support » - réception et prise de message en cas de débordement et de nos disponibilités de la première ligne.
Capgemini	Capgemini Nederland B.V. Reykjavikplein 1 3543 KA Utrecht - Nederland	Services de conseil pour l'implémentation et le développement de Salesforce
Salesforce	Salesforce EMEA Limited Floor 26 Salesforce Tower 110 Bishopsgate London EC2N 4AY - United Kingdom	Outil de suivi des tickets de support
Pluritech	Franklin Rooseveltlaan 26a - 1800 Vilvoorde - Belgium	Fourni des serveurs de tests pour test en configuration TS clients.
Qlik	France Headquarters Office 93 avenue Charles de Gaulle 92200 Neuilly sur Seine - FRANCE	Partenaire de solution de rapports

## 9 Transfert de données à caractère personnel

Toutes les données personnelles telles qu'elles figurent dans cette fiche produit ne seront transmises qu'aux sous-traitants susmentionnés et uniquement dans le cadre de l'exécution du présent contrat.